



**Consultation des associations d'usagers  
par le conseil régional Hauts-de-France**

**Dossier d'information  
en appui aux réunions de concertation**

**Propositions de :  
l'Association des Usagers des Transports – Aisne Nord  
(AUTAN)**

**À l'occasion de :  
la révision de la Convention  
du Service public Régional de Transport de Voyageurs**

**entre :**

- la Région Hauts-de-France**
- et la Société Nationale des Chemins de Fer Français**

## Table des matières

Introduction .....	3
Contexte .....	3
Une concertation indispensable.....	3
Principes et objectifs .....	4
Le triple A + .....	5
1) Intermodalité.....	7
Le car : un complément, pas un concurrent .....	7
Vélo .....	9
Gares.....	10
Bus.....	11
2) Cadencement.....	12
3) Tarification, billettique, contrôles.....	13
Tarifs et billets.....	13
Contrôles .....	16
Dédommagements .....	17
4) Réseaux régional, interrégional, national et international.....	18
Réseau régional .....	18
Réseau interrégional.....	19
Reprise des lignes TET .....	20
Réseau national et international .....	21
5) Organisation générale .....	24
Information.....	24
Concertations.....	25
Service aux voyageurs.....	27
Respect de l'Environnement et du Développement durable .....	27
Formations à la sécurité ferroviaire.....	28
Réseaux numériques.....	28
Maintenance .....	28
Le patrimoine ferroviaire régional .....	29
6) Accessibilité et gares.....	30
Accessibilité .....	30
Gares.....	30
Conclusion.....	33
Un aménagement du territoire équilibré.....	33
Les concertations à venir.....	33
Contacts.....	34

## **Introduction**

### ***Contexte***

La région Hauts-de-France et la SNCF négocient en cette année 2018 les termes de la convention qui les lie l'une à l'autre, pour une mise en application pluriannuelle à partir du 1er janvier 2019.

Cette étape fondamentale dans la politique régionale de transports à l'échelon régional est marquée cette année par deux évolutions particulièrement importantes :

- la fusion des ex-régions Picardie et Nord-Pas-de-Calais oblige, pour la première fois, à l'écriture d'une convention valable à l'échelle des 5 départements pour les transports ferroviaires (Aisne, Oise, Somme ; Nord, Pas-de-Calais) ;

- l'ouverture annoncée de plusieurs lignes à la concurrence, dans un délai relativement court, nécessite d'anticiper ce changement historique dans l'organisation de l'exploitation.

S'ajoute à ces deux éléments la reprise par la région, au 1er janvier 2019, des missions assurées par les Trains d'Équilibre du Territoire (TET). Cela met fin à la circulation conjointe de rames TER et Intercités sur les lignes Paris – Amiens – Boulogne (et, à terme, – Calais) ainsi que Paris – Saint-Quentin – Cambrai/Maubeuge (et, à terme, – Belgique).

### ***Une concertation indispensable***

Dans ce contexte de bouleversements successifs passés ou à venir, nous saluons les efforts réalisés par la région Hauts-de-France et par la SNCF pour consulter régulièrement les associations, et nous les appelons toutes deux à amplifier encore davantage cette dynamique. En effet, seule la concertation avec les usagers et leurs représentants associatifs peut permettre, aux autorités organisatrices de transports comme aux exploitants, d'opérer les meilleurs choix possibles, aussi bien pour la politique régionale des transports que pour la vie quotidienne des usagers.

Deux réunions ont eu lieu en 2018 aux mois de janvier et mai, à l'initiative de la région, pour que les associations puissent exprimer le ressenti des usagers. C'est à

la fois beaucoup, étant donné l'importance de ces réunions, et peu, au vu du grand nombre de sujets à traiter à ces occasions. Nous espérons que ces réunions seront, à l'avenir, plus nombreuses, et institutionnalisées. Les associations présentes, parmi lesquelles A Fond de Train, Lutèce, l'Union des Voyageurs du Nord et l'Association des Usagers des Transports – Aisne Nord (Autan) – les trois dernières étant par ailleurs membres de la Fnaut Hauts-de-France, ont pu concourir à améliorer la prise en compte des usagers dans les réflexions de la région sur sa politique de transports.

### ***Principes et objectifs***

Le présent document a pour but de présenter, de manière synthétique, nos recommandations sur quelques grands thèmes abordés dans la convention à venir. Il comporte également un grand nombre de préconisations concrètes, en un nombre de pages volontairement restreint.

Il est issu d'un travail de fond, réalisé durant plusieurs mois, à partir de multiples rencontres avec des usagers de la région, de fréquents déplacements à travers les Hauts-de-France, et des comparaisons avec les autres régions de France.

Nos remarques portent en particulier sur des éléments concrets, susceptibles d'avoir un impact direct sur la vie quotidienne des usagers. Nous avons voulu faire œuvre utile en attirant l'attention de la région sur des points importants, que l'expérience des usagers rend cependant plus visibles ; comme nous le faisons au quotidien auprès de nos différents interlocuteurs, institutionnels ou privés, dans le domaine des transports.

De tout ce que ce document propose, c'est bien sûr la région qui, à sa guise, en dispose. Nous sommes conscients des multiples contraintes, budgétaires, techniques, administratives, humaines, etc. qui pèsent sur l'autorité organisatrice comme sur les exploitants.

Si certains points semblent trop peu détaillés, nous sommes naturellement à la disposition de la région pour tout renseignement complémentaire plus précis.

## ***Le triple A +***

Créée en 2012, l'association « SNCF va m'tuer » a lancé une revendication devenue très vite populaire auprès des usagers, qui constitue «le Triple A » : « Assis, A l'heure, Avertis».

Nous soutenons très volontiers cette association dans sa démarche, et nous complétons même ainsi sa formule-choc, avec quelques explications, pour en arriver à la recherche d'un « triple A + » !

### *Assis... confortablement !*

L'une des premières choses souhaitées par les usagers est de pouvoir bénéficier d'une place assise dans le TER. Nous rajoutons cependant que les usagers veulent également pouvoir être assis dans des conditions de confort correctes, ce qui implique selon nous :

- que le niveau de confort du matériel roulant doit être adapté à la longueur du trajet auquel ce matériel est destiné ;
- que les associations doivent être consultées en amont des renouvellements envisagés de matériel.

### *A l'heure... partout et rapidement !*

Les usagers veulent des trains ponctuels, mais il faut également veiller à ce que :

- la prise en compte de la régularité n'amène pas l'exploitant à préférer supprimer certains trains dans le seul but d'améliorer ses statistiques de régularité horaire ;
- des lignes de trains ne soient pas supprimées, au détriment des usagers qui les empruntent ;
- la durée de trajet minimale théorique et initiale ne soit pas trop longue pour les lignes principales comme pour les lignes dites secondaires.

### *Avertis... par tout moyen possible !*

L'info voyageurs est un élément crucial pour le bon fonctionnement du système

ferroviaire. Nous souhaitons que cette information soit non seulement fiable, mais également disponible par des canaux variés, quel que soit l'exploitant des lignes concernées. De nombreux dysfonctionnements ont été mis au jour par les usagers, aussi bien dans l'information en gare que par les réseaux SMS ou numériques. Il serait utile que les associations bénéficient d'interlocuteurs clairement identifiés pour ces questions, afin que les problèmes mis en évidence ne s'éternisent pas inutilement durant des semaines voire des mois.

L'ensemble de ces premiers principes étant posés, nous détaillons à présent nos recommandations pour les grands thèmes abordés dans la convention à venir.

## 1) Intermodalité

1. Nous recommandons la mise en place d'un site d'information multimodal à destination des usagers, qui reprenne tous les différents modes de transports et de déplacements. Ce site doit comporter des options type « parcours PMR » ou « parcours avec un vélo ». Il doit également calculer la durée théorique de ce trajet par les différents modes de transports.

2. Nous recommandons également de mettre en place des ventes de billets touristiques combinant le déplacement en train et l'utilisation d'autres moyens de locomotion complémentaires.

### ***Le car : un complément, pas un concurrent***

3. Il faut une complémentarité entre le car et le TER. Il est par exemple certes nécessaire d'avoir une liaison Saint-Quentin <-> Soissons pour compenser l'absence de ligne ferroviaire. Mais, à l'inverse, il serait dommageable de créer une ligne de cars Laon <-> Hirson, afin de ne pas faire concurrence au ferroviaire.

La SNCF et la région doivent veiller à coordonner les dessertes TER et les dessertes par car.

4. Il faut une collaboration entre la SNCF, la région et les intercommunalités pour assurer l'intermodalité des transports à l'arrivée en gare (harmoniser par exemple l'amplitude horaire pour les trains, cars et bus).

5. Nous sommes défavorables au remplacement de trains par des cars, y compris dans le cas où ces remplacements sont effectués en heures creuses, en période de vacances et/ou sur une partie seulement du trajet. Nous recommandons que tout projet en ce sens soit d'abord soumis à la consultation des élus locaux et des associations d'usagers. Il faut aussi que la mobilité des usagers ne soit pas impactée ni réduite par ces décisions si elles venaient à être prise.

6. Le car entraîne selon nous un certain nombre d'inconvénients par rapport au train : confort moindre, trajet plus long, fiabilité inférieure et problèmes de sécurité

plus importants.

7. En période de travaux longue et de mise en place de cars de substitution dans ce contexte, nous souhaitons :

- un tarif inférieur à celui du train pour le même trajet ;
- un matériel de confort suffisant, adapté à la durée du trajet.
- des matériels accessibles PMR
- la possibilité de mettre son vélo en soute
- des informations fiables et faciles à trouver sur l'ensemble des sites, bornes et applications (région, SNCF, OuiSncf, etc.) ;
- la possibilité d'acheter un billet sur l'ensemble des sites, bornes et applications (région, SNCF, OuiSncf, etc.)
- que les associations soient consultées en amont de la mise en place de ces cars ;
- que, sauf exception liée à des correspondances, le car arrive à la même heure que le train qu'il remplace (en partant plus tôt) pour les trains de début de journée ; et que le car parte à la même heure que le train qu'il remplace (en arrivant plus tard) pour les trains de fin de journée.

8. En cas de substitution partielle lors de période de travaux, nous souhaitons que les travaux aient lieu, si possible, de nuit. A défaut, les travaux doivent être cantonnés autant que possible aux heures creuses et permettre aux usagers de subir le moins possibles d'impact en heure de pointe.

9. Lorsque les trains sont remplacés par des cars, la région et l'exploitant doivent veiller à ce que les horaires de départ et d'arrivée indiqués aux usagers soient respectés. Ces retards et suppressions éventuels doivent être pris en compte dans la mesure de la régularité assurée par l'exploitant.

10. Les matériels choisis doivent respecter au maximum l'environnement.

11. En l'absence d'autre solution pour l'instant, nous souhaitons que le nombre de navettes TGV permette aux usagers de Saint-Quentin et d'Amiens d'avoir un temps d'attente raisonnable en gare avant leur départ de la gare de TGV Haute-Picardie et/ou après leur arrivée. Il faut aussi que le recours à ces navettes soit autorisé aux



usagers qui le nécessiteraient pour aller de Saint-Quentin à Amiens et inversement.

12. Lorsqu'une liaison TER est assurée par car et non par train, il faut veiller à ce que :

- tous les points d'arrêt initialement prévus soient desservis ;
- si nécessaire, un car complémentaire soit mis en place pour desservir plus rapidement la destination et les escales les plus fréquentées ;
- les chauffeurs connaissent clairement le trajet grâce à une formation effectuée par un membre du personnel qui connaisse bien le trajet (reconnaissance de ligne).

13. Lors de la desserte de liaisons TER par car, il est possible que le car ne se rende pas jusqu'à la gare ferroviaire, afin de réduire la durée du trajet total. Une concertation avec les élus locaux, les habitants et les associations d'usagers peut permettre d'établir une liste des communes où cela est possible.

14. Nous recommandons d'étudier la possibilité de mettre en place une liaison par car entre Chaules et la gare TGV Haute-Picardie. Cette liaison peut s'appuyer, par exemple, sur la desserte actuelle par car Roisel-Montdidier qui traverse Chaulnes.

## **Vélo**

Nous soutenons les demandes suivantes :

15. Les voyageurs doivent toujours être autorisés à prendre gratuitement avec eux, en TER, leur bicyclette non démontée.

16. Tout matériel roulant ferroviaire neuf ou remis à neuf doit comporter un espace réservé au transport de bicyclettes non démontées.

17. Le nombre de places à vélo doit correspondre à au moins 4% de la capacité totale du transport de passagers, avec un minimum de 4 places vélo par train.

18. La région et l'exploitant doivent donner des informations fiables au sujet des

conditions de transport de bicyclettes, sur tous les modes de renseignement à disposition des voyageurs. Il doit aussi être possible d'acheter facilement son billet et de se renseigner sur les itinéraires et horaires possibles pour son voyage, quel que soit le mode d'achat choisi (guichet, borne, sites, applications).

19. Nous recommandons de privilégier le transport de vélos par sangle, plutôt que par le biais de crochets auxquels il faut accrocher le vélo.

20. Le transport de sacoches, de remorque de vélo et/ou de vélo cargo doit être possible à bord des TER.

21. Dans les cars de substitution, les usagers doivent pouvoir mettre gratuitement leur vélo en soute.

22. En gare, la présence de parkings à vélos, en nombre suffisant, est indispensable. Ces parkings doivent être sécurisés.

## **Gares**

23. La gare doit être un lieu privilégié pour l'intermodalité. La mise en place de panneaux d'information en temps réel sur les différents modes de transports accessibles aux usagers est indispensable, soit à l'intérieur de la gare, soit à l'extérieur (parvis). Il doit être possible dans la gare d'acheter des titres de transports pour les différents modes de déplacement, et de recourir à d'autres types de mobilité (location de vélo, voiture, etc.).

24. Pour les usagers venant à la gare en voiture, en particulier lorsqu'ils viennent des communes alentour, il est important que soient disponibles, en nombre suffisant, des places de parking gratuites. En coopération avec les collectivités compétentes, la mise en place de parkings relais correctement desservis par les transports en commun et accessibles via des aménagements cyclables peut être une solution intéressante.

## **Bus**

25. Nous recommandons de poursuivre le développement des abonnements combinés hebdomadaires, mensuels et annuels entre l'exploitant ferroviaire et les bus urbains.

26. Il serait intéressant pour les usagers de pouvoir combiner un abonnement de train avec deux abonnements de bus (un dans la ville de départ et un dans la ville d'arrivée).

27. Cette combinaison pourrait aussi associer un abonnement ferroviaire avec une location de vélo.

28. Il serait pratique pour les usagers de pouvoir acquérir un abonnement combiné train + bus dans toute ville de la région, même si cette ville n'est pas celle de l'intercommunalité où l'utilisateur prendra le bus.

## 2) Cadencement

Principe général : quelle que soit la ligne, il faut alterner directs, semi-directs et omnibus

29. Les ruptures de charge sont possibles pour mettre en place des omnibus, mais il faut malgré tout des semi-directs.

30. Le cadencement doit être régulé de manière à éviter une trop grande irrégularité des intervalles entre les trains.

31. Il faut rétablir les correspondances dans les étoiles ferroviaires des Hauts-de-France telles que Tergnier, Saint-Quentin, Laon, Amiens, Lille,...

32. Nous appelons à refaire d'Aulnoye-Aymeries un pôle ferroviaire plus actif, et à revivifier cette étoile ferroviaire en veillant aux correspondances entre les différentes lignes qui y passent.

33. Nous sommes pour le maintien de la ligne Paris-Cambrai/Maubeuge (pas de scission en Paris – Saint-Quentin vs Saint-Quentin – Cambrai/Maubeuge)

34. En vacances scolaires et en heures creuses, il faut veiller à maintenir un service suffisant sur les lignes et une amplitude horaire aussi large que possible. Cela est nécessaire en particulier pour les salariés et pour les apprentis.

### **3) Tarification, billettique, contrôles**

#### ***Tarifs et billets***

Principe général : les tarifs doivent être attractifs et simples. Il faut également que les gens puissent se renseigner simplement sur les tarifs, et bénéficier facilement des tarifs les plus avantageux.

35. Nous ne voulons pas d'harmonisation par le bas entre la Picardie et l'ex-Nord-Pas-de-Calais. En matière de tarifs, il faut reprendre dans chaque ex-région les modalités les plus avantageuses pour les usagers, et les étendre à l'ensemble de la nouvelle région.

36. Nous préconisons d'intégrer les deux anciennes lignes TET à la tarification TER générale, sans créer de nouveau « régime d'exception » pour ces deux lignes.

37. Il faut maintenir le principe des TER Mer, Nature et Ville. Cependant, il faut permettre aux gens de toute la région de pouvoir acheter leurs billets en guichet (sans fixer de contingent par gare, mais en établissant un nombre total de billets disponibles à l'échelle de la grande région).

38. Il faut maintenir le Pass Evasion. Durant la période de validité de leur Pass, les personnes ayant acheté leur Pass Evasion avant le 1er janvier 2019 doivent bénéficier au minimum de tarifs aussi avantageux que ce à quoi ils avaient droit durant l'année 2018.

39. Les bénéficiaires de l'AME doivent bénéficier d'un tarif réduit.

40. Les abonnements pour les étudiants et professionnels sont indispensables. Il faut bien prendre en compte aussi les stagiaires et les apprentis (possibilité d'un abonnement pour deux lieux différents : formation et lieu de travail). Nous recommandons que l'AEEA soient accessible aux apprentis jusque 30 ans.

41. Il faut maintenir la gratuité des transports pour les boursiers entre le domicile et le lieu d'études (et pour le lieu de stage ou d'apprentissage).

42. Nous souhaitons que Pass Pass soit progressivement étendu à toutes les collectivités et tous les exploitants de la région.

43. Il faut mettre en place la vente des billets transfrontaliers pour tous les modes d'achat (guichet, borne, sites, applis) et informer le grand public sur l'existence de ces liaisons et sur les moyens pour se procurer les billets.

44. Nous souhaitons que soit reconduite la gratuité des allers-retours en train pour les entretiens d'embauche des demandeurs d'emplois, quel que soit le trajet dans la région (ainsi que vers Paris, Reims et Rouen).

45. Dans le cadre du développement de Pass Pass, ou antérieurement à celui-ci, l'abonnement combiné train + bus doit être étendu progressivement à toutes les intercommunalités de la région.

46. Un abonnement train + bus dans 2 villes (celle de départ et celle d'arrivée) serait utile à de nombreux usagers. Il faudrait également pouvoir acquérir son abonnement combiné train + bus dans toute gare de la région, en borne et/ou sur internet.

47. Nous souhaitons très vivement le maintien des guichets en gare, et des contrôleurs dans les trains.

48. Nous demandons le maintien du tarif « guichet » à bord des trains pour les usagers montant aux Points d'Arrêt Non Gérés.

49. Mettre en place des tarifications touristiques pour les week-ends et petites vacances associant le déplacement en train avec la visite de lieux et/ou l'entrée à des festivals et/ou le recours à d'autres modes de déplacement.

50. Veiller à la formation continue des guichetiers, afin qu'ils soient bien au courant des tarifs et conditions de transports et qu'ils puissent, en toute circonstance,

renseigner correctement les usagers.

51. Harmoniser les informations et leur présentation sur les différents supports d'information (bornes, TER, SNCF, OuiSncf). Il est nécessaire de créer un onglet « toutes gares » pour toutes les villes où sont proposés plusieurs gares et/ou plusieurs arrêts. La ville de Laon est un bon exemple du manque d'harmonisation entre l'affichage en borne grandes lignes (« Laon toutes gares » y existe) et tous les sites et applications d'achat de billets (« Laon toutes gares » n'y existe pas).

52. Quel que soit l'exploitant, il faut maintenir la possibilité d'utiliser les facilités de circulation actuelles, sur les réseaux régional, national et transfrontalier, en particulier pour :

- Les cheminots actifs et pensionnés (Pass Carmillon) et leurs ayant-droits,
- Les militaires
- Les policiers et gendarmes
- Les élus

53. Il est nécessaire d'améliorer l'information voyageur pour les usagers du Sud de l'Aisne, et de renforcer la collaboration tripartite Hauts-de-France, Ile-de-France et Grand Est.

54. Il faut harmoniser et adapter les tarifications inter-régionales pour les usagers ayant besoin de se déplacer d'une région à l'autre.

55. En cas de travaux ou d'incident sur le trajet prévu par son titre de transport, l'utilisateur doit être autorisé à emprunter un trajet alternatif raisonnable avec ce même titre dans les cas suivants :

- suppression du train initialement prévu,
- retard supérieur à 30mn ou temporairement indéterminé,
- allongement de la durée de trajet initiale de plus de 50% (ou de plus de 30mn).

56. Le transport d'animaux doit se faire dans les cars de substitution selon les mêmes règles que celles en vigueur pour le voyage par voie ferroviaire.

## **Contrôles**

57. Pour le contrôle des titres de transport, nous demandons que l'exploitant fasse toujours faire à ses personnels de contrôle un premier passage dans le train avant les opérations de contrôle au départ de la gare d'origine.

58. Lors des arrêts intermédiaires, il est nécessaire que le personnel fasse ensuite un premier passage avant opérations de contrôles au moins une fois toutes les heures.

59. La mise en place de portiques pour accéder aux quais et/ou de contrôles à l'accès aux quais pose selon nous un problème : les personnes accompagnant les usagers, pour quelque raison que ce soit, ne peuvent pas se rendre avec elles jusqu'au train. Cela pose problème par exemple pour les personnes chargées, qui avaient prévu de se faire aider pour porter une valise ou un objet encombrant (poussette, 2nd bagage, etc.). Pour cette raison, nous sommes défavorables à ce genre de mesures.

60. Les tarifications spéciales et trains spéciaux pour les événements en Hauts-de-France sont très appréciés (Nuits secrètes à Aulnoye-Aymeries, Pack découverte du château de Chantilly, Braderie de Lille, etc.). Nous recommandons de les renouveler régulièrement, y compris hors périodes de grandes vacances scolaires, et de les étendre occasionnellement à des événements dans les régions limitrophes (Normandie, Grand Est, Île-de-France).

61. Par ailleurs, ces tarifications spéciales sont encore trop méconnues : il faut les faire connaître davantage, et beaucoup plus en avance, y compris par le biais des associations d'usagers qui peuvent relayer rapidement et efficacement ces opérations, en complément de la communication institutionnelle.

62. Un fil twitter géré par la région, dédié expressément à ces opérations exceptionnelles, en parallèle du fil twitter concernant l'info trafic, serait apprécié par les usagers.



## **Dédommagements**

63. Afin de garantir le respect de la régularité et du plan de transport, il faut établir un système de dédommagements reprenant, pour l'essentiel, les conditions appliquées en Picardie.

Il est possible d'améliorer ces conditions :

64 - En cas de suppression des trains, calculer un retard équivalent au décalage entre l'horaire d'arrivée réel et l'horaire d'arrivée théorique inscrit sur le billet. Rembourser les usagers pour tout retard de plus de 30mn dans ce cadre.

65 - Mettre en place un système de dédommagement en cas de grève prolongée. Il faut, au minimum, un remboursement des abonnements pour chaque ligne, au pro rata du nombre de trains supprimés (même remplacés par des cars). Les conditions de renouvellement et de suspension de l'abonnement doivent également être assouplies.

66 - La régularité doit aussi être prise en compte pour les trajets qui, dans le plan de transport, sont effectués par car et non par train.

67. Toute suppression de train ne doit survenir qu'en cas de force majeure, et doit être expressément justifiée par l'exploitant auprès de la région, afin d'éviter qu'un train, accusant un trop gros retard, soit supprimé dans le seul but de préserver les statistiques de régularité. Si cela n'est pas respecté, l'exploitant devra s'acquitter d'une pénalité auprès de la région.

## 4) Réseaux régional, interrégional, national et international

### *Réseau régional*

68. Parmi les priorités à mettre en place pour le réseau régional, nous recommandons les actions suivantes :

A - améliorer le temps de trajet Lille <--> Amiens, pour attendre une durée de service commercial inférieure ou égale à une heure.

B - étendre, à long terme, le REGL jusqu'à Saint Quentin.

C - améliorer le temps de trajet Saint-Quentin – Lille, en mettant en place la possibilité de passer par Cambrai puis Somain.

D - améliorer le temps de trajet en service commercial sur la ligne St-Quentin <--> Amiens. Ce trajet est techniquement faisable en 59mn. Offrir un service commercial en moins d'une heure permettrait d'accroître le nombre de voyageurs sur cette ligne et de communiquer avantageusement pour favoriser la fréquentation de cette ligne entre deux des trois plus grandes villes de l'ex-Picardie. Il faut en particulier augmenter le plafond de vitesse sur la portion Tergnier <-> Amiens.

E - réduire autant que possible la mise en place de trains à usage interne type W. Il est parfois possible de les supprimer pour améliorer l'efficacité du service.

F - respecter davantage les correspondances aux étoiles ferroviaires comme Tergnier, Amiens ou Laon en cas de retard du train arrivant à l'une de ces destinations.

G - améliorer la mobilité entre les deux versants Nord et Sud de la grande région, notamment pour desservir les grands pôles d'emploi tels que Lille, Valenciennes, Arras... Les liaisons au départ et à l'arrivée de ces villes doivent être facilitées avec les autres villes de la région, en particulier celles du versant Sud (Amiens, Saint-Quentin, Compiègne, Laon,...).

H - renforcer les liaisons intra-régionales en supprimant les reports de charge qui séparent le versant Nord et le versant Sud. Cela nécessite une refonte de l'organisation des lignes.

I - faire le point régulièrement sur la mise en place de ces liaisons régionales, transverses aux versants Nord et Sud, avec le ou la vice-président-e à la fusion des

régions, dans le cadre plus général du suivi de la fusion des régions.

J - maintenir les lignes existant dans la grande région, ce qui nécessite de ne pas fermer de ligne.

K - ne pas fermer de gare, afin de permettre aux usagers d'être correctement renseignés sur les possibilités qui leur sont offertes et d'acheter facilement leurs titres de transport.

L - ne pas remplacer les lignes ferroviaires existantes au profit du car.

M - dans le cadre de la mise en place du barreau Roissy-Picardie, nous insistons sur l'importance d'étendre l'accès des TER au départ et à l'arrivée de Roissy jusqu'à Saint-Quentin en heure de pointe. Environ la moitié des 17 trains prévus entre Roissy et Compiègne devraient desservir Noyon, Chauny, Tergnier et Saint-Quentin sans report de charge, le matin, le soir et en milieu de journée.

N - développer davantage les partenariats avec les chemins de fer touristiques (les intégrer à la vente de billets en ligne par exemple).

69. Enfin, le matériel roulant sur le réseau régional doit être équipé d'un système de climatisation et de chauffage performant.

70. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, l'offre assurée par l'exploitant doit en tous les cas concourir aux nécessités du service public ferroviaire régional : desserte des points d'arrêts y compris en zone rurale, maintien de tarifs accessibles et adaptés aux différents publics ciblés, nombre de trains suffisant, transparence sur la régularité, publication des données en open data à l'instar de l'exploitant historique...

### ***Réseau interrégional***

Dans le cadre du réseau interrégional, nous recommandons les actions suivantes :

71 - renforcer l'axe Ouest-Est Rouen – Amiens (gare du Nord / gare Saint-Roch) – Tergnier – Laon – Reims – Lorraine. Nous recommandons en particulier d'étudier la faisabilité de rétablir des TER Amiens / Saint-Quentin – Tergnier – Laon – Reims sans report de charge.

72 - renforcer l'axe Lille – Paris par la mise en place de liaisons par voie classique

via Amiens.

73 - pour améliorer les déplacements transverses aux régions Hauts-de-France, Grand Est et Ile-de-France : veiller au maintien, à la bonne exploitation, à la tarification attractive, à l'harmonisation des horaires et à la bonne information des usagers pour les lignes interrégionales Vallée de la Marne, Laon – Reims et Lille – Hirson – Charleville.

74 - veiller au maintien des correspondances entre ces lignes interrégionales et les lignes régionales (par exemple Amiens – Tergnier – Laon et Laon – Reims).

75 - mettre en place des concertations interrégionales régulières, en présence de représentants des différentes régions concernées, des exploitants et des associations d'usagers. L'organisation de Cocest/Coreter par exemple, avec participation de représentants de plusieurs régions, a été particulièrement appréciée.

76 - diffuser l'information sur les possibilités de circulation et de correspondance entre les lignes régionales et interrégionales.

77. A long terme, une fois que le Grand Paris sera mis en place, nous souhaiterions que les TER Laon – Paris puissent être en correspondance avec les nouvelles gares du Grand Paris, via, par exemple, une correspondance en gare du Bourget. Il est cependant indispensable de garder le terminus et le départ de ces trains en gare du Nord.

78. Le Charles de Gaulle Express, s'il est construit, ne doit en aucune manière provoquer de désagrément pour les usagers du RER B et des TER, que ce soit en situation normale ou en situation exceptionnelle (travaux, panne, accident...).

### ***Reprise des lignes TET***

79. A long terme, une fois que le Grand Paris sera mis en place, nous souhaitons que les TER Saint-Quentin – Paris et Amiens – Paris puissent être en correspondance avec le réseau des gares du Grand Paris, via, par exemple, une correspondance en gare de Saint-Denis. Il est cependant indispensable de garder le terminus et le départ de ces trains en gare du Nord.

80. La reprise de ces lignes doit permettre d'améliorer l'offre sur les lignes Paris – Saint-Quentin et Paris – Amiens (amplitude horaire, cadencement, régularité...). Il faut en particulier mieux alterner directs, semi-directs et omnibus, avec une période de temps équivalente et régulière entre chaque type de train. Il est important de refaire un cadencement correct pour respecter par exemple les étoiles ferroviaires de Saint-Quentin et Tergnier.

81. Sur les lignes TET, il faut un matériel confortable de type Omneo Premium avec :

- espace détente (dont distributeur de boissons), ports USB et prises nombreuses.
- plates-formes téléphoniques qui ne soient pas trop bruyantes.
- amortisseurs et barres de renfort pour améliorer le confort dynamique.
- éclairage correct (pas intermittent)
- taille des sièges suffisante (hauteur, largeur et profondeur)
- défibrillateurs
- porte-bagages pour valises dans les voitures, de taille conséquente, et porte-bagages personnels au-dessus ou en-dessous des fauteuils
- portes de compartiments, notamment afin de limiter le bruit
- poubelles en nombre suffisant, impossibles à voler, permettant le tri sélectif
- acrotères pour cacher le matériel sur le toit de la voiture intermédiaire qui relie entre elles les voitures à deux niveaux et pour rendre le train plus aérodynamique.

Nous recommandons par ailleurs que :

82 - la ligne Paris – Amiens – Boulogne aille jusque Calais ;

83 - la ligne Paris – Saint-Quentin continue à desservir, sans rupture de charge, les villes de Maubeuge et Cambrai.

### ***Réseau national et international***

84. Il est important que tous les habitants de la région Hauts-de-France aient un accès ferroviaire pratique au réseau TGV.

85. A cet effet, nous recommandons d'étudier la possibilité de mettre en place une liaison par car entre la gare TER de Chaulnes et la gare TGV Haute-Picardie. Cette

liaison peut s'appuyer, par exemple, sur la desserte actuelle par car Roisel-Montdidier qui traverse Chaulnes.

86. Cette liaison entre Chaulnes et la gare TGV Haute-Picardie pourrait, à long terme, être assurée par une ligne TER qui nécessiterait la construction d'un barreau TER Chaulnes – gare TGV.

87. Les habitants de la grande région doivent pouvoir se déplacer facilement vers l'ensemble des gares TGV qui leur sont les plus proches, en fonction de leur lieu d'habitation : Lille, Paris, Roissy, Champagne-Ardenne, etc. Cette liaison peut se faire, en fonction des lieux de départ et d'arrivée, par car et/ou par train.

Dans le cadre de la mise en place de la ligne transfrontalière au départ et à l'arrivée de Paris, via Saint-Quentin, vers les villes de Mons, Charleroi, et, à terme, Bruxelles, nous recommandons de :

88 - veiller à la mise en place de correspondances pratiques dès la fin 2018, et à leur respect en gares de Maubeuge vers Namur – Charleroi et Aulnoye-Aymeries vers Mons.

89 - établir une amplitude horaire permettant de faire l'aller-retour entre la France et la Belgique dans la journée.

90 - mettre sur ces lignes du matériel qui pourra rouler aussi bien en France qu'en Belgique.

91 - faire une tarification attractive et des modalités d'achat simple, disponibles sur tous les supports SNCB, SNCF, régionaux et OuiSncf.

92 - rétablir, à terme, le Paris – Bruxelles via Saint-Quentin, idéalement sans rupture de charge, avec tarif attractif et bonne amplitude horaire pour pouvoir faire l'aller-retour dans la journée.

93 - diffuser largement l'information auprès des usagers sur les possibilités de circulation entre les Hauts-de-France et la Belgique.

94 - associer les associations aux réflexions sur le rétablissement d'une ligne Paris – Bruxelles à voie classique, et sur l'évolution à venir de l'exploitation des liaisons transfrontalières, y compris si la ligne Paris – Saint-Quentin – Cambrai/Maubeuge devait, à terme, être ouverte à la concurrence.

95 - maintenir la desserte de villes comme Compiègne et Saint-Quentin, y compris

dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.

## 5) Organisation générale

### *Information*

96. Il existe une volonté forte et largement répandue, de la part des usagers, de voir réimprimer des fiches horaires – sauf exception qui serait liée par exemple à une période où les horaires sont particulièrement irréguliers. Les usagers regrettent ces fiches qui étaient mises à leur disposition.

97. A défaut, les guichets doivent imprimer les fiches horaires sur demande pour les usagers. Pour ce faire, les guichetiers doivent avoir des fiches horaires imprimées à l'avance pour pouvoir les donner aux usagers qui le souhaitent.

98. En tous les cas, il faut imprimer des fiches travaux pour informer les usagers, par voie d'affichage mais aussi au format papier.

99. Pour l'information des usagers, il est nécessaire que plusieurs canaux soient maintenus : guichet, téléphone, sites, facebook et twitter (en distinguant si possible un fil dédié à l'info trafic et un autre à l'info commerciale). Il est indispensable que les informations contenues sur ces différents canaux ne soient en aucun cas contradictoires.

100. Il serait souhaitable que les sites laissent la possibilité aux usagers de laisser des commentaires au bas de la page, soumis à une modération a priori.

101. Nous recommandons de renforcer l'information à destination des usagers dans les gares, en particulier pour faire connaître les offres promotionnelles.

102. La région doit mettre en place une rubrique transports plus visible sur son site, accessible facilement dès la page d'accueil du site.

103. La région et l'exploitant doivent collaborer en amont avec les associations d'usagers pour adapter le contenu et la forme de leur communication envers les



usagers. Beaucoup d'offres et de possibilités sont encore méconnues de la plupart des usagers par manque d'information facilement accessibles.

104. Les lignes ouvertes à la concurrence doivent être connues très en amont. Les associations doivent être consultées pour participer à l'établissement et/ou à la validation du cahier des charges qui sera soumis aux exploitants. Cela évite que des rumeurs courent sur les lignes qui seront ou non ouvertes à la concurrence et que les usagers s'inquiètent de l'évolution de l'offre, par exemple sur les lignes qui sont aujourd'hui fréquemment citées dans les discussions entre usagers sur l'ouverture à la concurrence.

### ***Concertations***

105. Des concertations larges et régulières doivent être menées entre la région, les exploitants du matériel roulant, SNCF Réseau, les usagers et leurs associations.

106. Les associations doivent être reconnues comme des partenaires à part entière, pouvant concourir, aux côtés des structures institutionnelles, à l'élaboration de la politique de transports et l'évaluation de sa mise en œuvre.

107. Nous souhaitons le maintien de Comités Régionaux TER (CoReTer) en présentiel. Le numérique peut être une aide éventuelle pour favoriser la concertation, notamment par le biais de structures en ligne permettant la publication de commentaires modérés a priori. Cependant, le numérique ne peut en aucun cas remplacer les réunions publiques associant les usagers ni les réunions de concertation avec les associations.

108. D'un point de vue géographique, nous considérons comme nécessaire qu'il soit organisé au moins un Comité Régional TER (CoReTer) par an dans chacun des lieux suivants :

Creil

Laon

Tergnier

Saint-Quentin

Amiens

Cambrai

Douai

Arras

Aulnoye-Aymeries

Château-Thierry

Compiègne

Abbeville

109. Il faudrait associer davantage les élus de la commission Transports aux réunions de concertation, et prendre en compte la parole des syndicats de personnels d'exploitants.

110. Nous préconisons de mettre en place des comités de travail restreints entre les exploitants ferroviaires, la région et les usagers pour étudier les projets d'horaires avant leur mise en œuvre. Cela permet de signaler les problèmes éventuels en amont de la mise en place de ces horaires.

111. Nous souhaitons que les associations d'usagers soient averties prioritairement des informations commerciales relatives à l'actualité ferroviaire régionale, afin de pouvoir les relayer rapidement aux usagers en complément de la communication institutionnelle menée par l'exploitant et la région.

112. Lorsque cela est opportun, nous souhaitons la présence, en Coreter et/ou lors des rencontres entre la région et les associations, de représentants d'entités telles que les territoires frontaliers, OuiSNCF, Gares et Connexions, TGV, etc.

113. Lors des réunions de concertation, nous remercions la région et/ou la région d'envoyer les documents de travail en amont, et de mettre en ligne systématiquement les comptes rendus.

114. Les associations doivent également être associées, en amont, aux réflexions sur le renouvellement des matériels.

## ***Service aux voyageurs***

115. Pour assurer la continuité de service en cas de grève, il serait utile que les agents avertissent de leur intention de faire grève 72h avant et ne puissent annuler que 48h avant.

116. Etant donné la fracture numérique (zones blanches, mauvaise maîtrise des outils informatiques, etc.), il faut préserver la présence humaine en gares, aux guichets, et dans les trains.

117. En cas d'immobilisation du train pour une durée de plus d'1h30, les usagers doivent pouvoir bénéficier d'eau et de nourriture en quantité adaptée à la durée de l'immobilisation.

## ***Respect de l'Environnement et du Développement durable***

118. Nous souhaitons que le matériel bi-mode soit utilisé en électrique dès que cela est possible.

119. Il faut veiller à utiliser l'éclairage à bon escient sur les quais et dans les gares. L'éclairage est inutile lorsque la lumière du jour est suffisante, ainsi qu'aux périodes de la nuit comprise entre 30mn après l'arrivée du dernier train et 30mn avant le départ du premier train.

120. Nous souhaitons la création d'un comité mixte région – SNCF – usagers pour suivre la question de l'Environnement et du Développement Durable.

121. Il serait intéressant de mettre en place un partenariat avec des entreprises, des collectivités et des institutions pour inciter davantage les salariés et usagers à prendre le train (diffusion d'information, mise en place de chartes...)

122. Pour se rendre à des événements en Hauts-de-France, nous recommandons la mise en place de navettes routières, en complément du train, pour se rendre aux endroits inaccessibles en train (festival des Vers Solidaires, Plaine en fête...).

123. La région et la SNCF sont incitées à s'engager pour faire de la région Hauts-de-France un territoire pilote dans l'expérimentation et le développement permettant un meilleur respect du développement durable :

- de nouvelles lignes de tram-train ;
- de trains à hydrogène ;
- de navettes GNV ;
- de navettes électriques ;
- de navettes autonomes.

### ***Formations à la sécurité ferroviaire***

124. La région et la SNCF doivent continuer leurs actions conjointes pour développer l'éducation à la sécurité ferroviaire dans les écoles, auprès du grand public, auprès des étudiants, etc.

### ***Réseaux numériques***

125. La région et la SNCF s'engagent avec l'Etat et les exploitants pour favoriser au plus vite le déploiement de la 4G sur les lignes TER. Il subsiste encore de trop nombreuses zones blanches sur le réseau régional.

### ***Maintenance***

126. Il faut effectuer tous les types de maintenance du matériel roulant le plus possible dans la région Hauts-de-France.

127. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, la région doit impérativement

s'assurer que, quel que soit l'exploitant, la maintenance sera effectuée de manière optimale et que la sécurité soit assurée à tout moment pour les usagers.

128. Pour assurer la pérennité optimale du matériel roulant, la région et l'exploitant s'engagent à ce que les rames soient utilisées sans excès ni surexploitation du matériel. Cela permet de préserver l'intégrité du matériel durant son exploitation.

### ***Le patrimoine ferroviaire régional***

129. Nous soulignons l'importance de mettre en valeur le patrimoine ferroviaire régional, aussi bien dans sa dimension historique que pour ses aspects industriels et techniques.

130. Nous recommandons de développer et de valoriser :

- les partenariats entre la région, l'exploitant, SNCF Réseau et les associations d'exploitation des chemins de fer historiques ;
- les opérations de découverte des gares et du savoir-faire ferroviaire, lors de journées exceptionnelles (journées du patrimoine, semaine de l'industrie...) mais aussi sous la forme d'actions régulières, en partenariat avec les offices du tourisme et/ou les associations locales (sociétés académiques, associations d'usagers, etc.).

131. A terme, nous recommandons que les billets pour les chemins de fer historique soient intégrés aux services d'achat de titres de transport mis en place par la région et les exploitants.

## **6) Accessibilité et gares**

### ***Accessibilité***

132. Tout matériel roulant, neuf ou rénové, doit impérativement être accessible aux usagers, quel que soit leur type de handicap. Si besoin, une aide doit être proposée aux usagers en situation de handicap, gratuitement et dans des conditions d'accès simples et pratiques. Dans les trains, il faut un espace pour les personnes à handicap physique. L'accès aux toilettes doit également être aisé pour les personnes en fauteuil.

133. Les cars de substitution doivent être accessibles aux PMR.

134. Le suivi et la mise en place du SDAP Hauts-de-France dédié aux services de transports publics régionaux ferroviaires et routiers doivent être rétablis.

135. Il faut des concertations régulières entre la région, l'exploitant, les associations d'usagers et les associations représentant les personnes en situation de handicap et d'usagers.

136. Le numéro de contact pour les personnes en situation de handicap dans les trains et les gares doit impérativement être gratuit.

### ***Gares***

137. Toutes les gares du réseau régional doivent être mises en accessibilité dans les délais les plus brefs possibles.

Sont notamment nécessaires :

- ascenseurs ;
- bandes de guidage au sol podotactiles ;
- balises vocales ;
- portes automatiques,

- guichets accessibles aux différents types de handicap (PMR, auditif, visuel, physique...).
- Guichet surbaissé, équipé de boucles magnétiques avec possibilité de s'asseoir ponctuellement le temps de l'attente.
- Au moins un panneau d'information à hauteur d'homme.

138. Des rampes sont nécessaires pour les bagages sur les escaliers.

139. Les gares doivent être un espace convivial et pratique. Dans le grand plan de rénovation des gares, les gares des villes moyennes et petites ne doivent pas être oubliées. Nous déplorons par exemple que la gare de Saint-Quentin ne dispose actuellement d'aucun siège près d'une prise électrique, et qu'aucune bande podotactile n'y ait été mise en place. Ces retards doivent être rapidement comblés.

140. Il serait intéressant que les gares disposent, par exemple, des éléments suivants :

- espace de consommation,
- bancs et prises électriques,
- guichets,
- bornes grandes lignes et TER avec tous types de paiement,
- espaces d'attente semi-fermés.

141. Le déploiement de différents services et commerces est particulièrement apprécié en gares, à condition que les tarifs exercés restent raisonnables. Il permet aux usagers de disposer de différentes prestations pratiques, et cela concourt également à l'animation de la gare. La présence de services publics en gare est aussi nécessaire.

142. Les gares doivent être un espace sûr. Il est nécessaire de développer la lutte anti-fraude, les patrouilles de police dans les trains et dans les gares et la vidéo-surveillance. Nous insistons également sur la nécessité d'une présence en gare de personnels salariés par les exploitants. A ce titre, nous sommes pour le maintien des agents de départ sur les quais.

143. Un panneau d'information sur les horaires des lignes, la régularité des lignes, ainsi que sur les offres touristiques et tarifs promotionnels de la région.

144. Nous sommes pour le maintien des bornes d'appel en gare et points d'arrêt, et pour leur signalisation claire sur le quai afin que les usagers puissent les utiliser en cas de besoin.

145. Un panneau d'expression libre et d'information pour les associations d'usagers.

146. Les quais doivent également être accessibles suivant les normes en vigueur :

- rehaussement à 55cm,
- bandes podotactiles,
- ascenseurs,
- rampes d'accès,
- balises vocales,
- possibilité d'être aidé par un agent si nécessaire,
- rampe double lisse,
- contremarche,
- escalators si besoin.

147. Pour des raisons de praticité, à destination des personnes en situation de handicap, les panneaux d'information doivent être décalés par rapport aux bancs.

148. Le suivi de la mise en commun des schémas d'accessibilité des deux régions doit être relancé.

149. Des concertations régulières doivent avoir lieu entre la région, l'exploitant, les élus locaux et les associations d'usagers au sujet de l'aménagement et l'entretien des gares. Des moments de concertation publics sont également nécessaires.

150. Dans les gares et points d'arrêts, il faut des abris semi-fermés et résistants au vandalisme.



## **Conclusion**

Ce document constitue une base de travail que nous espérons la plus utile possible pour la région comme pour les exploitants. Il peut ainsi concourir à résoudre une partie des problèmes rencontrés aujourd'hui par les usagers, et/ou à éviter que d'autres problèmes soient provoqués au cours des nombreuses évolutions à venir dans le domaine des transports ferroviaires des Hauts-de-France

### ***Un aménagement du territoire équilibré***

Nous rappelons qu'il est indispensable que notre grande région soit aménagée de manière équilibrée, sans que des disparités trop fortes se mettent au jour. Nous ne doutons pas de la volonté de la région à agir en ce sens, dans les différents domaines de compétence qui sont les siens.

La convention entre la région et la SNCF, et à terme avec éventuellement d'autres exploitants, doit impérativement se fixer comme objectif de favoriser cet aménagement équilibré par le biais, entre autres, du transport ferroviaire. Les petites lignes comme les lignes principales sont indispensables à la vitalité des villes qu'elles desservent et au maillage des zones rurales, semi-rurales et urbaines. Supprimer des lignes ferroviaires reviendrait à commettre des erreurs qui ont été trop souvent commises par le passé, et qui ont conduit à l'enclavement de zones désormais mises à l'écart de la mobilité par voie ferroviaire.

### ***Les concertations à venir***

Afin de continuer à porter la voix des usagers, l'Association des Usagers des Transports Aisne – Nord (Autan) s'engage auprès de la région et de l'exploitant historique à toujours participer, dans un esprit constructif, aux concertations mises en place dans les différents domaines liés aux transports régionaux. L'ouverture progressive à la concurrence devra permettre de continuer à œuvrer, de part et d'autre, dans une démarche de transparence et de concertation constantes, afin que les usagers puissent être associés au maximum à la définition des conditions

concrètes de leurs transports quotidiens. Nous répondrons donc présents aux sollicitations de la région et des opérateurs qui nous seront adressées, comme nous l'avons toujours fait jusqu'à présent.

\*\*\*

## Contacts

Site : [aisnenord.wordpress.com](http://aisnenord.wordpress.com)

Contribution téléchargeable en ligne : <https://lc.cx/Convention2019>

Adresse : Association AUTAN – Espace Matisse  
1 rue Théophile Gautier – 02100 St-Quentin

Mails : [aisnenord@gmail.com](mailto:aisnenord@gmail.com)  
[antoine.lamotte20@orange.fr](mailto:antoine.lamotte20@orange.fr)

Téléphone : 06 44 96 59 85  
06 73 50 58 86

Facebook : AisneNord

Twitter : @aisnenord

\*\*\*

Fait à Saint-Quentin, le 05 septembre 2018

Pour l'Association des Usagers des Transports – Aisne Nord (AUTAN)

Antoine Lamotte  
Président

Michel Magniez  
Secrétaire