

Nogent sur Seine le 6 janvier 2011

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

Monsieur Guillaume Pepy
Président de la SNCF
34, rue du Cdt René Mouchotte
75014 PARIS

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. Vous n'ignorez pas 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 votre 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

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

14/12 19h11 25mn de retard
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 lumière

Sans compter la vente des billets sans souci de vérification du nombre de places disponibles, ayant entraîné dans la période des fêtes, notamment les samedis, des surcharges des trains, avec des voyageurs debout et assis au sol, des contrôleurs retardant le départ de ces trains car trop bondés, et demandant à une partie des voyageurs de prendre le train suivant ! Suppressions de trains plus vente de billets incontrôlées égal : mauvais traitement de la clientèle et pagaille !

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 votre entreprise pour les usagers, et sans aucun geste commercial de dédommagement des préjudices commis à leur encontre, 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 votre 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 (cela s'appelle la gestion des risques). Il est de votre compétence en tant que 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 ? Comment expliquer la suppression des trains au départ de Paris notamment à 16h11, à 18h11 et 19h11, alors que le Paris Troyes-Mulhouse de 18h41 reste maintenu ? Comment expliquer également, alors que météo France annonce des conditions climatiques difficiles, que la SNCF n'anticipe pas les difficultés de circulation et n'organise pas en amont la desserte des gares dans de bonnes conditions. Autrement dit, le train de 18h41 qui dessert Troyes jusqu'à Mulhouse, est toujours maintenu, mais n'assure pas la desserte des gares de Nogent sur seine et Romilly sur Seine, quand les trains qui s'y arrêtent sont supprimés.

Nous n'avons aucune explication cohérente à la gestion des suppressions des trains ni à la gestion des adaptations de circulation suite à ces suppressions de dessertes.

Au final, les usagers du train qui embarquent ou débarquent à Nogent sur Seine et Romilly sur Seine 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 de la Région pour y remédier ; ils nous laissent entendre que le pire est à venir !

La SNCF n'est-elle pas engagée par convention à assurer l'exploitation des services pour le compte de la Région et plus particulièrement :

- **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 ?**

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 votre entreprise n'est pas capable d'entretenir correctement son matériel, et de gérer correctement ses ressources humaines, et cela vous incombe et vous rend directement responsable des conséquences de l'incurie de vos services.

Vous vendez aux usagers un service que vous savez défaillant.

Que faites-vous, vous-même, lorsque vous achetez un produit défaillant ? Sans doute exigez-vous son remplacement, ou un remboursement ?

Qu'en est-il pour nous, usagers de votre entreprise qui vous achetons un service de plus en plus défaillant ? Faut-il que nous portions plainte pour abus de faiblesse ? Car il s'agit bien de cela tout de même !

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 vos trains soient 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 » : votre entreprise 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 ! Pour s'en convaincre, il n'est qu'à entendre vos contrôleurs nous dire que « la SNCF a seulement comme responsabilité de nous transporter d'un point à un autre...le reste n'étant pas sa responsabilité » !

Aussi, nous attendons de vous des réponses concrètes, autres qu'une langue de bois ; nous attendons des solutions efficaces, expression de votre compétence à gérer les problèmes et les situations de crise, en prenant en compte la satisfaction des usagers, envers lesquels vous avez des devoirs puisqu'ils sont vos clients. 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 vos services depuis octobre 2010.

Nous tenons également à vous signaler que nous n'apprécions pas le comportement de vos personnels en gare, et notamment des cadres. Ceux-ci ne sont pas capables de se présenter face aux usagers mécontents, mais corrects, que nous sommes et ils laissent les personnels de guichets sans légitimité pour une quelconque décision, tenter de nous répondre, alors que ces derniers sont autant que nous démunis d'information et de solution. Vos cadres en gare, notamment le chef de gare², ne sont pas à la hauteur de la fonction qu'ils occupent quand ils se défont sur le personnel d'exécution, pour ne pas avoir à affronter les usagers mécontents par un service rendu mais non rendu.

Nous attendons de vous que vous manifestiez plus de courage que vos cadres, et que vous leur montriez l'exemple, en affrontant notre mécontentement et en venant nous apporter des réponses et des solutions concrètes.

Nous vous invitons à venir nous rencontrer, un jour très prochain de janvier, dans le train 1643 qui part de gare de l'EST à 19h11, et si toutefois celui-ci devait être supprimé comme c'est le cas de façon récurrente depuis plus d'un mois, nous aurons tout loisir de voir avec vous les projets d'amélioration que vous nous soumettrez en attendant le prochain départ à 20h11 !

Nous n'imaginons pas que vous refusiez cette rencontre, ce serait un camouflet supplémentaire de votre entreprise à l'égard des usagers quotidiens de la SNCF, et vécu comme un manque notoire de respect.

Nous vous informons qu'une copie de cette lettre sera expédiée à la presse, afin que tous les usagers quotidiens des lignes SNCF défaillantes soient avertis de notre démarche à votre endroit.

Nous saisissons également le Président du Conseil Régional Champagne-Ardenne, Monsieur Bachy, afin qu'il veuille à la mise en œuvre satisfaisante de la convention qui lie la SNCF à la région.

Dans l'attente de vous rencontrer un jour prochain, que vous nous ferez connaître, dans le train n°1643 de 19h11 au départ de PARIS-EST, recevez Monsieur, nos respectueuses salutations.

Collectif des Usagers de la Ligne Paris – Troyes

collectifusagersparistroyes@yahoo.fr

dont entre autres : V.Rovelli

S.baudet

M.fagot

Pour un éventuel contact personnalisé

copie :

EST-ECLAIR

² Le chef de gare de la gare de l'EST, notamment le 30 décembre alors que le train de 19H11 était supprimé (mais non annoncé comme tel) et le 18H41 en retard, mais refusant de desservir les gares de Nogent et Romilly, ce que nous demandions. Vos agents ont appelé la police en réponse à notre demande de rencontrer le chef de gare !!