

Monsieur Jean-Pierre SUEUR
Sénateur du Loiret
Permanence parlementaire
1 bis, rue Croix de Malte
45000 ORLEANS

Tours, le 26 avril 2023

Objet : Votre courrier du 14 mars 2023
Situation de la ligne Paris-Nevers – Courrier de Madame

Nos réf. : DR-2023-016

Monsieur le Sénateur,

J'ai bien pris connaissance de votre courrier du 14 mars dernier et du témoignage de Madame qui vous fait part de retards et suppressions de trains sur la ligne Paris-Bercy – Nevers ces derniers mois.

Permettez-moi dans un premier temps de partager quelques éléments de contexte.

Globalement, les résultats en matière de régularité sur la ligne Paris-Nevers, après avoir progressé depuis plusieurs années, ont effectivement atteint un palier en 2022 (plus de 80% de trains à l'heure) et se sont dégradés durant l'hiver 2022/2023 pour différentes raisons :

- La ligne Paris-Nevers bénéficie, depuis plusieurs années, du vaste programme de travaux de régénération et de modernisation de la ligne Paris-Clermont, qui vise à retrouver un niveau de confort, de performance et de régularité optimaux. La dernière campagne de travaux sur Paris-Nevers s'est déroulée, majoritairement de nuit, au moyen d'un train-usine, du 2 janvier au 1^{er} avril. 45 km de voies et de ballast ont été renouvelés. Ces travaux ont été confiés à une entreprise spécialisée qui n'a malheureusement pas su toujours respecter les fenêtres de fermeture de la ligne, engendrant un certain nombre de retards ou des suppressions des premiers trains de la matinée.
- Entre Paris et Melun, le trafic est extrêmement dense et contraint. Les voies sont partagées par plusieurs opérateurs assurant des dessertes variées. Le moindre aléa, quelle qu'en soit la cause, peut avoir des répercussions importantes sur plusieurs trains.
- Le service REMI Express entre Paris et Nevers est exploité, pour quelques mois encore, avec des rames tractées Corail âgées de près d'un demi-siècle, dont la fiabilité s'avère problématique malgré le soin particulier apporté par nos équipes de maintenance à leur entretien.

- Enfin, des évènements externes anormalement nombreux en 2022 et 2023 (accidents de personne ou routiers aux passages à niveau, heurts d'animaux, intrusions, actes de malveillance...) ont perturbé l'exploitation de la ligne.

S'agissant des faits évoqués par Madame _____, voici les éléments de réponse dont je dispose :

- Le train n°5905 du 10 février (départ 9h11 de Paris Bercy) a effectivement été dans un premier temps retardé puis supprimé. Il s'agit d'une conséquence directe d'un incident mécanique survenu sur le chantier de renouvellement des voies. La ligne n'a pas été rouverte à la circulation normale à l'heure prévue et les premiers trains en provenance de Nevers ayant été impactés, leurs conducteurs n'ont pas pu arriver en temps et en heure à Paris-Bercy pour assurer les trains de retour.
Madame _____ évoque le fait de ne pas avoir reçu d'alerte sur son téléphone l'informant du retard du train. A cette date, le « recontact clients » n'était effectivement pas systématique pour des raisons techniques aujourd'hui résolues.
- Le 2 mars, les trains n°5901 (départ 7h11 de Paris Bercy) et n°5915 (départ 18h02 de Paris Bercy) ont été retardés à la suite de pannes de locomotives.
- Le 5 mars, le train n°5914 (départ 17h18 de Briare) a été retardé puis supprimé en raison de la panne d'un train fret entre Nevers et La Charité sur Loire. Dans ce type de situation, toutes les circulations sont malheureusement impactées, les conséquences étant variables et évolutives selon la nature de l'incident initial.
Par malchance, l'écran d'affichage de la gare de Briare a bien connu ce même jour un dysfonctionnement inopiné. La panne dont il a été victime n'a pu être résolue immédiatement dans la mesure où une relance manuelle était nécessaire, ce qui ne peut être fait le week-end alors que les guichets de la gare de Briare sont fermés. Le dysfonctionnement de l'écran a toutefois été résolu dès le lendemain et une vérification globale des systèmes d'affichage de la gare de Briare a été effectuée le 10 avril dernier.
- Les réclamations et demandes d'indemnisation sont désormais gérées par le Centre des Relations Usagers REMI mis en place par la Région pour l'ensemble des transporteurs train et autocars REMI. Les formulaires ad hoc sont accessibles sur le site REMI (www.remi-centrevaldeloire.fr), rubrique « Contactez-nous ».
Il est également possible de faire une demande par courrier mais le délai de traitement peut s'avérer un peu plus long (Centre de Relations Usagers Rémi - BP 40625 - 37206 Tours Cedex 03 - 0 806 70 33 33).

La situation relatée par Madame _____ n'est évidemment pas satisfaisante et nous sommes particulièrement sensibles aux difficultés rencontrées par les voyageurs de cette ligne à l'hiver 2022/2023. Nous avons toutefois de bonnes raisons d'être optimistes quant à une amélioration notable à court terme de la qualité de service sur la ligne Paris- Nevers :

- Les travaux sur la ligne Paris Bercy-Nevers se sont terminés le 1^{er} avril dernier. Par ailleurs, le prestataire mandaté pour ces travaux sera désormais exclu du contrat cadre de la régénération industrielle pour SNCF Réseau, au regard de son manque de fiabilité.
- 32 rames Omneo Premium financées par la Région Centre-Val de Loire sont en cours de livraison pour remplacer l'ensemble du parc Corail actuellement exploité sur les lignes REMI Express. 16 rames sont à ce jour en circulation et l'ensemble de la ligne Paris-Nevers sera exploitée avec ce matériel de nouvelle génération d'ici fin 2023 au plus tard. L'arrivée de ces nouveaux trains améliorera structurellement la fiabilité de l'offre, le niveau de service et le confort. Pour plus de réactivité, ce matériel est entretenu au sein du nouveau Technicentre d'Orléans entièrement dédié à sa maintenance.

- Depuis le 11 mars, un nouvel outil de gestion clients permet de recontacter les voyageurs occasionnels en cas de suppression opérationnelle totale, de suppression de desserte ou de limitation de parcours. Un SMS ainsi qu'un e-mail leur sont envoyés à condition que nous disposions de ces coordonnées.

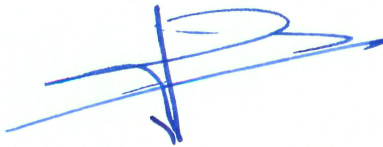
Les équipes de SNCF Voyageurs et SNCF Réseau mènent également un travail de fond pour améliorer la régularité de la ligne et fiabiliser l'information voyageurs en situation perturbée. Parmi les actions menées et sans que la liste soit exhaustive, je citerais :

- La mise en place d'un plan d'action « faune et végétation » sur les zones les plus impactées par les heurts de gibier notamment (Fontainebleau et Montargis) ;
- La fiabilisation, grâce aux retours d'expérience et à la réalisation de simulations de crises, de notre gestion des situations perturbées afin de réduire l'impact des incidents et les délais de retour à une situation normale tout en améliorant la prise en charge de nos voyageurs.

Enfin, je vous confirme que toutes les réclamations de nos clients sont traitées avec la plus grande attention par le Centre des Relations Usagers REMI. Néanmoins, Madame Sabrina Da Costa-Guibault (sabrina.da-costa@sncf.fr), chargée des relations clients et institutionnels de la ligne Paris-Orléans-Berry Sud peut également être ponctuellement sollicitée.

Je reste moi-même disponible si vous souhaitez approfondir certains sujets.

Je vous prie de croire, Monsieur le Sénateur, à l'assurance de ma haute considération.



Hélène MARQUET
Directrice Régionale TER Centre-Val de Loire