

SNCF.

De moins en moins d'accueil au guichet

Les horaires des guichets de la gare d'Évreux sont réduits depuis le 1^{er} juillet. Une décision qui laisse perplexes les usagers de la ligne Paris - Cherbourg, dans un contexte de menace de fermetures de gares et guichets en série.

Qui prend régulièrement la ligne Paris - Cherbourg, en passant par la gare d'Évreux, sait bien que le trajet réserve souvent son lot d'imprévus, notamment au départ de Saint-Lazare. L'Union des usagers de la ligne (UDUPC) comptabilise plus de 491 heures de retards cumulés depuis le 15 janvier dernier (selon les données fournies par la SNCF), dont 170 heures rien qu'en juin. Soit un taux de ponctualité de 72,5 % sur ces six derniers mois.

Un guichet ouvert... en dehors des heures de pointe

Fermetures à la chaîne

Mais si ces retards constituent un problème réel en soi, notamment pour les navetteurs qui arrivent régulièrement en retard au travail, c'est aujourd'hui un autre souci qui met en colère l'UDUPC : à Évreux, comme dans de nombreuses autres gares de Normandie et d'autres régions, les guichets ont vu au 1^{er} juillet leurs horaires d'ouverture restreints, réduisant par la même occasion la possibilité d'être informé en cas d'incident.

Le guichet ébroïcien était auparavant ouvert de 5 h 45 à 20 h 20. Depuis le début du mois, les créneaux d'ouverture ont fondu comme neige au soleil : du lundi au samedi 9 h 15-12 h 40 et 14 h 05-17 h 45, le dimanche et jours fériés, 10 h 30-12 h 40 et 13 h 50-18 h 50.

« C'est partout pareil, déplore Nicole Grof, présidente de l'UDUPC. À Cherbourg, ils



Réduction des horaires d'ouverture à Évreux, fermeture à Lison... la présence humaine aux guichets se raréfie. (© illustration à la gare de Lison / La Presse de la Manche)

réduisent le nombre de guichets et les horaires, à Lison ils suppriment le guichet... À Valognes ou Carentan, le guichet est ouvert de 10 h à 17 h, c'est-à-dire pile en dehors des heures les plus fréquentées ! »

Dans l'Eure, d'autres lignes sont touchées comme à Val-de-Reuil où le guichet devrait carrément tirer le rideau au 1^{er} janvier 2020, ou à Glos-Montfort où c'est la gare entière qui pourrait fermer selon des informations de nos confrères de *Normandie-actu* (26/03/2019).

Qualité du service et conditions de travail

Les choix entrepris par la direction de la SNCF laissent beaucoup de monde perplexes. Le personnel de la gare ébroïcienne n'est pas autorisé à s'exprimer

sur la question. Mais quand la plupart des trains passent entre 5 h 30 et 9 h le matin, et entre 18 h 20 et 20 h 20, on peut facilement imaginer que leur travail ne s'en trouvera pas facilité.

L'argument avancé par l'entreprise est la diminution de la fréquentation des guichets, liée à la numérisation des usages : aujourd'hui, 87,5 % des billets de train TGV ou Intercités sont achetés via le site ou l'application oui.sncf ; ce chiffre tombe à 31 % seulement pour les TER. « Dans ce cas, pourquoi il y a la queue au guichet ? Et pourquoi, si tout le monde passait par internet, on nous dirait d'aller les acheter chez le buraliste ? », s'interroge Nicole Grof, qui s'inquiète à la fois pour la qualité du service offert, et pour les conditions de travail des personnels : « On dégrade

un service et après on dit « Regardez, ça ne fonctionne pas, allez donc sur internet » ! On met un seul guichet, les gens font la queue, s'énervent... et au final c'est la pauvre fille au guichet qui se fait engueuler, alors qu'en temps normal, c'est elle qui va vous chercher le billet le moins cher quand vous partez en vacances. »

Qu'en est-il des personnes payant leurs billets en chèques vacances ? Des aménagements à apporter, des correspondances à assurer, en cas de retard ? La présidente de l'association doute aussi de l'expertise des buralistes pour vendre des billets dits complexes : « Comment ça va se passer quand vous allez traverser trois régions sur votre trajet, et que chaque région aura ses propres tarifs ? »

« Il est totalement irresponsable de supprimer des moyens de transport écologiques »

Cinq associations, réunies en *Collectif pour la défense des transports publics normands*, dénonçaient déjà à l'automne dernier dans un communiqué « une situation intolérable au regard des fermetures progressives des guichets, des gares et à terme des lignes. Auxquels s'ajoutent les dysfonctionnements chroniques

des lignes en exploitation, liés à un manque d'investissement de la SNCF depuis de longues années sur le réseau hors TGV et dont les habitants des territoires concernés seront les seuls à assumer les conséquences. »

L'UDUPC n'exclut pas de mener des actions à la rentrée de septembre pour exiger le maintien d'un service ferroviaire de qualité : « À l'heure du réchauffement climatique, il est totalement illogique et irresponsable de réduire les axes ferroviaires en supprimant des moyens écologiques de transport pour les remplacer par des bus, qui allongent les temps de parcours, ou qui contraignent les habitants à utiliser leur voiture. »

Claire H.

LE GRIMOIRE DE CHARLOTTE, ENTRE MYTHE ET RÉALITÉ



Visite guidée théâtralisée de l'Abbaye St-Nicolas de Verneuil-sur-Avre

Du 14 JUILLET AU 25 AOÛT

Avec la compagnie LE CUBE à essais 04 Compagnie

RÉSERVATION À L'OFFICE DE TOURISME NORMANDIE SUD EURE
02 32 32 17 17 - www.normandie-sud-tourisme.fr

Serquigny aussi

Les usagers de la ligne Serquigny - Paris aussi en ont gros. « Des suppressions de trains sont annoncées en 2020. Les conditions sur cette ligne sont déjà indignes... Nous sommes entassés dans des trains non climatisés sans parler des femmes enceintes, des personnes voyageant avec des bébés, des personnes handicapées. » souligne une usagère dans un courriel.

Sur le groupe Facebook dédié, les usagers de la ligne partagent leurs mésaventures ferroviaires et leurs conséquences : une usagère déplore les frais supplémentaires liés au recours à des « transports alternatifs (Uber, taxi, amis, famille sollicitée...) ou parfois hôtel pour

ne pas être en retard le lendemain » ou aux gardes prolongées des enfants. Un autre usager explique : « Je suis d'astreinte une semaine par mois. L'astreinte commence à 19 h. Lorsque le train est en retard je ne suis pas en capacité d'intervenir. Deux conséquences, un risque pour mon entreprise, et une possible suspension de revenu pour moi si mon employeur me juge inapte à effectuer cette astreinte du fait des retards répétés. »

Une réunion d'information se tient ce vendredi 19 juillet à 20 h 30 en mairie de Bueil, en présence des maires de Bueil et Bréal.