

LE PRÉSIDENT

MONSIEUR JEAN-PIERRE FARANDOU  
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SNCF  
2 PLACE AUX ÉTOILES  
93212 LA PLAINE SAINT DENIS CEDEX

Caen, le 19 juillet 2021

Objet : Qualité du service ferroviaire

Monsieur le Président,

Lors de notre dernière rencontre en février, nous avons partagé un point d'étape sur le suivi des plans d'actions déployés par SNCF Voyageurs et SNCF Réseau en vue d'améliorer la production des trains normands et les conditions d'information des usagers en situation perturbée.

La régularité s'est redressée depuis le début de l'année mais depuis plusieurs semaines, et singulièrement depuis le début du mois de juin, la Région déplore de nouveaux dysfonctionnements. Selon les informations dont je dispose le mois de juin a ainsi été marqué par une baisse significative des départs à l'heure (« H00 ») : seulement 72,6% de départs à l'heure à Vernon, contre 86,2% en mai ; 86% à Rouen contre 89% en mai ; 89% à Paris Saint Lazare contre 94% en mai. |||

De même, il n'est pas compréhensible qu'alors que 34 rames OMNEO Premium ont été livrées et que, par précaution, une partie du matériel Corail a été maintenue en condition opérationnelle, la mauvaise gestion des compositions entraîne, encore aujourd'hui, des situations quotidiennes de suroccupation, notamment dans des situations de plan de transport réduit. Il n'y a pas un jour sans que les voyageurs expliquent qu'ils voyagent dans une Unité Simple à la place d'une Unité Multiple, ou dans un matériel roulant non prévu initialement, entraînant confusion sur le statut des réservations, et des conditions de voyage inacceptables.

Par exemple, le 12 juillet matin, l'association Vernon Train de Vie nous rapporte que l'offre est fortement réduite sur l'axe Paris-Rouen-le Havre (1 train par heure en pointe pour PSL), et que SNCF n'a mis en place que des trains en Unité Simple. De ce fait, les trains sont arrivés déjà chargés à Vernon et de nombreux passagers n'ont pu monter à bord sachant que ces trains desservaient encore Bonnières, Rosny et Mantes la Jolie. Du fait de ces conditions de transport déplorables dues à la suroccupation des rames, un voyageur a fait un malaise à bord d'un train, ajoutant des retards à cette situation.

REGION NORMANDIE

ABBAYE AUX DAMES – PLACE REINE MATHILDE – CS 50523 – 14035 CAEN CEDEX 1  
STANDARD - TEL: 02 31 06 98 98 – FAX: 02 31 06 95 95



Ces problèmes récurrents de capacité des trains conduisent à détériorer la confiance des voyageurs qui amorçaient un timide retour, et s'accompagnent d'une recrudescence des plaintes.

De nombreux incidents sur les installations du réseau ferroviaire, en particulier en Ile-de-France, mais également sur la ligne Paris-Granville, sont régulièrement à déplorer. Si les événements climatiques actuels peuvent en expliquer une partie, il apparaît assez clairement que certains sites sont particulièrement et trop régulièrement sujets à des avaries et pannes, qui pénalisent lourdement le trafic ferroviaire. Il est urgent d'y remédier rapidement. A ce titre, selon les informations à ma disposition, les causes Réseau représentent la moitié des causes d'irrégularité en juin, ce qui est nettement supérieur aux proportions habituelles de l'ordre de 30%.

Par ailleurs, s'agissant de l'information voyageurs, la Région regrette qu'en situation perturbée, il n'y ait toujours pas une plus grande robustesse et cohérence dans les informations fournies. SNCF Voyageurs doit prendre toutes les dispositions pour informer les voyageurs des conséquences immédiates des perturbations sur le trafic et des impacts sur la production, en leur apportant, autant que faire ce peut, des explications précises.



Enfin, la Région est régulièrement alertée, par les voyageurs et leurs associations, de la recrudescence des incidents matériels, en particulier sur les OMNEO. Pourtant, mes services ne sont pas en mesure d'avoir une vision claire et à jour de l'utilisation du matériel roulant et de sa disponibilité par type. Ces éléments doivent être transmis à la Région, qui est habilitée à les traiter dans le respect du Plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires que nous avons mis en place.

Au vu de ces multiples dysfonctionnements et tant que nous ne disposons pas des informations demandées, ainsi que d'un plan d'actions révisé, avec un calendrier précis et rapide de mise en œuvre, permettant d'obtenir les résultats que les Normands sont en droit d'attendre, je vous informe que la Région suspend les paiements des acomptes mensuels de la Convention Lignes Normandes.

Sachant pouvoir compter sur votre diligence pour que la Région soit pleinement rassurée sur ces sujets et sur votre engagement à améliorer la situation, je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'assurance de ma considération distinguée.

En  
à  
toi.

Hervé Morin