



LE PRÉSIDENT
JEAN ROTTNER

*reçu le 1/02/22
puté le 28/01/22*

Monsieur François GIORDANI
Président de la FNAUT GRAND EST
47 RUE D'ADELSHOFFEN
67300 SCHILTIGHEIM

Strasbourg, le 27 JAN. 2022

Monsieur le Président,

Vous m'avez récemment alerté sur la dégradation du service voyageurs TER Grand Est. Alors que le retour au service nominal était annoncé pour la rentrée de septembre 2021, vous déplorez des dysfonctionnements quotidiens qu'il s'agisse de suppressions, de retards ou de surcharges dans les trains rendant impossibles les distanciations recommandées pour endiguer la propagation de la Covid.

J'ai pris connaissance avec grande attention des relevés de dysfonctionnements que vous avez réalisés du lundi 13 décembre au mercredi 14 décembre. Au vu du nombre d'événements enregistrés sur moins de 3 journées, l'exaspération des usagers, au vu des difficultés rencontrées, est bien compréhensible.

Je partage votre insatisfaction quant à la dégradation de la qualité de service cet automne et du manque d'informations pour les usagers. J'ai d'ores et déjà fait part de mon mécontentement à TER Grand Est en demandant la mise en place d'un plan d'actions spécifiques, plan dont je suivrai la mise en œuvre régulière au fil des semaines et des mois à venir.

Sachez que ces difficultés ont déjà donné lieu à des mesures commerciales dès fin 2021 sur les lignes les plus impactées notamment les lignes en direction de Paris-Est et celles particulièrement touchées en Lorraine.

Etant donné la persistance de certaines perturbations sur ces lignes, j'ai décidé que la réduction de 50 % du prix des abonnements mensuels à prélèvement automatique déjà appliquée en janvier 2022 sera reconduite en février sur la ligne 4 (Mulhouse/Troyes/Paris). De même, les usagers ayant un abonnement à prélèvement automatique sur la ligne Vallée de la Marne (Strasbourg/Nancy /Châlons/Paris) bénéficieront du remboursement intégral de leur titre de février.

Par ailleurs, comme vous devez vous en douter dans le contexte sanitaire actuel, SNCF est touchée comme toute structure par les difficultés inhérentes aux cinquième et sixième vagues de la pandémie de COVID 19. L'absence de personnel à certains postes de production ou de maintenance oblige des adaptations de transport qui ne peuvent pas toujours être anticipées.

.../...

Région Grand Est

Aussi, pour éviter au maximum des suppressions inopinées en début d'année, il a été proposé de mettre en place un Plan de Transport Adapté (PTA) lié au COVID à compter du 3 janvier 2022 en fonction des prévisions réalistes de disponibilité des agents. Bien entendu, conscient de l'importance d'une information voyageurs améliorée, j'ai demandé aux équipes TER Grand Est une information rapide à l'ensemble des voyageurs, en cas de difficultés, via l'application SNCF ou le site Internet TER Grand Est.

Je tiens à vous signaler que ce PTA appliqué au 3 janvier porte sur un niveau de circulation de 83 % en Alsace, 85 % en Lorraine, 90 % en Champagne Ardenne et 95 % sur Paris-Grand Est. En outre, il a été conçu pour sécuriser 95 % des circulations en heures de pointe sur les lignes les plus fréquentées. A ce stade, comme vous le savez, la situation reste très fragile et nul ne sait si le PTA Covid sera amplifié ou prolongé.

Par courrier du 29 décembre dernier, vous sollicitez la suspension de l'augmentation tarifaire prévue au 1^{er} janvier 2022 pour tenir compte de la gêne occasionnée par ce PTA Covid. J'ai l'honneur de vous informer que j'ai décidé du report au 1^{er} mars 2022 de l'augmentation tarifaire pour les abonnements mensuels à prélèvement automatique.

Enfin, j'ai bien pris note de votre souhait d'organiser des réunions de concertation et des comités de crise par ligne afin de fiabiliser les circulations. L'évolution rapide du contexte sanitaire oblige SNCF Voyageurs à une réactivité quotidienne en fonction des effectifs disponibles, vous comprendrez que dans cette situation, il n'est pas envisageable d'organiser une concertation systématique.

Je vous confirme cependant que, si la situation sanitaire le permet, la Région organisera des concertations dès ce printemps sur les projets majeurs en cours tels que le Réseau Express Métropolitain Européen (REME) de Strasbourg et relancera la tenue des COREST sur les territoires.

Je tiens à vous assurer que je suis particulièrement attaché à la qualité du service proposé sur le réseau régional de voyageurs.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

Bien cordialement



Jean ROTTNER