

**DIRECTION REGIONALE SNCF VOYAGEURS
TER HAUTS-DE-FRANCE**

449 Avenue Willy Brandt
Immeuble Perspective
59777 EURALILLE
TÉL. : 03.62.13.50.01



Monsieur Philippe MARINI
Président de la Communauté
d'Agglomération de la Région de
Compiègne
Communauté d'Agglomération de la
Région de Compiègne
Place de l'Hôtel de Ville – CS 10007
60321 COMPIEGNE CEDEX

Lille, le

16 FEV. 2022

Nos réf. : DR/22/025

Monsieur le Président,

Dans votre courrier du 13 décembre dernier adressé à Monsieur Jean-Pierre FARANDOU, Président Directeur Général SNCF, vous faites part de votre mécontentement concernant la qualité de service des TER empruntés par les usagers de l'agglomération de Compiègne. Celui-ci m'a confié le soin de vous répondre.

Comme j'ai pu vous le préciser dans un courrier daté du 6 décembre 2021, le TER Hauts-de-France traverse des difficultés de production depuis la fin d'année dernière.

Le service aux voyageurs est altéré par des événements internes et externes, qui entraînent une régularité dégradée, assortie d'un nombre de suppressions de trains en augmentation et un parc matériel diminué. Les causes sont multiples.

Je suis tout à fait conscient du désagrément que cette mauvaise qualité de service occasionne sur les déplacements de vos administrés. C'est la raison pour laquelle, afin de revenir au plus vite à une situation nominale et au "triple A : Assis, A l'heure, Averti", j'ai demandé à l'ensemble des équipes du TER Hauts-de-France d'engager un important plan de redressement.

Ainsi, depuis novembre dernier, des personnels supplémentaires ont été mis en place pour renforcer les équipes TER dans les métiers de l'accompagnement des trains, de la conduite et de la maintenance.

Près de 280 embauches supplémentaires seront réalisées en 2022.

D'autres actions complètent ce plan d'action et sont porteuses d'amélioration, en particulier la redistribution du parc des rames entre le nord et le sud de la région, permettant de piloter un parc plus homogène, ainsi que la mise en place d'une cellule dédiée pour s'assurer des conditions d'affectation des matériels et garantir ainsi une amélioration des trains en sous-composition.

Ce plan portera ses fruits dans la durée, mais j'ai cependant tout à fait conscience que vous attendez une amélioration sensible et rapide. C'est également le cas de notre Autorité Organisatrice, le Conseil régional des Hauts-de-France. C'est la raison pour laquelle, pour suivre son évolution, un rendez-vous par quinzaine a été instauré, avec un suivi particulier de 10 lignes pour lesquelles l'impact client est le plus fort. La ligne Saint-Quentin – Compiègne - Paris en fait partie.

Les premiers résultats, partagés le 18 janvier dernier, confirment l'efficacité de notre plan de redressement :

- Une régularité globale qui s'améliore avec 8 des 10 lignes en progression depuis le 3 décembre dernier ;
- Une division par 5 des suppressions de trains pour causes matériel depuis mi-novembre ;
- Depuis le début de l'année, 6 des 10 lignes atteignent l'objectif intermédiaire arrêté avec le Conseil régional ;
- Le nombre de trains en sous-composition enregistre une légère amélioration en début d'année, malgré l'importante dégradation de la flotte consécutivement aux divers arrachements caténaires courant janvier ;
- Une diminution forte de l'absentéisme lié aux conflits sociaux.

Ces premières améliorations montrent que les bonnes actions ont été entreprises et sont encourageantes.

Cependant, nous devons, à l'instar de la population, faire face à une augmentation sans précédent de l'absentéisme de nos personnels lié à la crise sanitaire, y compris parmi ceux qui sont indispensables à la production des trains.

Je peux vous assurer d'une mobilisation maximale de l'ensemble des équipes du TER Hauts-de-France pour assurer durant cette période le meilleur service, la tenue de ce plan d'action étant la priorité n°1 de chacun.

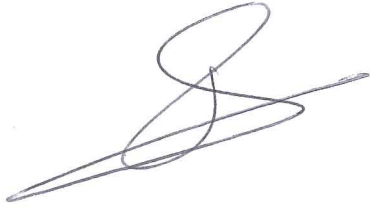
Votre interlocutrice privilégiée sur tous les sujets liés à la production du service TER de la ligne Saint-Quentin - Compiègne - Paris est Madame Hélène MARQUET, Directrice des lignes Paris Hauts-de-France.

Elle a rencontré Monsieur Nicolas LEDAY, votre Vice-Président en charge des transports et de la mobilité et Madame Constance LEVASSEUR, Assistante de Monsieur Yousef ADOUIAK, votre Directeur Mobilité et Transports le 8 février dernier et a pu leur présenter plus précisément les résultats de régularité propres aux lignes de Compiègne, les actions engagées et répondre à leurs questions.

Je tiens par ailleurs à vous informer qu'en application de la convention avec le Conseil régional Hauts-de-France, nous avons mis en place, depuis juillet 2020, une plateforme visant à indemniser les abonnés dès lors qu'ils rencontrent une régularité inférieure à 87% sur leur ligne pendant 2 mois consécutifs. Il s'agit de la Garantie TER.

La ligne St-Quentin – Compiègne - Paris est éligible chaque mois depuis le mois de mai 2021 et la ligne Compiègne – Amiens depuis septembre. Pour en bénéficier les clients doivent réaliser leur inscription à cette plateforme <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/aide/garantie-ter>.

Espérant que ces éléments d'éclairage vous auront convaincu que nous mettons tout en œuvre pour permettre aux clients de voyager dans les meilleures conditions, je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma haute considération.



Bien à vous,

Frédéric GUICHARD
Directeur régional

Copie adressée à :

- Monsieur Bernard HELLAL, 1^{er} Vice-Président de l'ARC
- Madame Anne-Sophie FONTAINE, Conseillère Régionale de l'ARC
- Monsieur Nicolas LEDAY, Vice-Président de l'ARC
- Monsieur Franck DHERSIN, Vice-Président du Conseil régional