



Association des USAGERS de la ligne PARIS – DREUX
Mairie de Septeuil – Place de la Mairie – 78 790 SEPTEUIL

LETTRE OUVERTE à l'attention

*De Messieurs les Elus des Yvelines
De Messieurs les Parlementaires élus
De Monsieur le Président du Conseil Général des Yvelines
De Monsieur le Président du Conseil Régional IDF
De Monsieur le Président du STIF
De Madame la Présidente de la SNCF
De Monsieur le Député et Maire de Dreux*

Ainsi que toutes les personnes susceptibles de contribuer à l'amélioration de la desserte de nos communes par les transports en commun

Messieurs,

Dans la perspective des rencontres d'élus du 10 décembre prochain avec la SNCF ainsi que de la rencontre avec le STIF du 11 décembre, AUPADRE vous prie de trouver ci-après ses remarques sur le fonctionnement encore difficile de la ligne Paris-Montparnasse-Dreux.

Ces éléments portent, d'une part sur les conditions de transports, d'autre part sur les manquements au service et encore, sur les améliorations ressenties par les « *citoyens usagers* ».

S'agissant des améliorations ressenties par les « clients contribuables », il convient de signaler que la ligne et son mode de déserte restent **globalement subis**.

Plusieurs points sont à signaler qui expliquent pourquoi les habitants préfèrent encore recourir à leurs véhicules personnels plutôt que d'aller travailler en train :

1) Confort et hygiène des trains

D'un point de vue du confort et de l'hygiène des trains, les améliorations sensibles apportées à l'ergonomie des trains ces dernières années masquent l'absence de considération pour les voyageurs, lesquels appellent notre attention sur le fait que les toilettes sont la plupart du temps condamnées (je vous laisse imaginer les conditions de transport de jeunes enfants ou d'anciens pouvant difficilement se retenir durant une heure -rappelons que ce train fait le trajet Paris Dreux en 1h10 au mieux- sans évoquer les incidents conjoncturels) ; ce ne sont pas des conditions d'hygiène décentes que sont en droit d'attendre les citoyens. Nous vous confirmons de même que les poubelles y sont inexistantes.

De surcroît l'effort consenti pour l'équipement des nouvelles voitures ne doit pas masquer le recours, de plus en plus fréquent, à d'anciennes voitures du Val D'Oise. Sans s'étendre plus avant sur l'inconfort de ces trains antédiluviens, d'une saleté repoussante et parfois constellés de fientes d'oiseaux, il convient de préciser que leur signalétique poétique (Argenteuil, Cergy...) n'a que très peu de probabilité d'informer correctement les voyageurs désirant se rendre dans nos villages.

L'association représentant les usagers de la ligne Paris Dreux souhaite donc savoir comment la SNCF entend remédier tant à l'absence d'hygiène inacceptable qu'au rétablissement des trains de la ligne... sur cette ligne.

2) Horaires

S'agissant des nouveaux horaires : les quelques trains supplémentaires ont été vivement appréciés, mais cela ne doit pas masquer les besoins encore importants qui, faute d'être couverts, entraînent une désaffectation de la ligne :

En particulier la **très faible fréquence des trains en milieu de journée** qui empêche les parents d'élèves de se rendre rapidement à l'établissement scolaire en cas d'urgence a définitivement convaincu certains d'entre eux à utiliser leur véhicule. De même, la flexibilité actuelle des horaires, en particulier dans le commerce et la grande distribution, ne trouve pas de réponse en matière de transports en commun et contraint les salariés à utiliser des transports individuels.

Parmi les **créneaux horaires encore faibles**, il manque toujours malgré les demandes itératives au moins un train le matin entre 7h30 et 8h05 pour votre gare (Montfort l'Amaury Méré) qui permette aux salariés parisiens d'arriver à 8h30 et d'embaucher à 9h (source : questionnaire aux voyageurs, 1600 réponses) ;

De même pour le retour vers Dreux, les voyageurs font ils état du trop grand délai d'attente entre le 19h03 et le 19h48 ; depuis de longues années ces 45mn ont pesé lourd dans les familles !

S'agissant des salariés qui travaillent le **samedi**, comme de ceux qui souhaitent utiliser le train le **Week-end**, il convient de noter que **le service n'est plus lacunaire, il devient inexistant :**

Ceux qui travaillent le samedi n'ont plus qu'un train et sont captif d'un horaire inadéquat ;

Ceux qui souhaitent venir dans nos familles ont en général bien du mal à aboutir ;

Et que penser de l'argumentaire sur les **cartes imagin'R et OPTILE** qui sont censées offrir aux jeunes un décloisonnement des zones ? Il est aisé de proposer ce service quand les trains n'existent pas !

Enfin il faut rappeler **l'inadéquation totale du trafic en période estivale**. Aujourd'hui, les horaires d'été sont totalement inadaptés aux besoins, à l'heure où les clients prennent de plus en plus 15 jours de vacances au lieu du mois plein.

L'association représentant les usagers de la ligne Paris Dreux souhaite donc savoir comment la SNCF entend répondre aux nouveaux besoins de la population, qui non seulement a évolué en nombre, mais encore connaît une modification sensible de ses horaires, liée à l'évolution même du travail.

3) Manquements au service

Si les deux premiers points portaient sur un fonctionnement présumé normal, il convient de rappeler que les manquements sur cette ligne continuent à être importants et pourraient être résumés en deux points : d'une part **les dysfonctionnements matériels ou techniques**, d'autre part **l'absence totale de réactivité face à ces dysfonctionnements**.

Comme vous le savez, l'une des principales causes de dysfonctionnement provient du fait que **cette ligne ne dispose toujours pas de moyen satisfaisant pour évacuer un train en panne**. Partant de ce constat, la panne d'un train entraîne le retard de l'ensemble des trains qui lui succèdent, occasionnant plus que sur d'autres lignes des temps de retard importants. Il conviendrait à notre sens de poursuivre la recherche de véritables mesures de désengorgement, soit par doublement des lignes ou, à défaut, multiplication des IPCS.

Il faut en revanche saluer l'évolution en matière d'entretien des voies ; il semble que les nettoyeuses soient enfin au rendez vous (et se déplacent enfin au delà de la séparation administrative de la région) puisque nous n'avons pas eu à pâtir des éternels patinages dus aux feuilles mortes lors des premiers froids.

Reste que lorsque nous sommes bloqués dans un train en panne, **l'information voyageur à l'intérieur des trains**, pourtant simple à donner **est régulièrement inexistante**. L'impossibilité de prévenir les collègues ou les proches est parfois encore plus préjudiciable que le retard en lui même (employeurs dubitatifs, nourrices refusant de prendre des enfants dont les parents se déplacent sur la ligne...), alors que, sans coût supplémentaire pour l'opérateur, une information cohérente peut permettre de réduire les conséquences subies.

L'information en gare reste également lacunaire, messages inaudibles à Paris Montparnasse ou Versailles, affichages déficients, présence d'agents dont la seule valeur ajoutée consiste à dire aux clients qu'ils attendent l'information, sont permanents et mal vécus, sinon que ces personnels sont enfin plutôt mieux formés et au moins polis, ce qui constitue en soi le seul fait notable d'évolution. Les messages folkloriques tels que « *train supprimé suite à une panne à l'atelier* (sic) », en particulier pour le train censé partir de Paris à 16h48 dont on ne compte plus les suppressions, « *train en formation* » alors qu'il parvient bondé à quai, ou les inégalables erreurs de quais à Versailles restent légions et ne sont pas dignes d'un service client.

En ce qui concerne le système d'information voyageurs à l'intérieur des voitures et du système Infogare, AUPADRE est toujours dans l'expectative... En effet, concernant la mise en place de l'affichage du trafic sur les quais des gares IDF grâce au système INFOGARE, la SNCF prévoyait que toutes les gares IDF situées après Plaisir Grignon seraient équipées, au plus tard, fin juillet 2006, ce qui est loin d'être le cas au jour d'aujourd'hui...

Quant à l'affichage des gares à l'approche dans les voitures (signalisation des gares à l'approche à l'aide de panneaux lumineux situés au-dessus des portes, de panneaux à diodes qui indiquent la position de la rame sur le parcours et d'une voie numérisée indiquant également le nom de la gare à l'approche), la Direction SNCF n'avait aucun calendrier puisque ce système ne peut fonctionner qu'avec les nouvelles motrices et l'aménagement des voitures actuelles.

Aujourd'hui, ces nouvelles motrices sont là, mais rien ne fonctionne !

En dernier lieu, nous rappelons l'attention sur le fait que la disparition de la distribution des bulletins de retard (au motif que l'information est accessible aux employeurs sur internet) s'exerce au détriment des petites CSP travaillant notamment en magasin (coiffeurs, vendeurs, bouchers, artisans...), lesquels ne disposent pas d'internet et dont les salariés ne peuvent apporter la preuve des retards subis, situation inéquitable du point de vue du droit d'accès à l'information.

L'association représentant les usagers de la ligne souhaite donc savoir comment la SNCF entend réduire les dysfonctionnements toujours fréquents de cette ligne et quel est le processus d'amélioration de l'information voyageur qu'elle entend mettre en place.

Elle souhaite enfin, le rétablissement de la distribution systématique des bulletins de retard au nom de l'égalité d'accès à l'information.

Pour toutes ces raisons nombre de clients ont fini par abandonner l'usage de la ligne. A l'heure où il relève d'un **acte civique que d'éviter le mode de transport individuel**, alors qu'on connaît les situations d'engorgement de l'A13 et des N 12 et 186 (et la pollution qui s'y rattache), on ne peut qu'être surpris par la faiblesse des améliorations conduites ces dernières années.

A l'heure où nous savons que **les questions d'emploi sont aussi celles de la mobilité géographique**, où nous avons constaté que certains usagers ont perdu leur emploi sur cette ligne pour être arrivés itérativement en retard (non reconduction de CDD) et où nous avons même le courrier d'un employeur certifiant qu'il n'embauchera plus personne voyageant sur cette ligne, **nous ne pouvons qu'attirer votre attention sur la nécessité impérieuse d'améliorer beaucoup plus nettement un service public qui reste déficient**.

Dans une démarche gagnant-gagnant, nous sommes convaincus que la part de marché à gagner par la SNCF est bien supérieure aux comptages actuels et que nos concitoyens pourraient reprendre l'habitude d'un transport collectif en résolvant point par point les difficultés précitées.

C'est autour de la régularité et de la rigueur de son service que la SNCF et le STIF sont attendus par des usagers qui ont la particularité de payer trois fois les lacunes actuelles : tant par les impôts qu'ils y consacrent que par les titres de transport qu'ils acquittent et enfin cher, trop cher, par les conditions qu'ils supportent.

Tels sont, Messieurs, les constats et interrogations de nos adhérents ainsi que des personnes que nous avons sollicitées dans les rames, en sorte que vous puissiez vous en faire l'écho dans votre réunion d'élus. Nous nous tenons à votre disposition pour compléter ces points si nécessaire ainsi que pour étudier les réponses qui vous seront données.

Nous vous prions de recevoir, Messieurs, l'expression de nos sentiments respectueux.

**Présidente d'AUPADRE
Agnès BRIERRE**

**Et
Les Membres de l'Association
Les Usagers-clients de la ligne**