

**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 l'Agglomération de  
la Région de Compiègne  
Agglomération de la Région de  
Compiègne  
Place de l'Hôtel de ville – CS  
10007  
60321 COMPIEGNE CEDEX

Lille, le

**26 AVR. 2022**

Nos réf. : DR/22/098

Monsieur le Président,

Dans votre lettre du 24 février dernier, vous faites part à Monsieur Jean-Pierre FARANDOU, Président Directeur général de SNCF, de votre mobilisation concernant la qualité de service des TER desservant votre agglomération. Vous faites également référence à votre précédent courrier en date du 13 décembre dernier.

Monsieur FARANDOU m'a confié le soin de vous répondre.

Une réponse à votre premier courrier vous a bien été envoyée le 16 février (Cf. Pièce Jointe) et a dû croiser votre lettre du 24 février 2022.

Cela m'offre la possibilité d'actualiser la situation des TER autour de Compiègne.

Tout d'abord, je vous disais dans mon précédent courrier que de premières améliorations montraient que les bonnes actions de fond avaient été engagées. Nous avons depuis présenté au Vice-Président en charge des transports de la Région Hauts-de-France un point d'étape au 16 mars 2022. Ce dernier a permis de reprendre les dispositions conventionnelles avec le paiement des acomptes par le Conseil régional, sur la base de premières améliorations en pleine vague de COVID qui sévit durement parmi les cheminots du TER Hauts-de-France comme dans le reste de la population.

La ligne Paris – Compiègne, en particulier, a vu ses résultats s'améliorer tant en termes de régularité, que de trains supprimés (6,5% sur la ligne en mars) et de respect de compositions, avec plus de 95% de compositions conformes à l'objectif.

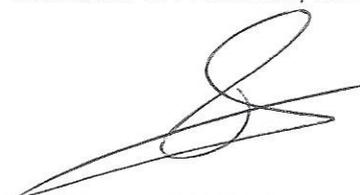
J'ai tout à fait conscience que nous ne sommes pas totalement sortis de cette crise. Bien que nous soyons revenus depuis le 28 février dernier au plan de transport nominal, la poursuite de cette vague du variant Omicron nous contraint à devoir faire face à un niveau toujours trop élevé d'absences chez nos personnels, en particulier chez nos conducteurs et nos contrôleurs. Pour ces raisons, les personnels de réserve normalement prévus pour suppléer aux absences inopinées ne suffisent pas toujours pour couvrir les trains annoncés.

Vous abordez également le besoin d'informations des voyageurs. Je tiens à vous faire part d'évolutions récentes de nature à faciliter le positionnement de nos clients sur les quais. Depuis le 7 avril dernier, les 574 afficheurs légers qui équipent les gares locales et haltes du territoire des Hauts-de-France présentent la composition des trains (sauf pour les matériels tractés plus complexes à traiter). Les grandes gares sont généralement équipées d'un système de technologie différente qui évoluera plus tard. De plus, à l'écoute des besoins spécifiques de nos voyageurs durant cette période que nous savons compliquée pour eux, nous avons amélioré le processus de transmission d'informations. Ainsi, tous les personnels en charge de la relation client en gare, ont été spécialement préparés à mieux conseiller et prendre en charge l'orientation de nos clients. Les résultats montrent que ces derniers bénéficient d'une information plus fréquente, plus adaptée et de meilleure qualité.

Enfin, à la suite de cette période difficile, j'ai souhaité offrir un dédommagement aux abonnés TER Hauts-de-France. Ainsi, une indemnisation à hauteur d'un mois est proposée par SNCF Voyageurs à tous les abonnés. En toute transparence, et afin que vous ayez tous les éléments pour communiquer le cas échéant, je vous informe que les abonnés permanents, avec prélèvement automatique, seront directement minorés sur leur prélèvement de mai, impliquant la gratuité pour ce mois. Les autres abonnés pourront, sous condition d'avoir cumulé 90 jours minimum d'abonnement sur la période de septembre 2021 à février 2022, formuler leur demande sur une plateforme dédiée jusqu'au 29 avril 2022. Ainsi, ils recevront un dédommagement à hauteur d'un mois (100%). Les abonnés peuvent retrouver toutes les informations via le lien <https://m.ter.sncf.com/hauts-de-france/services-contacts/dedommagement-abonnes>.

Dans le cadre de la politique de transparence de SNCF, cet échange de courriers sera publié sur le site SNCF.com, sauf si vous manifestiez votre opposition dans un délai de quinze jours.

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



*Bien à vous,*

Frédéric GUICHARD  
Directeur régional

PJ : copie du courrier du 16 février 2022

Copies à :

- M. Pierre VATIN, Député de l'Oise, Conseiller municipal de Compiègne
- M. Bernard HELLAL, 1er Vice-président de l'Agglomération de la Région de Compiègne
- M. Nicolas LEDAY, Vice-président de l'Agglomération de la Région de Compiègne délégué aux transports et à la mobilité
- Mme Anne-Sophie FONTAINE, Conseillère de l'Agglomération de la Région de Compiègne, déléguée aux infrastructures de transports et au pôle gare