

Communiqué UDUPC / ADURN – 08/01/2020

Chronique d'une reprise de gouvernance ratée par la région Normandie



Le 1^{er} janvier 2020, la région Normandie a repris officiellement la gouvernance des lignes Normandes. A ce titre, la région Normandie est maintenant en charge des horaires, de la tarification, des abonnements, de l'indemnisation...

Malgré de très nombreux appels à la vigilance sur ces points de la part des associations UDUPC et ADURN, rien ne s'est déroulé correctement !

A tout cela s'est ajouté une communication désastreuse envers les navetteurs, les usagers et l'ensemble des clients qui ont accumulés les problèmes et qui, pour certains, ne sont toujours pas résolus.

L'absence de consultation

A notre grand étonnement, courant juillet 2019, nous découvrons un projet de grilles horaires 2020 pour les lignes normandes. En effet, nous n'avons, à aucun moment, été consultés pour la conception de cette nouvelle grille. Il est à préciser que seule la FNAUT Normandie qui n'est pas représentative de toutes les associations d'usagers des transports de Normandie a été consultée en avril 2019, sans que l'on sache quelle suite a été donnée. De l'aveu même de la région, il aurait été préférable de recevoir nos associations ou encore de créer un groupe de travail pour l'élaboration de ces grilles horaires. Lors des rencontres tardives du mois de juillet, la région nous précise alors que seuls des changements « à la marge » pourront avoir lieu.

Mais nous tenons à rappeler ce fait : il n'y a, en réalité, eu aucune concertation contrairement aux affirmations péremptoires de la région Normandie. Les associations se sont retrouvées mises devant le fait accompli ! Aucune association n'a été associée à l'élaboration des grilles horaires. Seules des grilles « quasi-validées » ont été présentées que ce soit en avril à la FNAUT Normandie ou en juillet 2019 au grand public. Or, dans le temps ferroviaire, tout le monde sait que les contraintes de production et d'exploitation rendent toute évolution structurante impossible à mettre en œuvre avec une présentation si tardive. Ce n'est pourtant pas faute d'avoir demandé, bien plus tôt, à la région d'être associées !

Des nouveaux horaires non-adaptés pour les navetteurs et réguliers

Nous constatons que si le nombre d'aller/retour a augmenté sur les lignes Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Rouen-Le Havre, les améliorations pour les usagers du quotidien et réguliers ne sont pas au rendez-vous.

Pire, nous pouvons affirmer, au vu du nombre de témoignages reçus, que la situation se dégrade : les horaires des trains ne correspondent plus aux horaires de travail et des dessertes sont purement et simplement supprimées.

Suite à notre rencontre et échanges de l'été 2019, quelques améliorations ont tout de même pu être apportées suite à nos demandes : échange de sillons entre les premiers trains du matin sur le Caen-Paris et le Rouen-Paris, ajout d'arrêts supplémentaires à Bernay et Lisieux sur un train de retour le soir

Cependant un certain nombre de problèmes subsistent :

- Il n'y a aucun train direct pour Evreux le soir entre 18h et 19h30
- On constate la suppression des arrêts à Yvetot et Bréauté sur quasiment la moitié des trains de pointe du soir au départ de Paris Saint-Lazare, engendrant un temps de trajet allongé pour bon nombre d'usagers et des trains peu remplis entre Rouen et Le Havre ;
- Décorrélation d'horaires/suppression de certains trains sur la ligne de Dieppe, notamment le matin, qui ne permettent plus à un certain nombre d'usagers de prendre par exemple le train 3100 comme c'était le cas auparavant. Ce train aurait été remplacé par un bus, mais là encore aucune information, ni en gare ni à bord des trains ! Quel est le but ? Pourquoi ne pas communiquer officiellement, où est la difficulté ? De ce fait, bon nombre d'usagers ont dû se résoudre à reprendre leur voiture pour pouvoir arriver jusque Rouen et emprunter le train voulu.

Ces nouveaux horaires, mis en place le 15 décembre 2019, devaient permettre à nos trains d'être plus ponctuels et réguliers. « Robustesse » de la grille horaire n'a pas cessé de nous répéter la région Normandie !

Hélas, pour le moment cela ne se vérifie pas et les retards continuent de s'accumuler, toujours plus nombreux et pénalisants pour les clients et usagers du quotidien.

Certes la période de grève que nous traversons n'arrange rien, mais nous tenons à préciser qu'il y a beaucoup moins de trains en circulation, surtout en Ile-de-France, ce qui devrait donc réduire les « bouchons » et la régulation de trafic dans le Mantois.

A ce jour, les horaires mis en place et en application depuis le 15 décembre 2019 ne satisfont absolument pas les usagers des lignes Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Rouen-Le Havre, et la perspective de baisse des retards s'éloigne de plus en plus.

Une nouvelle tarification hésitante

A l'automne 2019, la région Normandie annonçait la nouvelle tarification pour les lignes normandes. Cette nouvelle tarification apporte des nouveautés et certaines baisses de tarifs notamment sur les abonnements annuels. La généralisation des abonnements combinés et la baisse des tarifs des abonnements annuels ont été une très bonne nouvelle, nous tenons à le souligner.

Cependant, comme d'habitude, il y a eu des oubliés !

Que se serait-il passé pour les abonnés qui bénéficient des anciens forfaits dégressifs de la SNCF si nous n'avions pas fait remonter ce problème ? Les nouveaux tarifs normands représentent pour eux

une hausse de tarifs d'environ 100€ par mois. Après avoir sollicité à nouveau la région Normandie à ce sujet, des gestes commerciaux ont été proposés à ces usagers et clients. Mais quid de la durée de ces gestes commerciaux ? En effet, à ce jour, TER Normandie annonce que ces tarifs ne sont valables qu'un an. Que se passera-t-il pour ces abonnés au 1^{er} janvier 2021 ?

Une mise en place des nouveaux abonnements chaotique

Courant Octobre-Novembre 2019, la région Normandie via les services de TER Normandie communique aux usagers les modalités d'obtention des nouveaux abonnements. Ces derniers devront être chargés sur les cartes de transport ATOUMOD.

A ce stade, toutes les procédures sont envoyées par email aux usagers pour permettre à chacun d'être dans le bon timing.

Le jour de l'ouverture des nouvelles souscriptions, rien ne s'est passé comme annoncé. Les usagers perdus se tournent vers ceux qui leur répondent, c'est-à-dire les représentants des associations d'usagers qui, rappelons-le rencontrent les mêmes difficultés ! Par exemple, le module d'inscription de TER Normandie et la commande des cartes ATOUMOD ne fonctionnaient pas, les tarifs affichés n'étaient pas corrects, la création de sa carte ATOUMOD dans certains guichets physiques n'est pas possible (à Cherbourg par exemple).

A tout cela s'ajoute les retards conséquents de livraison des cartes ATOUMOD, des retards d'application du geste commercial pour les anciens abonnés dégressifs qui peinent à obtenir des réponses et explications, des problèmes de chargement des abonnements sur les bornes en gare...

Sans parler bien sûr des abonnés OPTIFORFAIT et des cartes OPTIFORFAIT encore utilisées qui ne sont plus reconnues lors des contrôles et n'ouvrent plus les portiques de la gare de Paris-Saint-Lazare. Situation incompréhensible, ce blocage de carte a débuté, pour certaines personnes, à l'automne 2019 alors que leurs forfaits étaient toujours valides et bien payés !

« Péremption des cartes » nous répond-t-on, mais encore faut-il aller chercher l'info car bien évidemment aucun de ces problèmes n'avait été anticipé ! De plus un certain nombre d'abonnés OPTIFORFAIT se sont retrouvés avec des nouveaux abonnements non valides, OPTIFORFAIT ayant fait des erreurs de migration d'abonnement. Là encore ce sont nous, usagers, qui avons été obligés de faire remonter ces problèmes en les découvrant jour après jour !

Faire son abonnement annuel sur Internet à l'heure du tout numérique n'est pas au point non plus et le service « après-vente » éprouvent les pires difficultés à solutionner les problèmes.

Encore une fois les usagers sont complètement délaissés, et même les services de TER Normandie, aussi aimables soient-ils, ont peine à donner les bonnes informations.

Une communication déplorable...

Depuis plus de 2 mois, devant l'incapacité de TER Normandie à donner les bonnes informations en temps et en heure et en masse, l'UDUPC et l'ADURN ont été contraintes de prendre en charge à bras le corps la communication auprès des usagers pour essayer de répondre aux questions. Quant à la région Normandie, elle est aux abonnés absents !

Certains responsables SNCF ont par ailleurs reconnu et convenu qu'ils comptaient sur nous pour la communication auprès des usagers...

Est-ce une normalité que des associations de « bénévoles » fassent le travail de communication et d'information de la SNCF et de la région Normandie ? Non !

Aider et renseigner oui ! Informer sur notre quotidien à bord des trains oui ! Être un lien et un interlocuteur privilégié pour nos adhérents oui ! Mais il est hors de question que nous nous transformions en Community Manager officiels de la SNCF et de la région Normandie et que nous soyons là pour pallier la communication défaillante !!

D'autant que quand il s'agit d'élaborer des grilles horaires on ne juge pas utile de nous consulter !

... et déconnectée des réalités

Pour conclure, nous sommes contraints de constater que la région Normandie axe toute sa communication de cette reprise de gouvernance sur l'achat de nouveaux trains (payés par l'Etat) et sur de forts investissements sur le réseau.

Mais il faut tout de même rappeler que ces investissements sont attendus et annoncés depuis des années et pour l'instant, cela ne s'améliore pas. Les retards sont toujours là !

Les toutes premières rames Omneo devaient initialement rouler tout début janvier 2020 (annonce faite par Mr Morin lors de la visite des ateliers Bombardier à Crespin le 16 octobre 2018). Là encore, malheureusement, nous apprenions en octobre-novembre 2019 que ce ne serait pas possible. Encore un retard....

A tout cela s'ajoute une modification des rames sur la ligne Paris-Caen-Cherbourg où les trains ne rouleront plus qu'avec 9 voitures afin de pouvoir assurer le service 2020, et des rames supplémentaires composées avec les rames existantes. On déshabille Pierre pour habiller Paul ! Quel progrès ! Les conditions de voyage des usagers continuent ainsi à se dégrader avec des trains de moindre capacité.

Comme en témoignage l'afflux de mails que nous recevons, cette reprise de gouvernance par la région Normandie a été très mal vécue par tous les navetteurs de nos lignes, créant encore et toujours un surplus de stress.

Dès maintenant, nous demeurons vigilants sur la suite du transfert de responsabilité et sur les autres points encore en suspens comme la mise en place de la réservation obligatoire.

Nous demandons dès maintenant un rendez-vous avec la région Normandie afin de faire le point sur la situation actuelle et de mettre en place un calendrier de travail commun afin d'obtenir un service ferroviaire à la hauteur des ambitions de la Région Normandie. Nous sommes très loin d'être sortis du moyen âge ferroviaire !

Nicole GROF

Présidente UDUPC



UDUPC
19 Rue Paul Lecacheux, 50310 Montebourg
contact@udupc.fr

Karine COURTEAUD

Présidente ADURN



ADURN
3 Rue Auguste Borgnet, 76130 Mont Saint Aignan
assorailnormand@gmail.com