

Association des Usagers de la Gare SNCF de Bernay

Membre de la FNAUT

Communiqué N°2, 24 janvier 2011

Situation critique de la ponctualité et de la qualité de service de la SNCF sur la ligne Caen – Bernay – Paris

Alors que la SNCF, lors de la réunion de la Conférence Territoriale des Déplacements de l'Eure du mercredi 12 janvier à Évreux, refusait d'admettre les difficultés importantes, voire les manquements catastrophiques en terme de service auprès des usagers, la SNCF au niveau national est contrainte de monter un plan d'urgence pour remettre de l'ordre dans douze lignes, dont celles de Caen – Bernay – Paris.

Depuis le début de l'année l'UGB a mis en place un suivi de la ponctualité sur la ligne Bernay – Paris. Malgré une amélioration sensible par rapport au dernier mois de l'année : la ponctualité pour les deux premières semaines reste en dessous des 75%. Mais ce qui inquiète est que un retard sur quatre reste sans explication. 60% sont imputables à la SNCF et seuls 15% le sont pour des causes extérieures. Au total sur les 242 trains analysés, 59 présentent un retard de plus de 5 minutes soit un total cumulé de plus de 11 heures sur deux semaines ! (analyse faite sur 12 jours).

Le 20 janvier, la SNCF, au niveau national, a pris conscience que des lignes présentaient des difficultés structurelles entraînant une dégradation de la régularité. Elle a donc pris l'initiative avec les ministères concernés (Écologie et transport) et RFF de 'lancer un plan de *renforcement de la qualité de service sur douze lignes sensibles*'. Parmi ces lignes figurent la principale ligne qui passe à Bernay : Cherbourg – Caen – Paris.

Ce plan prévoirait pour le suivi, la nomination d'un responsable consommateur avec l'implication des associations d'usagers, des élus locaux et du personnel de l'entreprise, la mise en place d'un diagnostic, d'un outil de suivi.

Les actions suivraient plusieurs axes : fiabilisation du matériel, limitation des impacts des causes externes sur la régularité, conditions d'exploitation et information des usagers en cas de perturbation.

L'UGB ne peut que se réjouir de cette prise de conscience même tardive et de la volonté de la SNCF de mettre en place les mesures qui s'imposent.

Cependant l'UGB estime que le plan qui sera mis en place, a comme délai 18 à 24 mois ce qui nous semble bien long.

De plus la SNCF ne parle en aucun cas de 'réparation' des préjudices subis par les usagers, aussi comme elle l'a fait pour la ligne TGV Paris – Le Mans – Tours.

Nous réclamons à la SNCF un geste commercial significatif : 200€ d'indemnités en bons d'achat par abonné et le gel des augmentations des tarifs en 2011.