

De: André LOTT <lott.andre@googlemail.com>

Date: 31 janvier 2022 à 11:00:43 UTC+1

À: Stéphanie Dommange <stephanie.dommange@sncf.fr>

Cc: YVET Erwan <Erwan.YVET@sncf.fr>, jean-françois Antona <jean-francois.antona@sncf.fr>, "BORDILLAT Nicolas (SNCF VOYAGEURS / ESV TER RHENAN / ESV TER RHENAN)" <nicolas.bordillat@sncf.fr>, François Giordani <francois.giordani@gmail.com>, Bruche Piemont Rail <bpr@bprail.fr>

Objet: QoS : l'impact de sa dégradation

Bonjour Madame DOMMANGE, Directrice Régionale Grand Est de la SNCF-TER.

D'abord, nos Meilleurs Vœux pour cette année 2022 pour vous, vos proches et vos équipes. Espérant que cette nouvelle année connaisse la renaissance d'un service ferroviaire nominal fiable et robuste.

En contact régulier avec des usagers/voyageurs, adhérents et/ou sympathisants de notre association, j'entends trop souvent des messages que cet adhérent d'Obernai a très bien formulé : " Ma femme travaille souvent à Strasbourg et avait l'habitude de prendre le dernier train pour Obernai. Un soir, la SNCF a annulé le dernier train et laissé tous les voyageurs en plan. Depuis ce jour, elle ne prend plus le dernier train. C'est logique."

Nous recueillons beaucoup d'expressions écrites, moins amènes, moins policées. Et il y a plus de 10 expressions orales pour une formulation écrite. Et beaucoup de ces usagers passent à l'acte et abandonnent le transport ferroviaire.

Cette situation est dramatique. Elle nous met, nous, associations d'usagers convaincues que le train est LE média de mobilités qui nous permettra de continuer à nos déplacer à volonté, très mal à l'aise pour promouvoir l'attractivité du train.

Certes, la situation est compliquée.

Nous, associations fédérées au sein de la FNAUT Grand Est, avons accepté à contrecœur l'application des PTA. Certes en « râlant » et demandant mieux. Mais nous le défendons auprès de nos adhérents et sympathisants.

Encore faut-il que ce PTA soit robuste et fiable à 100%. Et nous en sommes loin.

Nous comptons en ce 29 janvier 30 services annoncés qui ne sont pas ou seulement partiellement assurés (nous tenons la liste à votre disposition).

Pour la ligne du Piémont, ce lundi 24 janvier, le départ du TER831709 initialement prévu au départ de Barr à 7h31 a été reporté à Obernai (je suppose à 7h44).

Que sont devenus les usagers en attente sur le quai de Barr ?

Et ceux de Gertwiller et Goxwiller pour lesquels le train suivant s'arrête en leur gare 3/4 heure plus tard ?

Ce jeudi 27 janvier, un peu avant 17h, l'annonce tombe en gare de Strasbourg:"Le TER 831748 prévu à 17h08 est supprimé".

C'est un des trains les plus chargés de la soirée vers le Piémont. C'est un convoi de forte capacité. Les matériels suivants sont bien moins capacitaires. La journée de grève a fait que la demande fut limitée.

Ces deux situations très récentes concernent le Piémont . Mais toutes les lignes connaissent un service très, trop dégradé.

Nous ne pouvons nous étonner des réactions de nos concitoyens. Qui rate un rendez-vous ? Qui se fait réprimander par son employeur ? Qui ne peut assurer l'ouverture de son commerce ou son accueil des clients ?

La responsabilité du transporteur est immense.

Quels engagements prenez-vous pour assurer à vos clients un service PTA robuste à 100% ? A quelle échéance pourrons-nous compter sur un service nominal assuré à 100% avec une fiabilité "6x9" (99,9999%) ?

Meilleures salutations associatives

François GIORDANI
Président de la FNAUT Grand Est
Membre du Bureau de la FNAUT Nationale
Président d'ASTUS

André LOTT
Président de Bruche Piémont Rail
Membre du bureau de la FNAUT Grand Est
Conseiller au CESER Grand Est