

Monsieur Guillaume TOUSSAINT
[REDACTED]
[REDACTED]

Lille, le **09 JAN. 2018**

Nos réf. : DR/17/276

Monsieur,

Par votre courrier du 4 décembre dernier, vous avez fait part de votre mécontentement à Monsieur Xavier BERTRAND, Président de la Région Hauts-de-France, concernant la qualité de production de la ligne Paris – Compiègne – Saint-Quentin.

La régularité s'est, en effet, fortement dégradée sur cette ligne depuis le mois de septembre. Les résultats régularité TER attestent de cette baisse de qualité et nous sommes conscients des difficultés que cela peut engendrer à nos clients.

Les équipes TER Hauts-de-France ont identifié les trois causes principales de cette fragilisation.

Dans un premier temps, l'état vieillissant de la ligne, qui a imposé des limitations de vitesse et la programmation de travaux.

Dans un second temps, nous pouvons constater le manque de fiabilité du matériel (anciennes rames corail et le matériel neuf Régiolis). Concernant les locomotives des rames corail des trains Intercités, des travaux de fiabilisation sont en cours. Pour les rames Régiolis, un travail important est mené avec les équipes d'ALSTOM pour réduire les fragilités liées à leur très forte technicité.

Enfin, nous restons dans un contexte de forte dépendance aux conditions d'exploitation de Paris Nord et à la saturation du réseau ferroviaire entre la gare du Nord et Creil.

Afin de vous apporter plus de précisions et d'être totalement transparent dans notre réponse, vous trouverez ci-après les principaux événements impactants les trains TER au cours des trois derniers mois sur la ligne :

- 40 dérangements d'installations, principalement aux passages à niveaux et sur la zone d'Ile de France
- 12 heurts (7 accidents de personne et 5 heurts de gibiers) entraînant une immobilisation de plusieurs semaines des rames accidentées.
- 19 événements d'adhérence dégradée (habituel en cette période et du fait que la ligne se trouve partiellement en zone boisée).
- Le manque de fiabilité des rames Corail entraîne, tous les jours, des compositions dégradées et des retards dans la mise à disposition des rames : le matériel TER est parfois utilisé pour pallier les pannes des rames Intercités, générant ainsi une forte tension dans l'utilisation des rames TER.
- La problématique des colis suspects en gare du Nord (2 à 3 par jour en moyenne) pour lesquels nous devons appliquer les procédures très strictes définies par les Pouvoirs Publics.

Je regrette sincèrement les désagréments rencontrés par l'ensemble de nos clients et je peux vous assurer que toutes nos équipes sont mobilisées afin d'améliorer sensiblement la qualité du transport ferroviaire en Picardie. Pour cela, un ensemble d'actions ciblées est en cours de déploiement, parmi lesquelles les principales consistent en :

- Rénovation de la voie dans la zone Orry-Chantilly (au 1^{er} semestre 2018)
- Renforcement des installations de maintenance des rames sur les sites de Paris Le Landy, Amiens et Laon.
- Remplacement de certaines voitures corail incidentogènes par des voitures plus récentes.
- Mise en place de chiens détecteurs d'explosifs en gare de Paris Nord afin de réduire les temps d'interruption du trafic en cas de découverte de bagages abandonnés.
- Campagne d'égavage dans certaines zones boisées.

Ces différents éléments ont été abordés aux côtés du Conseil Régional Hauts-de-France lors du Comité Régional TER qui s'est tenu à Creil le 11 décembre.

Une réunion spécifique a également été organisée avec les associations d'usagers le Mercredi 20 décembre à Paris pour aborder cette situation.

Soyez assuré, Monsieur, que nous travaillons pour redresser la qualité de production et que nous restons attentifs aux alertes de nos usagers.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération la meilleure.

Jacky LION
Directeur Régional

