



LA VOIX DES USAGERS

STRASBOURG, le 15 décembre 2021

Madame Stéphanie DOMMANGE
Directrice régionale SNCF Grand Est
3 boulevard du Président Wilson
67000 STRASBOURG

Objet : Dégradation vertigineuse du service voyageurs TER Grand Est

Madame la Directrice régionale,

Depuis le début de la pandémie en mars 2020, le service délivré par les TER Fluo Grand Est n'est plus nominal. Des plans de Transports Adaptés (PTA) s'enchaînent. Dont acte.

Mais depuis la rentrée de septembre 2021, alors que le retour au service nominal était annoncé, les dérangements et les dysfonctionnements sont quasiment quotidiens. Des retards qui s'empilent. Des suppressions de trains quasiment tous les jours, sur plusieurs lignes, voire parfois plusieurs trains indisponibles sur une même ligne.

Cette situation exaspère les usagers. Et cela est bien compréhensible. Ce service n'a plus rien à voir avec un service public !

Être entravé pour partir de chez soi et rejoindre qui son job, qui son école ou une autre destination est rageant. Souvent les solutions de repli s'accompagnent de difficultés et de contraintes supplémentaires.

Mais se retrouver dans une gare, après une journée de labeur, voir son transport supprimé et devoir attendre le suivant, voire rester bredouille sur le quai car la dernière opportunité vous a lâché, est inconcevable. Nous comprenons aisément l'irritation des usagers, jurant qu'on ne les y reprendrait plus !! Et voilà un usager de moins qui, pour le « reconquérir », exigera des efforts gigantesques.

Et pour les voyageurs qui peuvent monter dans les trains qui circulent, ils s'entassent trop souvent, dans l'impossibilité de respecter les distanciations requises pour limiter la propagation du virus de la Covid-19. Il y a explicitement mise en danger de la santé, ce qui est inadmissible.

Vous voudrez bien trouver ci-après des relevés opérés ces tout derniers jours. La situation est catastrophique. Et ces relevés ne sont pas exhaustifs, ils ne font pas état des retards significatifs et des trajets tronqués avec service partiel.

Pour notre part, nous estimons que cette situation relève d'une crise très aiguë. Nous ne pouvons accepter un niveau de service aussi médiocre.

FNAUT Grand Est

47 rue d'Adelshoffen 67300 SCHILTIGHEIM - Téléphone : 06 83 14 38 06

Courriel : afnautgrandest@gmail.com

Facebook : [@fnautgrandest](https://www.facebook.com/afnautgrandest) - Twitter : [@fnaut_grandest](https://twitter.com/afnaut_grandest)

Nous vous demandons de réunir au plus vite un comité de crise par ligne pour envisager toutes les solutions et pour mettre en place un service fiable dans les tout prochains jours.

Les voyageurs ne peuvent continuer à être traités ainsi, souvent contraints d'emprunter ces transports, à une époque où le report vers les transports en commun est vivement conseillé.

Dans l'attente d'une réponse circonstanciée, et surtout d'une fiabilisation rapide et robuste d'un service cohérent et satisfaisant pour les populations, nous vous prions d'agréer, Madame la Directrice régionale, l'expression de nos meilleures salutations associatives.

François GIORDANI
Président FNAUT Grand Est

Lundi 13 décembre 2021 :

Situation à 16h00 :

- 13h20 de Haguenau vers Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 13h33 de Barr vers Strasbourg supprimé > « Défaillance de matériel »
- 13h21 de Bâle vers Strasbourg > Départ de St Louis puis 50' de retard > « Panne d'aiguillage entre Mulhouse et Colmar »
- 14h51 de Strasbourg vers Bâle > Supprimé > « Présence d'individus sur les voies »
- 13h51 de Bâle vers Strasbourg retard 50' à Mulhouse > « Panne d'aiguillage entre Mulhouse et Colmar »
- 16h04 de Colmar vers Mulhouse > Supprimé > « Présence d'individus sur les voies »
- 15h36 de Colmar vers Metzeral > Supprimé > « Présence d'individus sur les voies »
- 15h21 de Bâle vers Strasbourg > Supprimé > « Panne d'un aiguillage »
- 16h14 de Nancy vers Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 14h26 de Strasbourg vers Nancy > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 17h36 de Paris Est vers Saint-Dizier > « Nombre de places réduit - défaillance de matériel »

Situation à 17h45 :

- 16h21 de Bâle à Strasbourg > Ne part que de Mulhouse > « Panne d'un aiguillage »
- 17h21 de Bâle à Strasbourg > Supprimé > « Panne d'un aiguillage »
- 18h20 de Mulhouse vers Colmar > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 19h04 de Colmar vers Mulhouse > Supprimé > « difficultés lors de la préparation du train »
- 18h51 de Strasbourg vers Bâle > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 16h49 de Strasbourg vers Metz > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 17h10 de Sedan à Champagne Ardenne TGV > Départ seulement de Charleville > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 21h08 de Culmont Chalindrey à Troyes > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h00 de Bar-le-Duc à Revigny > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 18h22 de Revigny à Bar-le-Duc > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 18h02 de Chaumont à Reims > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »

Situation à 19h15 :

- 19h57 de Reims vers Fismes > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 18h02 de Chaumont vers Reims > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 21h28 de Culmont-Chalindrey vers Troyes > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h51 de Strasbourg vers Bâle > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 20h21 de Bâle à Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »

Situation à 20h45 :

- 20h21 de Bâle à Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 21h08 de Culmont Chalindret à Troyes > Supprimé > « Défaillance de matériel »

Mardi 14 décembre 2021 :

Situation à 06h30 :

- 07h36 de Paris vers Strasbourg > Supprimé > « Indisponibilité d'un matériel »
- 06h33 de Forbach à Metz > Supprimé > « Incident de circulation »
- 05h54 de Bar-le-Duc à Nancy > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 05h46 de Saint-Dié-des-Vosges à Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »

Situation à 09h00 :

- 07h43 de Troyes à Paris Est > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 08h44 de Pont St Vincent à Nancy > Supprimé > « Défaillance de matériel »

Situation à 11h00 :

- 13h26 de Colmar à Metzeral > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 11h21 de Bâle à Strasbourg > Ne part que de Mulhouse > « Panne de signalisation »
- 09h51 de Strasbourg à Bâle > Limité à Mulhouse > « Panne de signalisation »

Situation à 13h20 :

- 12h51 de Strasbourg vers Bâle > Supprimé > « Présence d'un bagage abandonné »
- 14h21 de Bâle à Strasbourg > Supprimé > « Présence d'un bagage abandonné »
- 13h36 de Kruth vers Mulhouse > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 12h39 de Luxembourg vers Nancy > Limité de Thionville > « Réutilisation d'un train »
- 14h11 de Nancy vers Saint-Dié-des-Vosges > Supprimé > « Incident de circulation »
- 16h23 de Strasbourg vers Lauterbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 17h41 de Lauterbourg vers Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h53 de Strasbourg vers Roeschwoog > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 19h42 de Roeschwoog vers Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »

Situation à 17h00 :

- 17h14 de Strasbourg vers Molsheim > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 16h00 de Rothau vers Strasbourg > Supprimé > « Réutilisation d'un train »
- 17h22 de Krimmeri Meinau à Strasbourg > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 17h44 de Molsheim vers Strasbourg > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »

- 18h44 de Molsheim vers Strasbourg > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 16h46 de Colmar vers Metzeral > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 17h50 de Metzeral vers Colmar > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h39 de Colmar vers Metzeral > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 15h55 de Nancy vers Épinal > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 17h03 d'Épinal à Nancy > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 16h23 de Strasbourg à Lauterbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 17h41 de Lauterbourg à Strasbourg > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h53 de Strasbourg à Roeschwoog > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 19h42 de Roeschwoog à Strasbourg > Supprimé - remplacé par un car > « Défaillance de matériel »
- 17h39 de Nancy vers Longwy > Supprimé - remplacé par un car > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 17h51 de Nancy à Pont-Saint-Vincent > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 18h07 de Nancy à Neufchâteau > Supprimé et remplacé par un car > Raison inconnue

Situation à 20h45 :

- 20h49 de Molsheim vers Strasbourg > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 05h19 de Saales vers Strasbourg > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 05h49 de Mulhouse vers Bâle > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 20h14 de Pont –Saint- Vincent vers Nancy > Supprimé > « Défaillance de matériel »
- 07h00 de Niederbronn vers Strasbourg > Train court > « Nous prévoyons une forte affluence à bord de ce train. Nous vous invitons à vous répartir dans l'ensemble du train et à ne pas laisser vos affaires personnelles sur les sièges. Pour plus de confort, vous pouvez également emprunter un autre train. »
- 7h30 de Wissembourg vers Strasbourg > Train court > « Nous prévoyons une forte affluence à bord de ce train. Nous vous invitons à vous répartir dans l'ensemble du train et à ne pas laisser vos affaires personnelles sur les sièges. Pour plus de confort, vous pouvez également emprunter un autre train. »

Mercredi 15 décembre 2021 :

Situation à 05h30 :

- 05h49 de Mulhouse à Bâle > Supprimé > « Agent malade » (Information disponible sur le fil Twitter TER Grand Est mais pas en gare)

Situation à 06h00 :

- 06h38 de Bâle à Mulhouse > Supprimé > « Agent malade »
- 07h19 de Mulhouse à Bâle > Supprimé > « Agent malade »
- 08h08 de Bâle à Mulhouse > Supprimé > « Agent malade »

- 06h51 de Neufchâteau à Nancy > Supprimé et remplacé par un car > « Indisponibilité de matériel »

Situation à 08h00 :

- 07h16 de Colmar vers Strasbourg > Supprimé > « Agent malade »
- 08h21 de Colmar vers Metzeral > Supprimé - remplacé par un car > « Conditions de départ non réunies »
- 06h51 de Strasbourg vers Bâle > Supprimé de Strasbourg - départ de Colmar > « Indisponibilité d'un matériel »
- 08h39 de Nancy vers Longwy > Supprimé > « Défaut d'alimentation électrique »
- 08h09 de Luxembourg vers Metz > Réduction du nombre de places assises

Situation à 10h30 :

- 09h35 de Metzeral vers Colmar > Supprimé et car de remplacement supprimé
- 12h31 de Metzeral vers Colmar > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 12h40 de Colmar vers Metzeral > supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 9h50 de Nancy vers Metz > Supprimé > « Absence d'alimentation électrique »

Situation à 13h15 :

- 12h21 de Sarrebruck vers Metz > Supprimé > « Conditions de départ non réunies »
- 12h47 de Longwy vers Nancy > Supprimé > « Défaut d'alimentation électrique »
- 13h50 de Nancy vers Luxembourg > Supprimé partiellement > « Le TER 88513 origine Nancy départ 13h50 à destination de Luxembourg est supprimé de Nancy à Thionville. Merci d'emprunter le TER 88515 au départ de Nancy à 14h50. »
- 17h42 de Paris-Est à Troyes > Supprimé > « Indisponibilité de matériel »
- 18h36 de Paris-Est à Saint-Dizier > Circulation avec un nombre de places réduites > « Indisponibilité de matériel. Les voyageurs à destination de Château-Thierry peuvent emprunter les Transiliens. »

Situation à 15h15 :

- 14h22 de Bâle vers Strasbourg > Départ de Saint Louis seulement > « Réutilisation d'un train »
- 15h25 de Strasbourg vers Colmar > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 16h42 de Colmar vers Mulhouse > Supprimé > « Difficultés lors de la préparation du train »
- 17h22 de Strasbourg vers Wissembourg > « Nous prévoyons une forte affluence à bord de ce train. Nous vous invitons à vous répartir dans l'ensemble du train et à ne pas laisser vos affaires personnelles sur les sièges. Pour plus de confort, vous pouvez également emprunter un autre train. »
- 17h35 de Strasbourg vers Haguenau > « Nous prévoyons une forte affluence à bord de ce train. Nous vous invitons à vous répartir dans l'ensemble du train et à ne pas laisser

vos affaires personnelles sur les sièges. Pour plus de confort, vous pouvez également emprunter un autre train. »

- 17h42 de Paris Est vers Troyes > Supprimé > « Indisponibilité d'un matériel »