

Nogent sur Seine le 16 janvier 2011

Collectif des Usagers de la Ligne Paris – Troyes
collectifusagersparistroyes@yahoo.fr

Monsieur Thierry Mariani
Secrétaire d'Etat chargé des transports
Ministère de l'écologie, du développement durable,
des transports et du logement
Grande Arche , Tour Pascal Aet B
92055 La Défense cedex

Objet : Défaillances et manquements de la SNCF
à l'égard de ses clients, pour la ligne Paris –Troyes-Culmont-Chalindrey

Monsieur,

Nous sommes usagers quotidiens des lignes Paris - Troyes / Paris - Culmont-Chalindrey. Nous tenons à vous informer que cette ligne souffre d'une indigence de matériel très préjudiciable à la qualité du service rendu (mais le plus souvent non rendu) aux voyageurs journaliers qui acquittent scrupuleusement, chaque mois, le prix d'un forfait mensuel, alors qu'ils ne cessent de subir désagrément sur désagrément.

Nous prenons chaque jour le train matin et soir pour aller travailler. Lorsque nous achetons notre forfait, nous achetons la garantie d'une circulation des trains telle qu'annoncée et publiée à des horaires fixes et réguliers et ce pour être à l'heure sur nos lieux de travail et pour pouvoir rentrer à une heure convenable dans nos foyers.

Or, ce service tous les mois est de moins en moins correctement assuré ; il n'est, pour vous en convaincre, que de lire attentivement le détail listé mais non complet des manquements de l'entreprise et le mois de décembre 2010¹ est particulièrement exemplaire de l'incurie qui frappe la SNCF sur cette ligne.

01/12 train de 19h11 supprimé

06/12 train de 19h11 supprimé

07/12 train de 19h11 supprimé. Train de 20h11 est arrivé à Nogent entre 22h30 et 22h45

08/12 19h11 supprimé. Arrivée Nogent entre 22h30 et 22h45

09/12 19h11 supprimé. 20mn de retard + contrôleur ivre

14/12 19h11 25mn de retard

¹ Pour ne citer que les désagréments récents, nous n'avons pas noté ceux liés aux 3 semaines de grève entre octobre et novembre.

16/12 18h11 parti à 19h11
21/12 19h11 annulé
23/12 6h38 (départ Nogent) annulé
24/12 6h38 (départ Nogent) annulé
27/12 05h43 et 06h38 annulés (départ Nogent) + 18h11 avec 40mn de retard
28/12 18h11 avec 45mn de retard
29/12 18h11 avec 50mn de retard
29/12 19H11 supprimé
30/12 19h11 supprimé mais non annoncé comme tel, annoncé comme partant autour de 20h
30/12 19h11 parti à 20h11

Et de plus :

Le train de 7h30 samedi 18 décembre bondé et sans chauffage, le 18h41 jeudi 23 décembre parti à 20h05 bondé également ainsi que le 19h11 du 24 décembre sans chauffage ni lumière²

Non seulement, nous avons dû subir les effets de la grève, qui a perturbé le service durant trois semaines d'octobre à novembre, sans aucun égard de l'entreprise pour les usagers, et sans aucun geste commercial de dédommagement des préjudices commis à leur rencontre, mais en plus bien que la grève soit terminée, le service n'est jamais revenu à un fonctionnement normal.

Après la grève, ce sont les intempéries ! Autant de circonstances qui n'incombent pas à l'entreprise, comme nous le disent les contrôleurs interpellés sur les manquements.

Nous ne sommes pas de cet avis, la grève comme les intempéries sont des situations de « crise » qu'une entreprise de l'envergure de la SNCF doit avoir inscrites dans ses plans d'organisation du travail et du service à rendre. Il est de la compétence du président de la SNCF de veiller à ce que le service vendu aux clients de la SNCF soit assuré dans de bonnes conditions quels que soient les aléas auxquels l'entreprise doit faire face. Nous admettons qu'il peut y avoir des circonstances exceptionnelles, mais quand l'exception devient la règle, nous considérons qu'il s'agit de défaillance pour ne pas dire d'incompétence.

De notre point de vue, les conditions climatiques sont une excuse inacceptable car elles masquent surtout un réel problème de maintenance du matériel et de gestion des ressources humaines.

En effet comment expliquer que sur le réseau EST certains trains circulent et d'autres pas, et le plus souvent ceux de notre ligne ?

Nous n'avons aucune explication cohérente à la gestion des suppressions des trains.

Au final, les usagers du train qui embarquent ou débarquent à Nogent sur Seine et Romilly sont les laissés pour compte des défaillances de la SNCF.

Les contrôleurs qui affrontent les usagers en colère, reconnaissent, eux-mêmes, la vétusté du matériel et le peu d'effort de la SNCF comme des autorités compétentes; ils nous laissent entendre que le pire est à venir ! L'électrification de la ligne, voulue par monsieur le Président de la République, nous inquiète grandement au regard des dysfonctionnements permanents que nous connaissons, nous redoutons que les travaux d'électrification aggravent nos difficultés.

La SNCF ne doit-elle pas à ses clients :

- **la qualité du service (circulation des trains, accueil, ponctualité, propreté, ...),**
- **la diffusion de l'information (notamment en cas de situation perturbée),**
- **la maintenance des gares et trains,**
- **la gestion du matériel ferroviaire et son entretien ?**

² Toute cette liste de suppressions et de retards, n'est pas exhaustive

Concernant les intempéries, il est inadmissible, que des trains soient régulièrement supprimés parce qu'il neige ou parce qu'il gèle. Si cela se produit, c'est parce que l'entreprise n'est pas capable d'entretenir correctement son matériel, et de gérer correctement ses ressources humaines. Qui est alors responsable de cette incurie ? Qui doit –on incriminer ?

La SNCF vend aux usagers un service de plus en plus défaillant,

Nous achetons un forfait mensuel pour des horaires de circulation des trains afin qu'ils nous permettent d'être à l'heure au travail et nous sommes régulièrement en retard avec tous les préjudices qui s'en suivent avec nos employeurs. Le soir, nous n'avons pas l'assurance d'être à une heure décente chez nous, avec également, toutes les conséquences qui s'en suivent pour la prise en charge de nos enfants et notre qualité de vie.

Par ailleurs, quand il arrive que les trains partent à l'heure ou presque, il n'est pas rare qu'ils circulent sans éclairage et sans chauffage, ou qu'ils soient ralentis et retardés par un autre train en panne devant lui...etc. !

Malgré cela, il nous faut présenter notre titre de transport aux contrôleurs !

Malgré cela, il nous faut acquitter le prix du forfait, dès lors exorbitant.

Comment pensez-vous que nous vivons cette position « dominant-dominé » : la SNCF dans le rôle du dominant et l'utilisateur dans le rôle du dominé exploité ? Nous finissons par nous dire que le rapport est déséquilibré et que cela ressemble bien à un abus de faiblesse !»

Aussi, nous souhaitons des réponses concrètes, nous attendons des solutions efficaces. En premier lieu, nous demandons un substantiel dédommagement sur le prix de nos forfaits pour les trois mois à venir, car nous sommes mal traités par la SNCF depuis octobre 2010. En second lieu nous tenons à obtenir de la SNCF des garanties d'amélioration immédiates et durables, et nous vous demandons, Monsieur le Secrétaire d'Etat de veiller à ce que nous obtenions gain de cause.

Nous avons écrit à Monsieur Guillaume Pépy, qui à ce jour n'a pas jugé nécessaire de nous répondre, ni même d'accuser réception du courrier. Nous considérons ce silence comme un manque de respect du Président de la SNCF à l'égard de ses clients. Nous trouvons cette attitude inadmissible, mais elle reflète l'actuelle lente mais certaine déliquescence de la SNCF que nous constatons un peu plus chaque jour³.

A défaut d'obtenir une réponse de la part de Monsieur Pepy, nous espérons pouvoir compter sur votre intervention en tant que Secrétaire d'Etat, chargé des transports, pour que la SNCF corrige sans attendre ses manquements et organise de manière satisfaisante le service qu'elle doit nous rendre, non seulement parce qu'elle a une mission de service public, mais aussi parce que nous achetons ce service.

Nous vous remercions de l'attention que vous porterez à notre courrier et nous vous adressons nos respectueuses salutations.

³ Il est à noter que de plus en plus de contrôleurs expriment leur mal-être, et leur tristesse de voir la SNCF régresser comme elle régresse depuis quelques années. Le pire est à venir nous disent-ils.

Peut-on imaginer qu'au XXIème siècle une locomotive tombe en panne de gasoil et attende 16h pour être dépannée, et que pendant ce temps, le service de régulation de la circulation, l'indique comme « supprimé » soit n'ayant pas quitté son aire de stationnement ! Autrement dit c'était un train « fantôme » pendant 16h ! Est-ce admissible ? il ya tant d'exemples de ce type....

Collectif des Usagers de la Ligne Paris – Troyes

Pour le collectif

Véronique Rovelli

Sophie Baudet

Murielle Fagot

collectifusagersparistroyes@yahoo.fr

complément à la liste des suppression et retards (non exhaustif)

07 /01/2011 train de 7h33 au départ de Nogent , arrivé avec ½ h de retard,

07/01/2011 train de 19h11 retard d'une heure, parti à 20h01, contrôleur ivre.