

Mai 2018

## Propositions pour la nouvelle convention TER Hauts de France

Dans le cadre de la nouvelle convention TER Hauts de France, l'UVN FNAUT HdF souhaite voir prises en compte plusieurs améliorations :

### **1) Tarification : ce sujet nous paraît très important.**

Il faut prévoir une tarification nettement plus incitative pour les usagers occasionnels. A titre indicatif (nous avons déjà transmis à la Région quelques suggestions début 2016) **une formule tarifaire comme celle de la « carte Grand'TER » mais utilisable pour tous et à tout moment serait motivante** et limiterait le coût pour les familles ou les minigroupes, pour qui le TER est actuellement complètement hors jeu... d'autant plus qu'en Nord Pas de Calais le prix d'usage de la voiture est très bas en raison de la gratuité des autoroutes. La carte GrandTER en usage en NPdC doit être étendue à toute la région et sa plage de validité étendue.

Les abonnements adultes – étudiants – précaires doivent être uniformisés régionalement.

**Les bus de substitution prévus à l'avance (travaux, grèves, interruption des voies,... ) doivent être moins chers que le train** puisque le service est de moins bonne qualité (et que ces bus coûtent moins cher à la SNCF aussi).

*Etude réalisée en 2015 : Comment rendre les tarifs TER attractifs*

*La nouvelle convention TER (celle de 2015) prévoit d'étudier des innovations tarifaires afin de « nous faire préférer le train ». De fait, si les abonnés ont des tarifs très avantageux, la clientèle occasionnelle prend toujours sa voiture devant l'énormité du tarif demandé, surtout en famille !*

*Il est de fait quasiment impossible de vanter les mérites du train occasionnel dans ces conditions, vu que le plein du réservoir de la voiture sera de toutes façons bien moins cher, et sans avoir toutes les contraintes du train – phénomène aggravé par la gratuité des autoroutes dans notre Région. (exemple : Lille Boulogne 25 € en TER pour une personne, 15,42 € de carburant (source Mappy) ; Maubeuge-Boulogne : 35 à 44 € selon trains, 25,69 € de carburant, etc...).*

*L'objet de cette étude est donc de rechercher des exemples de tarification des trains, qui seraient de nature à rendre le parcours occasionnel en train plus attractif.*

### **En Belgique**

*En Belgique, on peut acheter un carnet de 10 trajets (valables pour n'importe quelle Origine-Destination en territoire belge !!) pour moins de 80 euros (moins de 60 euros pour les jeunes), ce qui fait qu'on peut traverser toute la Belgique pour 8 euros ! Le billet « jeune » est à 6,40 pour n'importe quel trajet belge.*

### **En Allemagne (autour de Dresde en Saxe)**

*Comme dans tous les Länder allemands, la tarification n'est pas au kilomètre, mais par zones, d'un diamètre de 15 km environ. Les tarifs sont disponibles pour 1, 2, 3 zones ou « toutes zones », ce qui couvre un diamètre de 100 km environ dans le cas présent (ce n'est pas la totalité du Land, contrairement à NRW voir*

ci après).

Tous les tickets régionaux sont **valables pour tous les moyens de transports** des zones concernées : en achetant un billet de train régional, on accède aussi aux bus, tram, S-Bahn, et même navettes fluviales.

L'intérêt de cette aire géographique est qu'elle est limitrophe de la République Tchèque, avec des facilités tarifaires de circulation bien supérieures à ce qui existe entre France et Belgique : **un pass journée transfrontalier couvre une zone de 150 km pour 16,5 € pour une personne, 33 euros pour un minigroupe de 5 personnes !**

Le tableau ci dessous montre quelques exemples avec en regard le tarif TER correspondant : on constate :

**Le trajet simple allemand coûte de 30 à 50 % moins cher que le trajet simple TER-SNCF ;**

**Le pass journée allemand coûte moins cher qu'un aller simple SNCF**

**Les pass famille et minigroupe sont très avantageux : 60% plus cher qu'un aller simple SNCF !**

**Le pass transfrontalier individuel coûte la moitié d'un aller simple TER**

<b>Tarification VVO (Dresde)</b>	<b>Prix (€)</b>	<b>Tarification TER SNCF</b>	<b>Prix (€)</b>
<b>Ticket individuel plein tarif</b>		<b>Ticket individuel plein tarif</b>	
1 zone (trajet possible env. 15 km)	2,2	Lille-Templeuve (15km)	3,7
3 zones (trajet possible env 45 km)	6	Lille-Hazebrouck (45 km)	9,5
Toutes zones (trajet pos. 100 km)	8	Lille-Avesnes (95km)	16,9
<b>Pass journée toutes zones (1)</b> (trajet possible. 100 km)		<b>Ticket individuel plein tarif</b> (pas de pass journée) <b>donc un seul trajet !</b>	
Individuel (dont 2 enfants possibles gratuitement)	13,5	Lille-Avesnes (95km)	16,9
Famille (max 6 personnes dont 2 adultes)	19	Lille-Avesnes (95km)	16,9 par adulte + 8,50 par enfant
Petit groupe (max. 5 adultes)	28	Lille-Avesnes (95km)	16,9 par personne !
<b>Pass journée Transfrontalier</b> (trajet possible env 150 km)		<b>Ticket individuel plein tarif (2)</b> <b>pour un seul trajet</b>	
Individuel	16,5	Hazebrouck-Charleroi (145 km)	32,6
		Arras-Gand (110 km)	28,4
Petit groupe (max. 5 adultes)	33	Trajets ci dessus pour n personnes	n fois ci dessus !

(1) existe aussi pour 1 ou 2 zones, non représentées pour simplifier le tableau

(2) Un pass journée « Trampoline » à 8 € existe mais limité aux trajets Lille-Tournai et Lille-Kortrijk, donc sur des distances bien plus réduites (30km). Pour Dresde **on paye le double mais on peut aller 5 fois plus loin !**

### **En Allemagne (Nord Rhein Westphalen)**

Sur une autre Région allemande plus riche (Nord Rhein Westphalen), et beaucoup plus vaste (E = région entière, 270 km de Aix-la Chapelle à Minden), on constate les mêmes niveaux de prix avec toujours une **très forte dégressivité avec le nombre de voyageurs :**

Et lors d'un achat de billet, les automates de vente plafonnent automatiquement le prix au pass le plus avantageux !

Pour mémoire, aller simple en TER SNCF pour 260 km (Paris-Lille via Amiens) = 39 € à comparer avec les tarifs zone E :

Ticket individuel (noter le prix ridicule pour chaque enfant)

Tarif (durée de validité) >	A (1h)	B (2h)	C (3h)	D (4h)	E (5h)
Plein tarif adulte	2,60 Euro	5,50 Euro	11,50 Euro	13,70 Euro	17,30 Euro
Enfant de 6 à 14 ans			1,60 Euro		

Pass journée

	A	B	C	D	E
TagesTicket, 1 Person	6,60 Euro	13,30 Euro	22,50 Euro	26,70 Euro	26,70 Euro
TagesTicket, 2 Persons	9,70 Euro	16,90 Euro	26,60 Euro	31,40 Euro	31,40 Euro
TagesTicket, 3 Persons	12,80 Euro	20,50 Euro	30,70 Euro	36,10 Euro	36,10 Euro
TagesTicket, 4 Persons	15,90 Euro	24,10 Euro	34,80 Euro	40,80 Euro	40,80 Euro
TagesTicket, 5 Persons	19,00 Euro	27,70 Euro	38,90 Euro	45,50 Euro	45,50 Euro

Donc un aller simple TER SNCF pour 260 km coûte le même prix qu'un pass journée E pour 4 personnes en NRW !

Autres régions françaises

En France, la Région **Languedoc Roussillon** a expérimenté le TER à 1 euro. A vrai dire « le TER à 5 euros » serait déjà une très bonne accroche. Après avoir été très réticents face à ce « coup politique », les services de la Région en sont finalement très satisfaits, moyennant un surcoût limité (de l'ordre de 3 M€ par an) pour la Région.

## **2) Organisation des horaires**

Tous les TGV sur le territoire régional devraient être accessibles aux usagers TER avec un « supplément TGV » dans la limite des places disponibles, ce qui faciliterait la vie des usagers du train et remplirait mieux les TGV.

La Région paierait la SNCF au prorata des « suppléments TGV » achetés et non en réservant des quotas de places.

Le système actuel est trop restreint (certains TGV accessibles d'autres pas, certains accessibles aux abonnés seulement, certains avec suppléments (sur LGV) d'autres non (sur ligne classique, mais bien plus rapides que les TER normaux), heures des TGV autorisés différentes selon les jours de la semaine, complications si un TGV passe avant un TER en retard, etc...) et source de confusion (et donc de litiges avec le contrôleur) car rien ne distingue un TGV autorisé d'un qui ne l'est pas.

Des correspondances meilleures (ex : Calais Frethun où trop souvent le TGV part avant l'arrivée du TER et réciproquement) avec un battement réduit (10mn) mais assurées. Aux Pays Bas les correspondances « même quai en face » se font en 5 mn. Voir exemple en annexe « Un dimanche à la mer à Wimereux »

Des correspondances plus pratiques (ex : Calais Ville, où la correspondance est devenue systématique. Vu qu'il n'y a que 2 directions principales (vers Boulogne ou vers Hazebrouck) on devrait pouvoir faire en sorte que la correspondance soit sur le même quai au lieu de devoir monter/descendre tous les escaliers.)

Améliorer la desserte des pôles multimodaux, qui ont vocation par principe à concentrer des facilités de dessertes (Armentières par ex. où certains trains passent sans s'arrêter)

Desserte homogène d'une heure à l'autre (ce qui devrait être le principe de base du cadencement) (Des trains qui partent aux mêmes minutes de chaque heure devraient desservir les mêmes gares)

Accélérer les dessertes vers Sambre Avesnois

Comblent les creux de desserte (parfois 2 ou 3h sans train)

Des trains plus tard le soir (est-ce normal que le dernier train à Dunkerque vers Lille soit à 20h08 ?)

### **Vers un RER lillois**

Lors des derniers CORETER la SNCF a annoncé l'étude de nouvelles grilles horaires pour le SA 2020, avec la mise en place de TER différenciés, notamment des « TERCity » autour de Lille.

Nous souhaitons pour notre part que la desserte de l'Aire Urbaine de Lille, incluant donc tout le Bassin Minier, Tournai et Kortrijk, évolue à moyen terme vers un véritable RER entre les différentes villes, sur le modèle des S-Bahn allemands, de sorte qu'un pas qualitatif et tarifaire important soit réalisé en même temps qu'un nouveau concept soit porté par la Région. Nous serions la première région de France à mettre en place un RER autour de notre Métropole.

Les points qui nous paraissent prioritaires sont :

- la desserte en soirée (actuellement aucun train ne permet de revenir vers Lille tard le soir),
- un cadencement effectif y compris en heures creuses de façon à assurer un service continu,
- une desserte minimale (1 par heure) pour les « petites » gares (sinon les usagers vont en voiture à la gare voisine mieux desservie ce qui accroît encore l'écart – exemple de Landas/Rosult cité en CORETER) .
- Fiabiliser Lille Kortrijk et Lille Tournai sur le même modèle (ne pas être dépendants de trains belges de longue distance)
- des correspondances efficaces avec le réseau urbain (pas seulement Lille Flandres), en s'appuyant notamment sur tous les pôles multimodaux créés en périphérie de Lille.

Pour ceux qui penseraient tout cela infaisable nous pensons qu'une simple recherche horaire/tarifaire chez nos voisins étrangers serait édifiante : trains de 4h30 à 1 heure du matin, toutes les 15/20 minutes aux heures de pointe, etc... .

Le projet de Réseau Express Grand Lille doit être poursuivi mais avec de meilleures connexions aux réseaux existants (métro 4 Cantons par ex.) . Il faut en profiter pour valoriser l'étoile ferroviaire lilloise en l'intégrant complètement au projet de RER, pour aboutir à une desserte de qualité similaire aux S-Bahn qu'on trouve dans toutes les villes allemandes (voir le Cahier d'Acteurs UVN-FNAUT à ce sujet).

### **Densifier l'offre**

- la desserte en soirée (actuellement aucun train ne permet de revenir),
- un cadencement effectif y compris en heures creuses de façon à assurer un service continu,
- une desserte minimale (1 par 2 heures) pour les « petites » gares (sinon les usagers vont en voiture à la gare voisine mieux desservie ce qui accroît encore l'écart – exemple de Landas/Rosult cité en CORETER) .

Nous sommes totalement opposés aux transferts sur route, qui se traduisent par une perte de qualité importante du TER : perte de fiabilité (engorgements routiers aux entrées de villes), perte de temps, perte de confort, pas d'activité à bord possible, accès vélos – handicapés problématiques, etc... . **En outre l'autocar provoque une perte de la moitié des usagers, qui se reportent vers la voiture.** Il est faux de prétendre

qu'un car serait plus « écologique » qu'un train mal rempli car il faut ajouter les voitures supplémentaires causées par la fuite de clientèle.

En cas de travaux, les substitutions par bus doivent prévoir le remplacement d'un train omnibus par deux cars, l'un omnibus, et l'autre direct, pour relier au plus vite les principales villes entre elles et limiter les pertes de temps pour la majorité des usagers, par rapport au service ferroviaire. **En outre ce bus ne doit pas être vendu au prix du train !**

### **3) Trains transfrontaliers**

Suite à de nombreuses demandes entre autres de la FNAUT, le groupe de travail « Mobilités » du Forum Eurométropole a listé plusieurs améliorations à faire dès maintenant, transmises par courrier aux principaux décideurs fin 2017 (version projet jointe en annexe). Nous demandons que ces demandes soient intégrées à la nouvelle convention.

En juin 2016 l'arrêt des trains transfrontaliers a été généralisé à Roubaix, Tourcoing, Ascq Baisieux et Pont de Bois. Pour Pont de Bois c'est imparfait car plusieurs trains ne s'y arrêtent pas alors que c'est un pôle important (Université, correspondance métro). Nous demandons que **tous** s'y arrêtent.

Il nous paraîtrait utile aussi que les actuels TER SNCF Lille-Tourcoing soient prolongés jusque Mouscron pour se connecter au réseau belge.

En outre des relations TER complémentaires, éventuellement routières, sont à étudier vers le Kent (ce qui éviterait de faire un détour en TGV via Paris ou Bruxelles pour faire Calais-Ashford...) et pour remailler la frontière belge (Dunkerque-Furnes, Valenciennes-Mons, Maubeuge-Charleroi, etc...).

Les grèves SNCB, qui passent inaperçues dans les médias français, se traduisent par une suppression totale des trains belges, et donc par une dégradation de service assez considérable sur les liaisons Lille-Kortrijk (où dans ce cas seuls roulent les quelques trains assurés par la SNCF ayant pour terminus Tourcoing) et Lille-Tournai (où la SNCF assure en propre une paire de trains aux heures de pointe, à supposer que l'accès en gare SNCB de Tournai soit possible). Les gares françaises, desservies par ces trains SNCB, sont donc fortement pénalisées et cela sans que la SNCF ne diffuse la moindre information ! Aucun affichage, aucun horaire minimum, ne sont disponibles, sauf la mention « train supprimé » qui apparaît régulièrement à chaque train sur le tableau horaire, sans autre explication. (A Lille Flandres par exemple, aucune info dans le vaste panneau « Mouvement social » disponible sous l'affichage des départs). Nous comprenons bien que la SNCF ne peut pas faire rouler les trains de la SNCB (néanmoins elle pourrait assurer un service minimum avec son propre matériel ?), mais nous pensons que tous les usagers TER ont droit au même niveau d'information, y compris pour les trains belges (qui sont d'ailleurs partie intégrante de la convention TER), et que ce point est donc fortement améliorable.

#### **Demandes d'Améliorations spécifiques au transfrontalier :**

Il y a un trou de 2 heures en mi journée : pas de train de Kortrijk arrivant à Lille à 10h50 ni partant de Lille à 15h08

**>> Comblé le trou de 2h >> A moyen terme évoluer vers des trains plus fréquents notamment en heure de pointe (à la demi-heure ?)**

L'affichage sur les quais est bon sauf à Tournai où il n'y a pas d'afficheur à chaque voie..

L'affichage sur, et dans, les voitures SNCB (« système d'information voyageur ») induit en erreur :

A Lille le train pour Anvers/Ostende est indiqué « Mouscron-Kortrijk » comme s'il était terminus Kortrijk.

A Kortrijk le train venant d'Anvers est indiqué « terminus Kortrijk – ne pas monter ». Ce n'est que 30 secondes avant le départ pour Lille que cet affichage ... s'éteint, et n'indique Lille qu'aux environs de Mouscron.

**>> Mettre un affichage correct sur et dans les voitures**



A Kortrijk toutes les informations écrites et sonores ne sont qu'en flamand (« Seules les 3 dernières voitures continuent jusque Lille », par exemple !!).

**>> Les informations importantes pour la sécurité ou l'information des voyageurs devraient être en langue locale, et en langue « du territoire proche », voire aussi en anglais. Et de même pour tous les services publics.**

En gare de Lille aucune information tarifaire SNCB

Les pass Trampoline journée sont disponibles sur billetteries TER ... pour ceux qui connaissent ! Les Pass Trampoline week-end ne sont disponibles qu'aux guichets

Les distributeurs automatiques SNCF, dans le meilleur des cas, ne permettent pas d'acheter de billet pour des gares belges non desservies directement depuis Lille (aucune correspondance possible : par exemple Louvain, Ath, etc... sont inconnues. Pour Ostende le logiciel indique 4 trains par jour alors qu'en fait il y en a 1 par heure avec changement à Kortrijk, etc... ). Dans les mauvais jours on ne sait acheter que Lille-Mouscron ou Lille-Tournai (parfois même via Bruxelles par TGV !!)

**>> L'information tarifaires et les achat de billets pour n'importe quelle gare belge doivent être possibles en billetteries dans les gares desservies par trains SNCB.**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Belgique ne donnent aucune information SNCB, pas même sur les pass Trampoline !

**>> Mettre des informations Trampoline et SNCB sur les fiches horaires Lille-Belgique TER NPdC**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Belgique n'indiquent que les heures de départ à Tournai et Kortrijk, vers Liège et Anvers. Vu les temps de stationnement dans ces gares (env. 15 mn à Tournai) cela pénalise le temps de trajet apparent depuis Lille.

**>> Mettre les horaires d'Arrivée et de Départ pour Tournai et Kortrijk sur les fiches**

Les fiches horaires françaises TER Lille-Liège « oublie » les correspondances à Tournai vers Bruxelles.

**>> Mettre les correspondances vers Bruxelles sur les fiches Lille-Liège**

Les réductions tarifaires « nationales » (familles nombreuses, senior, jeunes etc...) ne sont pas valables de l'autre côté de la frontière : on paye donc toujours plein tarif. Exemple : aller retour Lille-Mons (77km) pour 3 personnes = 96 euros !! Donc on prend la voiture.

**>> Trouver un système pour que l'utilisateur transfrontalier ne soit pas pénalisé.** Pourquoi la carte de réduction d'un Lillois est elle valable jusque Marseille ou Biarritz mais pas à Tournai ?

#### **4) Liaisons interrégionales : vers Grand Est et vers Normandie**

La FNAUT a déjà demandé une amélioration de ces liaisons :

##### **Relations entre les régions Hauts de France et Grand Est**

Les Régions Hauts de France et Grand Est étaient autrefois reliées par des trains directs, notamment sur « l'artère Nord Est » Lille-Charleville-Metz, et par l'axe Laon-Reims : Amiens-Laon-Reims et Lille Saint-Quentin Laon Reims. Au fil du temps on a assisté à une « balkanisation » de ces liaisons, qui sont devenues quasiment inutilisables, et de fait ne sont même plus proposées par les billetteries informatiques (car trop de changements de trains).

En outre un autre point de liaison, pour desservir Nancy ou Metz au départ de Lille (ou de Strasbourg!) serait à créer au niveau de la future gare de Vandières.

Nous souhaitons une action conjointe des deux Régions pour améliorer ces dessertes et éviter des correspondances systématiques à Paris !

##### **Lille – Metz (Strasbourg)**

Il n'existe plus aucun train Lille Strasbourg via Charleville. Des TER relie Charleville Mézières à Metz. De

Lille à Charleville il faut changer de TER à Aulnoye et/ou Hirson. A Charleville il est rare qu'une correspondance permette de faire Lille-Metz.

Il y a quelques années il y avait plusieurs TER Lille-Charleville chaque jour. Jusqu'à ce que les matériels restent « chacun chez soi », ce qui a imposé une correspondance à Hirson.

Ce saussionnage est une catastrophe pour cette liaison : le nombre de correspondances est déjà dissuasif, s'y ajoute l'aléa des retards de trains, et la disparitions de ces liaisons des sites de réservation Voyages-sncf.com.

De fait la liaison Lille-Metz (et même Hirson-Metz!!) est toujours proposée par Voyages-sncf ... en TGV via Paris, de manière très inconfortable (changement à Paris ou autocar depuis Lorraine-TGV) et pour un prix jusque trois fois plus élevé que le trajet direct.

Le rapport Duron a fait apparaître une liaison Intercité « Hirson-Metz », que nous ne connaissions pas (!) et pour cause, elle est constituée de deux trains distincts en correspondance à Charleville, un exemple typique de saussionnage qui ne correspond à rien d'autre que des cases comptables pour la SNCF :

- une rame (de type « TER ») fait Lille Charleville en étant TER de Lille à Hirson puis Intécités de Hirson à Charleville ;
- Une autre rame similaire fait Epernay-Reims-Charleville-Metz en étant TER de Epernay à Charleville puis Intercités de Charleville à Metz :

Le rapport Duron préconisait le transfert aux TER « sans ajout de circulation » en raison du « faible trafic », sans beaucoup s'interroger sur les causes de ce trafic moribond.

Or la desserte presque idyllique citée par le rapport Duron (Lille-Metz avec un seul changement à Charleville ! ) **n'existe à vrai dire que très peu**, un seul train par semaine le samedi (Hirson 14h48, Metz 19h13). Au retour c'est un le matin (Metz 7h04) et un le soir (Metz 18h35) chaque jour.

Bien évidemment **l'utilisation de ces trains ne peut qu'être ridicule** vu les horaires et les prix proposés : voir exemple pratique ci après :

Horaires	Origine	Destination	Correspondances	TER	TGV	1ère classe	2ème classe
06h28	HIRSON GARE	METZ VILLE	2 corresp.	5h36	TER, TGV	83 €	103,50 €
08h51	HIRSON GARE	METZ VILLE	2 corresp.	6h13	Train, TGV	86 €	109,50 €
10h40	HIRSON GARE	METZ VILLE	2 corresp.	6h24	TER, TGV	70 €	88,50 €
12h17	HIRSON GARE	METZ VILLE	2 corresp.	6h54	Train, TGV	95 €	106,40 €
14h48	HIRSON GARE	METZ VILLE	1 corresp.	4h25	TER	35,70 €	-

Nous ne voyons pas pourquoi le potentiel de trafic serait notablement moins grand sur Lille-Charleville – Reims/Metz, que sur Lille-Amiens-Rouen.

Nous demandons le rétablissement de trains Lille-Metz, ou a minima Lille Charleville, avec une correspondance sérieuse.

### Lille / Amiens – Laon – Reims

Union des Voyageurs du Nord – J.O. du 23 Novembre 1978  
Membre de la Maison Régionale de l'Environnement et des Solidarités  
Association affiliée à la FNAUT, association agréée de consommateurs  
(Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports),  
23 Rue Gosselet 59000 LILLE - CCP 7 219 21 S LILLE  
courriel : [contact@uvn.asso.fr](mailto:contact@uvn.asso.fr) ; Site internet : <http://www.uvn.asso.fr> .

Il n'existe plus aucun train Lille Reims ni Amiens-Reims.

De fait les liaisons Amiens-Reims ou Lille-Reims sont presque toujours proposées en TGV via Paris, pour un prix bien plus élevé que le trajet direct.

La dégradation progressive de la relation Amiens - Reims depuis 2012 pour des raisons internes aux Régionsse fait au détriment des usagers, n'ayant plus de moyen correct de transport. Malheureusement, cela risque de s'accroître le 12 décembre avec le prochain service SA 2017. En effet, selon nos informations, la **Région Grand Est** ayant décidé de mettre en place un "cadencement" sur l'axe Laon – Reims, la dernière relation qui était encore possible en matinée la semaine entre (St Quentin) Tergnier – Laon – Reims avec changement à Laon, **est supprimée** suite au départ avancé de 10 mn du TER Grand Est en gare de Laon (qui part donc exactement à l'heure où arrive le TER provenant d'Amiens, 7h33 !)

Nous souhaitons le rétablissement de trains Amiens ou Lille -Laon- Reims évitant l'inconfort de ces correspondances impossibles.

### **Le projet de gare de Vandières**

Nous pensons que ce projet d'aménagement a une importance nationale et pas seulement Lorraine ! De fait cette gare ne sert que pour l'arrêt des TGV Intersecteurs, provenant des autres Régions de France et **notamment les Hauts de France**, et desservant l'aéroport de Roissy au passage. L'avis des voyageurs venant de Lille, Nantes, Lyon ou Bordeaux aurait aussi mérité d'être pris en considération. Cette gare est également importante pour les liaisons internes à votre nouvelle Région, de Strasbourg vers l'axe Mosellan, d'autant plus avec la nouvelle LGV.

**La liaison autocar depuis Metz ou Nancy vers Lorraine TGV est particulièrement malcommode** : On attend dehors (même pas un abribus à Nancy!), on doit se séparer de ses bagages en soute (risque de vols), on se casse le dos et on se cogne la tête pour mettre les bagages en soute, on est à l'étroit et on ne peut rien faire dans le car (éclairage insuffisant)...

**La création de la gare de Vandières est une évidence d'aménagement du territoire** et il nous semble indispensable que la nouvelle Région Hauts de France apporte son entier soutien à ce projet car nous sommes concernés.

### **Relations avec la Normandie : ligne Lille-Amiens-Rouen.**

Cette ligne est en train d'être saucissonnée elle aussi :

Récemment les fiches horaires informatisées ont été scindées : Lille Amiens d'une part, Amiens Rouen d'autre part.

En semaine il n'y a que deux aller-retour TER sans changement de Lille à Rouen . 2 ou 3 autres nécessitent un changement de train à Amiens, avec une correspondance de 6 mn, ce qui est dissuasif vu les risques de retards ou pour les personnes à mobilité réduite (escaliers, etc...). **Nous demandons que ces trains soient sans changement.**

En outre les logiciels de billetterie SNCF proposent massivement le trajet via Paris en TGV et train Intercités (dont la fiabilité est déplorable). **Le trajet dure ainsi une heure de plus et coûte le double , et au détriment de la Région !**

## **5) Information des voyageurs**

Faire des gares et de leur personnel un centre d'info mobilité ouvert sur la ville : Y trouver des horaires, et des infos ferroviaires exactes (pas un calendrier blanc-bleu qui ne s'applique pas en NPdC), mais aussi un plan du quartier, les infos et horaires sur les réseaux de transports collectifs (urbains et départementaux), les taxis, etc... (ex, gare d'Hénin Beaumont uniquement « tournée vers le train » aucune info ni sur la ville ni sur les transports disponibles à proximité)

Une signalétique correcte sur les quais (ex : Calais Ville gare de correspondance, aucun n° de voie ni tableau de correspondance visibles sur le quai en descendant des trains, il faut remonter tout le quai jusqu'aux escalier pour avoir l'information !!)



Sur les fiches horaires, préciser l'heure d'arrivée et l'heure de départ s'il y a des temps d'attente importants en gare (Boulogne Ville, Calais-Fréthun, Kortrijk, Tournai,...) sinon le temps de trajet apparent est pénalisé et des correspondances qui seraient possibles n'apparaissent pas.

Dans les fiches horaires concernant Calais, inclure les navettes Calais-Fréthun – Calais Ville

Des annonces visuelles et sonores conformes à la réalité (!)(ex à Calais Fréthun il a fallu 18 mois de réclamations pour obtenir que l'annonce visuelle soit conforme aux horaires pour le TER de 9h40 vers Amiens)

Dans toute la Région, les fiches horaires ont été supprimées, nous demandons le rétablissement dans la région « Hauts de France » de ces fiches (au moins sur les axes hors travaux importants). Ces fiches qui sont indispensables pour beaucoup d'usagers qui ne disposent pas d'internet, pourraient être disponibles sur demande au guichet pour éviter tout gaspillage.

Par ailleurs pour la gare Lille-Flandres, suite aux travaux de rénovation, le local prévu pour la vente des billets TER, isolé le long de la Voie 9, est très mal signalé : aucune enseigne visible de loin (contrairement aux ventes SNCF Grandes Lignes) et son libellé écrit sur les portes : « Boutique Pass Pass » n'est pas très évocateur. A l'intérieur parfois certains guichets sont débordés (TER) et d'autres attendent le client (Transpole). Mais ils ne sont pas polyvalents, donc chacun pour soi et on est priés d'attendre. En outre le transport départemental est complètement absent (aucun plan, etc...). A croire qu'ils ne font pas partie de PassPass ?

Concernant l'absence d'affichage « papier » des horaires en gare, nous sommes très déçus de constater qu'il s'agit d'une volonté délibérée de la SNCF. Après la suppression des fiches horaires que nous contestons (regrettée unanimement dans tous les Comités de Lignes...), l'absence même d'affichage en gare « pour offrir des gares plus visibles, plus confortables, etc... » c'est se moquer du monde.

Nous avons testé l'information dans la boutique Passpass : Au 31 janvier, 2 tablettes inutilisables (la demande ne se connecte sur rien) et une queue monstre aux guichets, de sorte qu'il est illusoire d'obtenir la moindre info.

Pendant ce temps dans les autres gares d'Europe il y a des affiches jaunes (Départs) ou blanches (arrivées) y compris même sur chaque quai, qui recensent tous les trains et précisent même la voie de départ et les arrêts desservis !

Nous demandons également une information directe des usagers des retards et suppressions de trains par **l'extension du fil twitter « @picardie\_ter » à l'ensemble de la région Hauts de France.**

Concernant les Comités de lignes nous demandons un maillage suffisant du territoire (similaire aux 21 réunions qui existaient avant 2015) Nous demandons aussi que des annonces informant de ces réunions soient faites dans les trains (par le contrôleur par exemple!) ou par SMS pour les abonnés, ce qui paraît un minimum

## **6) Indemnisation usagers perturbations/grèves**

Il est inadmissible que la SNCF se retranche derrière sa convention avec la Région pour se dédouaner de toute indemnisation des usagers en cas de détérioration du service. **L'abonnement est payé pour le service prévu au Service Annuel en Décembre de chaque année.**

Il faut que l'opérateur TER principal assure l'information et la vente des billets pour **l'ensemble des services labellisés « TER »** y compris les cars express. (par exemple St Pol Etaples, disparu des radars depuis sa fermeture par SNCFR)

## **7) Billetique – Contrôles dans les trains**

Les défaillances de la SNCF dans la délivrance des billets sont nombreuses : guichets fermés, queues parfois interminables, distributeurs en nombre insuffisant ou refusant la carte bancaire à la dernière minute (« carte invalide », « carte muette », etc...), composteurs capricieux (« retournez votre billet »), etc.... Trop souvent

l'utilisateur n'arrive pas à acquiescer ou à valider son titre de transport dans un délai raisonnable avant le départ du train, et est ensuite soumis au bon vouloir du seul contrôleur. Or ce n'est pas normal que l'utilisateur soit pénalisé par une défaillance d'organisation de la SNCF.

Des contrôleurs au service des usagers et non au détriment des usagers de bonne foi : les contrôleurs doivent faire un contrôle systématique (car sinon c'est l'utilisateur qui paie qui est pénalisé par l'impunité des fraudeurs) mais un contrôle intelligent qui cible les fraudeurs et non les voyageurs de bonne foi (qui n'ont pas pu acheter leur billet avant le départ du train, ou qui ont un billet erroné (ex : tarif réduit correct mais pas pour le bon motif, TGV avec billet TER, etc... )

## **8) Service après vente - Qualité**

Les retards/suppressions sont beaucoup trop fréquents, et pour des motifs de plus en plus folkloriques (personnel absent,...). On a l'impression que la suppression de trains est devenue pour la SNCF la méthode normale de gestion des aléas ! Nous demandons une indemnisation significative des usagers en cas de retard (et en cas de suppression = retard pour attendre le train suivant...) quelle qu'en soit la cause.

Prise en compte des trains supprimés dans le décompte « qualité » des trains en retard : proposition = quand un train est annulé, il est à prendre en compte au titre d'un retard en comptant l'écart entre ce train et le prochain sur la même desserte.

Rappel : la SNCF ne compte pas comme étant supprimés des trains retirés avant 16h la veille, ce qui embellit les statistiques : le vrai taux de trains supprimés n'est pas 2% mais 6% (sans compter les grèves). Les trains supprimés sont à comptabiliser par rapport aux horaires prévus en décembre et non par rapport aux multiples « plans de transport » édités discrètement par la SNCF au fil de l'année.

Un suivi et des actions concrètes suite aux suggestions des voyageurs (qu'il s'agisse de questions posées au personnel ou sur le site Internet, il y a éventuellement un accusé réception puis plus rien, aucune info sur la suite ni aucune réalisation.) (ex affichage à Calais Frethun, ou demandes au personnel lors des travaux,.. )

## **9) Le vélo dans la nouvelle convention TER-SNCF rappel de ce qui est prévu dans l'existante NPdC**

La convention NPdC comportait plusieurs améliorations pour les cyclistes, nous demandons qu'elles soient reconduites :

Tout d'abord la convention existante rappelle que « la SNCF portera une attention particulière à l'optimisation de la rupture de charge et proposera des actions en conséquence, qui prendront notamment en compte l'articulation avec les modes actifs (vélo et marche) ». (page 26)

La SNCF doit favoriser l'implantation de parcs à vélos, et d'organismes d'entretien et de location de vélos.(p 28)

On notera que le chapitre « accessibilité des PMR au réseau » n'inclut pas les cyclistes bien que la notion de handicap soit élargie « à toutes les personnes gênées dans leur déplacement : femmes enceintes, touristes non francophones, accidentés, personnes avec jeunes enfants » (et donc poussettes?) (p 54)

La convention rappelle que « dans les TER-GV et les TGV autorisés [aux usagers TER], les vélos pliants doivent être pliés et les autres vélos doivent être démontés et disposés dans une housse » (p 66). On serait donc tentés d'en déduire que la housse n'est pas nécessaire pour un vélo pliant...

Un plan d'action doit être établi avec les associations d'usagers pour équiper l'ensemble des gares (goulottes, etc...) d'ici 5 ans.(p 67) (où en est ce plan ?)

Pour les services routiers (substitution suite à travaux ou incidents) « dans la mesure du possible et en fonction de la capacité des soutes à bagages, [les Transporteurs] doivent transporter les vélos » ainsi que les personnes à mobilité réduite. (Annexe p 28)

En outre le document contient un inventaire des abris vélos (Annexe p 77).

Cela va dans le bon sens mais on constate également la volonté de réduire l'embarquement des vélos dans les trains **ce qui n'est pas acceptable..** Il faut aussi compléter les abris vélo dans les gares. Les abris sécurisés ne sont pas encore installés partout, et **notamment dans les gares principales comme Dunkerque, Valenciennes, Béthune... et même les gares de Lille.** Où en est le rétablissement du parking vélos à Lille

Flandres ?

La réduction des places vélos disponibles notamment dans les Régiolis est un mauvais calcul, **la nouvelle convention doit insister sur un espace vélo suffisant dans les trains.**

## **10) L'implication de la Région dans la sauvegarde des services Intercités ... et TGV**

Les lignes Intercités Amiens-Boulogne et St Quentin-Cambrai/Maubeuge sont menacées, et des lignes complémentaires devraient être créées (Lille – Metz par exemple).

Les dessertes terminales en TGV sur lignes classiques (Arras-Dunkerque et Arras-Douai-Valenciennes) sont aussi menacées. Ces dessertes terminales devraient être accessibles aux usagers TER pour un meilleur remplissage des trains.

La desserte d'Arras par les TGV Intersecteurs doit être améliorée au regard du bassin de population desservi. L'appui de la Région est indispensable pour sauvegarder ces lignes et préserver la desserte des villes moyennes.

Rappelons qu'une correspondance en plus pour terminer le parcours en TER est vécue psychologiquement comme une heure de trajet en plus... et peut dissuader de prendre le train (aléa de la correspondance dû aux retards, suppressions, grèves locales, etc...).

### **L'intégration des trains Intercités**

Fin 2016 la Région a heureusement conclu un accord pour reprendre la gestion des Intercités Paris Boulogne, Paris Cambrai et Paris Maubeuge à partir de 2019, se substituant ainsi à un Etat « Autorité Organisatrice » particulièrement défaillant.

La nouvelle convention doit intégrer ces trains ex-Intercités et l'achat du nouveau matériel est urgent.

Les usagers sont aussi « déboussolés » devant les nouvelles tarifications Intercités qui sont obscures et au détriment des usagers. La détérioration des conditions de transport ne peut que les décourager davantage encore de préférer le train.

## **11) Une concertation régulière avec les usagers et leurs associations**

Les usagers peuvent s'exprimer dans les comités de lignes ou comités d'étoiles, qui ont lieu normalement tous les six mois. **L'information autour de ces comités est insuffisante.** Il faudrait à minima une info des contrôleurs dans les trains, des SMS aux abonnés, ... Ces structures sont une bonne expression de la démocratie participative, mais ont davantage pour objet de gérer le quotidien que de préparer l'avenir, et les attentes fortes des usagers d'amélioration de la qualité du service sont rarement suivies d'effets visibles.

Nous attendons, d'une part **un élargissement de la concertation vers les autres trains (Intercités, TGV,...) et avec les autres services (autocars,...)**, et d'autre part une meilleure anticipation des questions avec les associations (préparation des nouveaux horaires avant d'être mis devant le fait accompli, projets prévus, etc...). En Picardie des réunions régulières de concertation entre le Conseil Régional, la SNCF et les associations ont eu lieu sur les horaires, la convention ou les dysfonctionnements. Cette habitude doit être étendue dans le cadre de la nouvelle région.

Nous souhaitons évidemment que les associations d'usagers soient associées aux réflexions du SA2020 et aux évolutions tarifaires.

**Nous demandons la généralisation à l'ensemble des Hauts de France des dispositions prévues en Picardie , où les informations des nouveaux services annuels étaient connus un an à l'avance via un site Internet dédié.**

## **12) Multimodalité – Gares – Poles d'échanges**

### **Echanges train / train**

En interne au système ferroviaire de gros efforts sont à faire pour améliorer les correspondances entre trains (TER-TER mais aussi TGV-TER). Il arrive très souvent qu'un trajet soit infaisable dans des conditions

décentes par manque de correspondance correcte.

Les logiciels SNCF excluent les liaisons avec plus de 2 changements. Pour les connaître il faut aller sur le site de la Deutsche Bahn.

### **Échanges trains-cars.**

Les cars ex-départementaux doivent être coordonnés avec les trains.

Même lorsqu'il s'agit de cars « TER » le service est largement perfectible :

Il y a malheureusement déjà quelques lignes où certains services sont assurés par des cars TER gérés par la SNCF. Nous constatons que, presque toujours, les arrêts ne sont pas bien indiqués, et le cheminement n'est pas fléché depuis la sortie de la gare.

*Quelques exemples (Août 2017):*

**Arras :** *pas d'arrêt matérialisé visible depuis la gare. Mieux, du 24 au 28 juillet l'arrêt était déplacé à l'arrière de la gare, à l'autre extrémité du passage souterrain donc. L'info était signalée en tout petit en bandeau défilant en bas des écrans TV. Aucune signalétique temporaire dans le passage souterrain !! arrivé sur le trottoir, on trouve un abribus sans aucune mention de car TER, et avec même une affichette « arrêt non desservi du 24 au 28 juillet » !! (destinée aux bus urbains) ;*

**Béthune :** *aucune indication en gare de l'emplacement de l'arrêt des cars TER, travaux devant la gare rendant encore plus difficile de trouver le point d'arrêt, quand j'ai demandé à un agent, il n'a pas été très clair, indiquant d'aller devant la gare et que je trouverai , L'arrêt est également celui des lignes de bus locale...*

*Un totem spécifique serait le bienvenu .*

**St Pol :** *aucun poteau d'arrêt.*

**Etaples :** *aucun poteau d'arrêt. Une affichette A4 collée dans la gare (invisible si la gare est fermée donc) précise « arrêt du car au parking en face ». Mais en face il n'y a pas de parking, il y en a un à droite et un plus grand à gauche, avec des arrêts de bus non identifiés : l'un avec horaires mais sans « totem », l'autre un abribus (pour les cars du département ?) distant de 100 m complètement délavé, sauf la publicité, qui elle est resplendissante (!) ;*

**Calais :** *aucun arrêt TER visible depuis la sortie de la gare alors qu'il y a des navettes TER Calais-Ville Calais Fréthun ; (pas clair non plus à Calais Fréthun d'ailleurs).*

**Boulogne sur Mer :** *aucun arrêt ni horaire indiqué !*

Nous demandons à ce que soit mise en place une signalétique claire et complète, incluant le cheminement depuis la gare, pour les arrêts d'autocars.

Une mention spéciale pour la ligne St Pol Etaples, première fermeture significative depuis longtemps ! Finalement ce n'est pas la SNCF mais la Région qui gère les cars de remplacement.

Point positif le tarif est très attractif, compensation logique au vu de la dégradation du service.

Points négatifs : les cars et les trains ne s'attendent pas à St Pol en cas de retards, des voyageurs restent en gare... et cette ligne est disparue des applis SNCF. Impossible d'acheter un billet de Arras à Montreuil ou Hesdin par exemple ! Nous demandons qu'elle soit réintégrée comme cela se fait ailleurs (en Bretagne ligne StBrieuc-Pontivy par ex.)