



**COMPTE-RENDU REUNION DU
25/03/2010
Direction des Lignes Normandes à
Paris-St-Lazare**

Date : Jeudi 25 Mars 2010

Heure : 18h30 - 20h10

Lieu : Paris-St-Lazare - Direction des Lignes Normandes

Participants :

SNCF

Armelle LEHIRE-RINGENBACH (Directrice des Lignes Normandes - DLN)

Pascal MOREAU (Directeur TER - Haute-Normandie)

Aude RECHATIN (Responsable Intercités - pôle commercial)

Sébastien PARRON (Responsable Intercités - pôle production)

Vernon Train de Vie (VTV) :

Didier JAUMET (Président)

Emmanuelle DUVAL-LESEIGNEUR (Chargée de communication)

Nicolas CATTEAU (Attaché technique)

Christophe BARBEAU (Membre)

Stéphane GIBIER (Secrétaire)

1. Incident contrôleur / usagers présents en 1ère classe

- Rappel des faits : le 3 mars 2010, des usagers de Vernon sont montés à bord du train 13106, inhabituellement composé de voitures Corail, dans une voiture de première classe avec un abonnement de seconde classe. Malgré les conditions de voyages difficiles en raison de l'affluence de voyageurs à Vernon et Mantes-La-Jolie et de l'insuffisance de la rame Corail, un contrôleur a verbalisé avec l'appui de la Police Ferroviaire (SUGE) à Paris-St-Lazare 4 de ces usagers vernonnais, tandis que ce même contrôleur invitait les usagers de Mantes-La-Jolie à s'installer dans cette même voiture Corail de première classe. VTV reconnaît l'irrégularité des usagers vernonnais mais condamne fermement le manque de discernement commercial en fonction du contexte de ce contrôleur ainsi que son attitude fortement désagréable et discriminatoire.
- Armelle LEHIRE rappelle qu'un Agent du Service Commercial Train (ASCT) doit verbaliser un usager présent en 1ère classe avec un titre de transport de seconde classe si celui-ci refuse de payer le complément à bord. La Direction des Lignes Normandes (DLN) ne peut qu'être solidaire avec cet ASCT mais examinera le dossier en fonction du contexte spécifique à cet incident.
- VTV suggère d'abord à la SNCF d'appliquer le règlement avec plus de discernement en tenant compte du fait que les usagers de Mantes ne sont pas verbalisés dans ces

circonstances, les Vernonnais n'ayant finalement été sanctionnés que parce qu'ils ont gagné les voitures de première classe avant l'arrivée des voyageurs montant à Mantes.

- Comme dans le cas évoqué précédemment, il arrive parfois que les 3 voitures Corail de 1ère classe se présentent devant l'entrée principale du quai de la gare de Vernon, "piégeant" les usagers et les incitant à utiliser ces voitures plutôt qu'à tenter de remonter très difficilement le train (allées encombrées) pour rejoindre les voitures de seconde classe, déjà largement utilisées.
- VTV demande à la SNCF de faire en sorte que les usagers soient prévenus sur le quai en cas de changement de la composition de la rame, lorsque cela a pour conséquence de diminuer fortement le nombre de places de 2nde disponibles. Les usagers pourraient alors prendre leurs dispositions pour accéder aux trains dans de meilleures conditions
- La DLN essaiera d'améliorer l'information sur les quais.
- A suivre...

2. Absence des autres associations de la ligne

- VTV rappelle qu'il est anormal que les autres associations de la ligne, et en particulier le Comité du Mantois ainsi que Bueil à Toute Vap'Eure ne soient pas conviées à cette réunion.
- La DLN précise que cette réunion est à l'initiative de Intercité et donc spécifique aux associations normandes sur la ligne Paris / Rouen / Le Havre. A ce titre, VTV est par conséquent seule conviée. Armelle LEHIRE juge que les autres associations doivent s'adresser à leurs transporteurs respectifs, notamment Transilien pour les représentants des usagers du Mantois.
- VTV apprécie la présence de Pascal MOREAU, directeur TER Haute-Normandie, et aimerait qu'à l'avenir sa présence soit systématique pour les prochaines réunions.
- VTV constate cependant une fois de plus que la SNCF tente de diviser les usagers en les fractionnant par secteurs d'activité, par transporteurs (Transilien, TER, IC). Pourtant, les usagers de la ligne Paris / Vernon / Rouen / Le Havre utilisent tous les trains à leur disposition. Cela est d'autant plus vrai à Vernon mais aussi à Mantes, où les 3 transporteurs sont bien présents.
- VTV regrette en particulier de ne pas avoir été invitée à la réunion qui s'est tenue récemment sur le RER E organisée par le STIF et le Transilien, à laquelle le Comité du Mantois avait assisté, alors que la circulation sur cette ligne impacte aussi la desserte à Vernon.
- Armelle LEHIRE rajoute qu'il ne serait pas possible de réunir tous les interlocuteurs pour des raisons logistiques. VTV réfute cet argument car sur les lignes desservant la Normandie, les associations encore sont peu nombreuses : il ne s'agit pas de faire une réunion à l'échelle de toute l'Ile-de-France, mais de créer de véritables Comités de Lignes. Pascal MOREAU, responsable TER Haute-Normandie, précise qu'il est nécessaire de recadrer ces Comités de Lignes sur les bassins de vie drainés par les principales gares et lignes de la Région.

3. Régularité

3.1. Régulation du trafic IC / Transilien / TER

- VTV souhaiterait obtenir des explications sur les principes de la régulation des différents trains en fonction des transporteurs : est-il exact par exemple qu'un train Intercités (IC) ne soit plus prioritaire devant un Transilien sur la zone du STIF ?
- Armelle LEHIRE rappelle qu'il n'existe pas de trains prioritaires : seuls les sillons imposent un ordonnancement des trains, et en cas de dysfonctionnement de la ligne, un arbitrage est effectué par les régulateurs en fonction du contexte.
- VTV souligne que le régulateur de Rouen ordonne très facilement aux trains IC omnibus (Rouen / PSL) d'effectuer systématiquement des arrêts supplémentaires à Bonnières et Rosny-sur-Seine lorsque les TER ou Transiliens sont supprimés au départ de Rouen, Oissel ou Vernon. Par contre, lorsque un train IC omnibus est quant à lui supprimé, le régulateur n'ordonne pas aux trains IC directs (Le Havre / Rouen / PSL) d'effectuer des arrêts supplémentaires dans l'Eure, et encore moins en Île-de-France. VTV souhaiterait que l'ensemble des usagers de la ligne puissent être équitablement pris en charge en cas de suppressions de train.

3.2. Bilan Intercités 2009

- Sébastien PARRON présente le bilan de la régularité des trains Intercités pour 2009 : 89,9% de trains à l'heure sous 10 minutes de retard, pour la ligne Paris / Vernon / Rouen / Le Havre. En pointe, la régularité diminue à 85,3%. Il explique le léger repli de la régularité par rapport à l'année 2008 essentiellement par les mouvements sociaux sur le site des Batignolles.

3.3. Bilan TER 2009

- Pascal MOREAU (TER) s'engage à nous fournir les chiffres de la régularité des TER en Haute-Normandie mais il s'agira des mêmes chiffres globaux remontés contractuellement à la Région Haute-Normandie. Il ne pourra pas nous préciser la régularité des TER de notre ligne.
- VTV constate donc que ces chiffres ne donnent aucune information permettant une analyse réelle et utile, or ce sont bien les trains TER qui desservent en majorité les gares de l'Eure sur notre ligne ! VTV précise alors qu'elle demandera au nouveau Conseil Régional de Haute-Normandie le détail de la régularité, et notamment en ce qui concerne la ligne Paris / Vernon / Rouen / Le Havre.

3.4. Cause des mises à quai tardives

- Armelle LEHIRE et Sébastien PARRON précisent que la cause des mises à quai tardives sur PSL est essentiellement due aux difficultés d'acheminement entre le site des Batignolles et PSL : une seule voie permet d'amener l'ensemble des rames et locomotives sur les quais. Des travaux seront réalisés pour améliorer la gestion des sites de Clichy et des Batignolles mais cela prendra beaucoup de temps.
- La DLN précise que depuis le début de l'année 2010 seulement 4 trains ont été supprimés suite à l'absence de contrôleurs (3 s'arrêtant à Vernon) et qu'aucun train n'a été supprimé suite à l'absence de conducteur. L'absentéisme n'est donc pas, selon la SNCF, une cause importante de dysfonctionnements.
- VTV rappelle à la DLN que les difficultés d'acheminement des trains entre les Batignolles et PSL se sont fortement accentuées avec la mise en place de la nouvelle liaison PSL / Ermont-Eaubonne fin 2008 : alors qu'il y avait deux voies réservées pour la mise en place des trains, il n'en reste plus qu'une seule actuellement, malgré les nombreuses réserves émises par les syndicats de cheminots.

3.5. Retards matinaux importants sur Paris / Vernon / Rouen

- VTV déplore les forts retards dans le sens Paris / Vernon / Rouen en pointe le matin : les trains TER 850003 de 7h08 et IC 13101 de 8h08 à Vernon subissent très souvent de gros retards supérieurs à 20 ou 30 minutes, pénalisant très fortement les étudiants et travailleurs se rendant notamment sur Val-de-Reuil et Rouen. VTV suppose que la SNCF a perdu de nombreux clients et usagers dans la pointe matinale en direction de Rouen.
- Armelle LEHIRE et Sébastien PARRON constatent eux aussi de sérieux problèmes sur ces trains matinaux et les expliquent essentiellement par les difficultés de préparation à PSL des rames Corail de ces deux premiers trains du matin. Pour autant Pascal MOREAU affirme que la fréquentation intra-régionale est en nette augmentation.
- Sébastien PARRON précise que ces trains Corail seront remplacés à partir de juillet 2010 par des rames TER 2N NG : ces trains automoteurs étant plus fiables et plus rapides à préparer en raison de l'absence de locomotive doivent permettre d'améliorer la régularité de ces deux trains très importants pour la qualité de la desserte Vernon / Rouen.
- VTV demande avec insistance que des mesures d'urgence soient prises dans l'attente de la mise en place en juillet de ce nouveau matériel, car la période des examens scolaires approche et les étudiants concernés ne peuvent pas se permettre d'arriver en retard le jour des épreuves, puisqu'il apparaît que la cause principale du manque de régularité de ces trains résulte plus de problèmes de planification des ressources humaines au sein de la SNCF que de problèmes purement techniques.

4. Matériel

4.1. Fiabilité du TER 2N NG

- VTV fait remarquer une nouvelle fois les nombreux dysfonctionnements rencontrés à bord des TER 2N NG construits par Alstom / Bombardier : climatisation trop froide en hiver, ... ou encore trop froide en été, fréquents blocages des portes d'accès à quai, quelques cas de personnes bloquées dans les toilettes, grincements. VTV s'étonne que ce matériel pourtant déjà opérationnel dans d'autres régions (PACA et Centre notamment) ne bénéficie pas en région Haute-Normandie des retours d'expériences relevés sur les autres lignes.
- Armelle LEHIRE répond alors que ce matériel neuf a besoin d'une période de rûdage plus ou moins longue et que les nombreux problèmes soulevés par le personnel de bord et les usagers se sont déclarés pour des raisons spécifiques à notre ligne qu'il n'était donc pas possible de prévoir lors de la mise en place progressive de ces rames.
- En particulier, l'insuffisance et la mauvaise qualité de l'alimentation électrique des caténaires de notre ligne sont responsables de certains dysfonctionnements électriques. Le TER 2N NG est un matériel performant mais très énergivore et il est nécessaire dès lors de couper volontairement des blocs moteur de certaines voitures (et donc le chauffage) pour garantir l'alimentation de l'ensemble de la ligne.
- Il existe une période de test de 3 semaines entre la mise à disposition d'une nouvelle rame et son entrée effective en service voyageur.
- Lors de la mise en place des premières rames TER 2N NG, les problèmes électriques se sont déclarés lorsque plusieurs de ces rames ont été mises en production simultanément.
- VTV n'a pas reçu d'éléments de réponses sur le calendrier des travaux qui seront a priori engagés par RFF sur la mise à niveau des postes de transformation électriques de la ligne.

- La DLN précise que le constructeur Alstom gère la maintenance des rames défectueuses et a détaché du personnel à la gare Paris-Saint-Lazare.

4.2. Calendrier des nouvelles rames TER 2N NG

- Sébastien PARRON et Armelle LEHIRE présentent le calendrier de mise en production des prochaines rames TER 2N NG en Unités Multiples (UM), composées chacune de 2 Unités Simples (US) :
 - Mi-avril 2010
 - 3 juillet 2010
- Ces nouvelles rames permettront d'améliorer la régularité globale de la ligne. Elles seront en priorité destinées aux missions omnibus Paris / Rouen, les rames Corail actuelles étant réservées aux missions directes Paris / Rouen / Le Havre.

4.3. Rénovation des rames Corail

- Sébastien PARRON précise que les premières voitures Corail rénovées sont actuellement mise en production. La rénovation se poursuit sur l'ensemble des 80 voitures Corail mais avec la mise en place des TER 2N NG, il ne sera plus nécessaire de maintenir autant de voitures Corail sur le parc de matériel roulant.
- VTV souligne que les nouvelles voitures Corail rénovées présentent curieusement le même dysfonctionnement de chauffage que les TER 2N NG. La DLN s'étonne de ce problème car il n'y a pas eu de modifications apportées sur le système de chauffage : une surveillance de la climatisation sera effectuée. VTV remontera les informations à la DLN dès que ces voitures Corail seront plus nombreuses et utilisées par les usagers de la gare de Vernon.
- Enfin, Armelle LEHIRE nous informe que la rame Corail IC 3131 de 18h50 au départ de PSL sera rendue de nouveau réversible à partir du 23 août 2010, ce qui facilitera nettement la préparation de ce train et diminuera ses mises à quai tardives.

4.4. Rame Corail de réserve

- Armelle LEHIRE et Sébastien PARRON sont très enthousiastes au sujet de la mise en place dès à présent d'une rame Corail de réserve, composée de 10 voitures de récupération, sur le site de Clichy. Elle pourra en effet effectuer toute mission au départ de PSL en cas de problème sur la préparation d'un train : en effet, lorsque par exemple une voiture est défectueuse sur un train autre qu'un TER 2N NG, le temps nécessaire pour remettre en état de circulation le train concerné étant d'une heure, ce temps sera considérablement réduit grâce à la mise en place rapide de ce train de secours.

5. Infrastructures

5.1. Batignolles/Clichy

- Nombreux travaux de la mairie de Paris : construction du tribunal administratif.
- Moins de voies disponibles car premiers gros travaux engagés par la SNCF depuis 30 ans jusqu'à 2015.
- L'exploitation de ce site très important pour la préparation des trains à PSL s'en trouve par conséquent fortement perturbée. La DLN ne voit malheureusement pas d'améliorations possibles à court et moyen terme.

5.2. Gare de Vernon

- VTV rappelle que lors de la réunion avec la SNCF du 30 septembre 2009 à Rouen, la DLN avait annoncé le déblocage courant 2010 d'une enveloppe budgétaire destinée à rafraîchir la gare de Vernon.
- Même si des travaux de nettoyage des voies ont eu lieu depuis cette date, VTV souhaite que cet effort soit poursuivi régulièrement, en installant au besoin des poubelles supplémentaires en bout de quai.
- Pascal MOREAU, responsable TER de la Région, nous invite dès lors à lui faire remonter personnellement tous les dysfonctionnements rencontrés sur la gare de Vernon, d'autant plus qu'il envisage prochainement d'y établir ses services.
- Pascal MOREAU nous informe qu'un budget est prévu pour effectuer des travaux de peinture et de rafraîchissement du hall de la gare, même si celle-ci peut être déplacée à terme sur le site de l'ancienne caserne Fieschi. VTV souligne que ces travaux sont nécessaires pour donner une image plus accueillante de Vernon à tous les usagers et notamment aux touristes se rendant à Giverny.
- VTV précise toutefois que l'information aux usagers doit rester la priorité des travaux à effectuer en gare de Vernon, notamment sur le quai 1 en direction de Rouen. Un espoir, mais sans aucune idée de date : Pascal MOREAU nous informe que dès qu'un écran à diodes pourra être récupéré sur une autre gare, il sera installé à Vernon (des écrans TFT remplaçant progressivement les écrans actuels dans certaines gares).

Conclusions

Bien que cette réunion se soit tenue à l'initiative de la SNCF qui avait appelé notre association le vendredi 12 mars, au lendemain de l'opération "MEUH!" menée conjointement par VTV et le Comité du Mantois, elle a permis à notre association :

- de pouvoir soutenir 4 usagers Vernonnais ayant été verbalisés de manière excessive et discriminatoire;
- de rappeler le souhait des associations de notre ligne d'être toutes représentées dans des réunions avec la SNCF qui elle-même aurait des représentants des 3 transporteurs actuels;
- de constater malgré tout avec satisfaction que les trains TER étaient pris en compte dans cette réunion;
- de demander la fourniture via internet des retards qui sont affichés actuellement dans les gares de Paris-Saint-Lazare et Vernon notamment (ce que la SNCF s'était engagée à faire lors de la précédente réunion du 30 septembre 2009);
- de recueillir des informations appréciables sur les améliorations à venir concernant la desserte de notre ligne, mais aussi sur l'impact durable des travaux se déroulant aux Batignolles et à Clichy sur cette même desserte;
- d'informer la SNCF que VTV interviendra auprès de la Région concernant les points laissés en suspens par la SNCF (régularité des TER et IC sur notre ligne, amélioration de la ponctualité du train Paris-Rouen IC 850003 s'arrêtant à Vernon à 7h06).