



POUR UN SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE DE QUALITÉ

Correspondance : 72 rue de la République – 76800 SAINT ÉTIENNE DU ROUVRAY

Blog : www.convergence-nationale-rail.fr

Courriel: convergence.rail@hotmail.fr

Tél. 06 14 71 57 93

Paris, le 27 janvier 2014

À

Monsieur Frédéric CUVILLIER

Ministre des Transports, de la Mer et de la Pêche

246 bd St Germain

75007 PARIS

Objet : Fermeture par la SNCF de points de vente de billets de chemin de fer

Monsieur le Ministre,

La réponse à notre courrier du 25 septembre, que vous avez bien voulu nous faire parvenir le 4 décembre sous la plume de Monsieur Kesler, nous laisse dans une grande perplexité à bien des points de vue.

Sur la forme, d'abord. En effet, le paragraphe où vous développez les « avantages » de la « réservation à distance » des billets de chemins de fer ressemble à s'y méprendre, en développant même, à l'argumentaire avancé par courrier par M. BONNEPART, Directeur SNCF des régions Normandie et Paris Saint Lazare auprès des élus auxquels il a répondu. La réponse que nous a fait parvenir tardivement – 14 janvier 2014 – de son côté, la direction de la SNCF sous la plume de Monsieur LE VERN reprenant ce même leitmotiv et se réfugiant derrière des « contraintes » de rentabilité. Nous vous rappelons ci-dessous ces deux textes :

Association Loi 1901 – Agrément RNA : W941007139

Immatriculation SIRET : 790 124 796 00018

Siège social : 20, Place Pierre SEMARD 94190 VILLENEUVE ST-GEORGES

Ne pas nous écrire à cette adresse – Utiliser l'adresse en tête de lettre - Merci

Votre courrier :

Pour offrir un service qui réponde au plus près aux demandes des usagers, la SNCF s'adapte aux changements de leur comportement. Les voyageurs sont de moins en moins nombreux à se rendre dans les boutiques SNCF pour réserver et acheter leurs billets de train alors que la part des ventes réalisée par le biais d'internet augmente régulièrement. Les voyageurs ont aujourd'hui à leur disposition de nombreux moyens d'accès à l'information, la réservation et l'achat de billets de train. La réservation de billets de train par internet ou par téléphone et la possibilité de les recevoir à domicile constituent des solutions appropriées aux territoires ruraux, et plus particulièrement aux personnes à mobilité réduite.

Le courrier de M. Bonnepart :

Cependant, depuis plusieurs années maintenant, SNCF constate une évolution continue des pratiques d'achat de ses clients qui se tournent de plus en plus vers de nouveaux modes de distribution, accessibles à distance et en permanence. Comme toute entreprise de service, il nous est donc nécessaire de nous adapter régulièrement à ces évolutions.

Faut-il en déduire qu'après avoir pratiqué le « copier-coller » des textes du précédent ministère, ce que nous avons l'an dernier dénoncé, vos collaborateurs pratiquent le « copier-coller » des réponses de la SNCF ?

Sur le fond, ensuite.

S'agirait-il d'obliger tout un chacun à s'équiper en matériel informatique et à enrichir ainsi les fabricants coréens ou taïwanais, puisque nos gouvernements n'ont pas été capables de faire profiter nos concitoyens des capacités pourtant remarquables des informaticiens français ? Avec quelles ressources pourront s'équiper les millions de travailleurs dépourvus d'emploi, les millions de personnes âgées (et qui n'ont pour beaucoup pas été formées à l'utilisation de ces outils) qui peinent à subvenir à leurs besoins les plus élémentaires ?

Ne croyez pas que nous soyons, comme certains voudraient bien le laisser entendre, des « nostalgiques du passé », par ailleurs analphabètes en informatique. Nombre d'entre nous pratiquent les outils informatiques de tous types depuis bientôt quarante ans et en ont même à l'occasion enseigné le maniement. Ceci nous rend justement plus à même d'en apprécier l'utilité, comme celle de tout outil que l'homme crée pour prolonger son geste... mais aussi les limites. Nous vous soumettons ci-après quelques cas, tout à fait réels, hélas, qui illustrent les limites de la machine face à l'homme et à ses besoins, sans même parler de ses effets néfastes.

Inscrivez-vous sur le site internet de la SNCF et vous serez gratifié de toute la publicité pour vous rendre à tel ou tel endroit (la première offre du site ne vous proposant pas le train mais... l'avion !) dont vous n'avez que faire, à telle ou telle date qui ne vous convient pas. Vous y éprouverez par contre les plus grandes difficultés à trouver l'information dont vous avez besoin.

Croyez-vous pouvoir commander, payer, éditer vos billets de chemin de fer pour la destination qui vous convient, au tarif qui sied à vos finances ? Hélas, au dernier moment, la « machine » vous informe, plus ou moins clairement, que le train que vous désirez utiliser (un TER par exemple) ne permet pas l'édition des billets que vous devrez aller retirer dans une gare... si le guichet est ouvert ! dans une « boutique », si celle-ci existe encore !

Êtes-vous obligé d'annuler un voyage (pour cause de maladie... ou parce que votre employeur a jugé bon de vous rendre « volontaire » (!) pour le travail du dimanche) ? Vous devez vous présenter

Association Loi 1901 – Agrément RNA : W941007139

Immatriculation SIRET : 790 124 796 00018

Siège social : 20, Place Pierre SEMARD 94190 VILLENEUVE ST-GEORGES

Ne pas nous écrire à cette adresse – Utiliser l'adresse en tête de lettre - Merci

devant un guichet... qui, comme par hasard sera fermé parce que la SNCF a réduit son personnel... et vous perdrez le prix de votre billet !

Vous vous trouvez dans une grande gare (Saint Lazare par exemple, dont on vante bien à tort les équipements commerciaux purement mercantiles alors même que les voyageurs doivent attendre leurs trains dans des situations toujours aussi inconfortables) et, pour une raison d'urgence, éprouvez-vous la nécessité de faire modifier votre billet. Hélas, les nombreuses machines qui encombrant la place ne sauront pas répondre à votre demande et il vous faudra prendre place dans la longue, trop longue file d'attente des guichets dont un nombre conséquent n'est pas pourvu de personnel. Vous avez toutes les chances possibles de manquer le train que vous deviez impérativement prendre pour honorer un rendez-vous.

Vous évoquez la possibilité de recevoir les billets à domicile... mais combien de temps au préalable faut-il faire sa demande pour être sûr d'être livré à l'heure et en temps ? Que se passe-t-il quand vous devez voyager impromptu, que ni la boutique la plus proche ni les guichets de la gare ne sont ouverts et que l'automate censé les suppléer est en panne ?

À ces exemples de situations vécues, ajoutons le fait que seul le dialogue de personne à personne permet d'élucider une situation complexe et de tolérer l'erreur, humaine par nature.

La seconde partie de votre courrier repose un sur un oxymore (« faisons un meilleur service public en supprimant le service au public » !) dont nous ne saurions accepter la pseudo-justification économique.

Nous vous le rappelons ci-dessous.

Le ministre partage votre préoccupation d'œuvrer au maintien sur l'ensemble du territoire de services de proximité mais, dans le contexte économique actuel, il est nécessaire d'agir en faveur d'une meilleure maîtrise des dépenses, qu'il s'agisse de celles de l'Etat, des collectivités territoriales ou des entreprises publiques, de manière à proposer au meilleur coût un service public ferroviaire de qualité à nos concitoyens.

En effet, d'une part, il entre en contradiction avec les pratiques de la SNCF issues de la division « en activités » de celle-ci, qui conduisent à lancer sur les routes (sic !) plusieurs agents pour aller régler un problème ferroviaire en un point déterminé que l'on a volontairement rendu désert de toute présence humaine, alors que le maintien sur place d'une présence polyvalente eût permis de régler instantanément le dit problème.

Mais, là encore, et en contradiction avec ce qu'affirmaient, lors de notre entrevue du 13 novembre 2013, Messieurs Ambrosini et Matabon, vos conseillers, vous copiez (ou vous anticipez) les décisions drastiques du Président de la SNCF (notamment dans son plan « Excellence 2020 »... qui n'a d'excellence que pour lui-même) dont les seules intentions en matière d'amélioration du réseau ferroviaire consistent en des... économies. Économies que se plaisait à énumérer le 4 octobre dernier la Directrice Régionale SNCF des Pays de la Loire, économies, par exemple, que vient de réaliser le réseau « Intercités » en Normandie en obligeant la Région à suppléer les 5 trains que la SNCF supprime ! Économies encore qui se traduisent par l'abandon de l'entretien des installations de triage, par la suppression d'emplois de cheminots de plus en plus nombreuses. Mais sans doute approuvez-vous aussi la gabegie de la SNCF avec ses ID-BUS que nous condamnons depuis leur apparition.

Non, Monsieur le Ministre, la communication ne se fonde pas sur la simple multiplication des technologies qui, censées rapprocher les hommes, les rendent de plus en plus étrangers les uns aux autres. Nous n'énumérerons pas ici les multiples aberrations nées de l'exploitation des réseaux informatiques... à commencer par celles liées au manque de discrétion des systèmes employés et dont l'actualité internationale (et ... nationale !) se fait aujourd'hui l'écho.

Les machines ne sont que ce pourquoi elles sont conçues : des outils utiles à l'homme, mais seulement des outils. Elles ne sauraient se substituer à la présence humaine qui se doit non seulement d'être efficace mais encore sécurisante. Là encore, les intentions de M. Pepy de suppléer l'absence des personnels par l'ouverture des magasins dans les gares la nuit ou le dimanche ne sont pas bonnes. Elles sont uniquement ce qu'est la politique générale du Président de la SNCF : mercantiles !

Monsieur le Ministre, les usagers du chemin de fer attendent du Gouvernement qui a sous sa responsabilité le service public ferroviaire qu'il exige de la direction de la SNCF que celle-ci mette en place des services réellement utiles à tous les citoyens ; ils n'attendent pas que ce Gouvernement réplique indûment par la force (cf. ce qui vient de se passer à Gramat, entre autres) aux manifestations justifiées de mécontentement des citoyens quant aux décisions prises par la SNCF.

Dans l'attente de mesures qui aillent dans le sens de l'humanisation du service public ferroviaire, nous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de nos sentiments respectueux.

Le bureau de la CNR :

P.DELFOSSE	Président	V. JOUILLE	Trésorier
D. LE RESTE	Vice-président	V. DRUKMAN	Secrétaire Adjointe
P.MENARD	Secrétaire		