

ÉDITORIAL

Léo Purguette

Pas de service public sans agents

● Tancé par la Défenseure des droits sur les conditions d'accueil du public dans les gares ferroviaires du pays, Jean-Baptiste Djebbari, ministre des Transports, a annoncé 7 milliards d'euros d'investissements pour « redynamiser » 1 000 gares.

Une somme considérable qui, si elle était mise au service de la présence humaine, pourrait changer le visage de nombreuses installations ferroviaires actuellement désertes et livrées à des automates.

Associations d'usagers et syndicats de cheminots restent néanmoins prudents car dans la bouche du ministre, « redynamisation », n'équivaut pas à réhumanisation. Jean-Baptiste Djebbari pense notamment à l'implantation de commerces dans des gares qui manquent avant tout de guichetiers et d'agents sur les quais.

Volonté politique

Dans les Bouches-du-Rhône et le Var, de plus en plus d'entre elles ont été vidées de leur personnel. Sans compter la suppression des contrôleurs sur les lignes Aix-Marseille et Toulon-Marseille qui ont des conséquences déléteres sur la sécurité à bord des trains.

Les pouvoirs publics qui ont été obligés de concéder une halte ferroviaire à Plan-de-Campagne après la mobilisation acharnée des usagers et des élus communistes des Pennes-Mirabeau, n'ont pas non plus mis de moyens humains à disposition.

Comment concevoir pourtant un service public de qualité sans agents ?

Il y a là à la fois un enjeu de prise en compte des usagers et un gisement d'emplois non-délocalisables. À condition de volonté politique.

Dans les gares de la région

Interpellé par la Défenseure des droits sur l'accueil du public dans les installations ferroviaires, le ministre des Transports a annoncé une enveloppe de 7 milliards d'euros pour « redynamiser » un millier de gares. Partout, ce sont d'abord les humains qui manquent.

MARSEILLE

À la gare de l'Estaque, point d'arrêt non géré à entrée libre, ne travaille aucun personnel de la SNCF. Une absence que les usagers ressentent de plus en plus.

Vous voyez, comment on fait maintenant pour savoir à quelle heure le train arrive et sur quel quai on doit se rendre ? », s'exaspère Christianne. Après plusieurs allers-retours sur le quai de la gare de l'Estaque, d'autres usagers finissent par indiquer à cette retraitée de 64 ans l'emplacement de l'écran affichant les horaires et voies des trains.

Dans cette gare, classée monument historique depuis 2012, impossible de trouver du personnel de la SNCF. Ni guichet, ni accueil. Pour acheter des titres de transport, tout se passe sur les automates. L'ancien bâtiment qui servait autrefois de hall pour les voyageurs est aujourd'hui condamné.

Seule manifestation d'un service public à la gare de l'Estaque, quatre agents de la sûreté ferroviaire contrôlent les billets des voyageurs sur les voies. Visiblement perdue, une jeune dame accompagnée d'un enfant en bas âge leur demande la destination du train à quai

avant de sauter dedans. « Dès qu'on est présent on est sollicité pour les retards, les horaires, les destinations, pour faire marcher l'automate... On fait de notre mieux pour aider les gens mais on ne peut pas toujours, ce n'est pas notre rôle », déplore un agent de sûreté ferroviaire.

Si la gare est principalement utilisée au cours de l'année par des travailleurs pendulaires, elle est l'été fréquentée par de nombreux touristes. Alors, à ce moment-là, sont envoyés presque quotidiennement des agents de sécurité de la SNCF, pour gérer l'afflux d'usagers. « Déshumaniser les gares entraîne de fait une perte de qualité du service public, c'est maintenant à nous de faire le travail qui était avant dévolu aux autres agents de la fonction publique », résume l'agent de sûreté.

Un lieu déserté

Bien qu'elle ne fréquente cette gare qu'à peine une fois par semaine, Charlotte, 45 ans, énumère les dysfonctionnements liés à l'absence de personnel : « L'automate, qui déjà ne rend pas la monnaie, est souvent en panne. Quand il y a des retards ou des trains annulés, la plupart du temps on a aucunes infos dessus, et puis pour se faire rembourser on est obligé d'aller jusqu'à la gare Saint-Charles. »

Au-delà des problèmes pratiques, c'est surtout le manque de contacts humains que



À la gare de l'Estaque, les automates sont le seul moyen d'acheter des billets. PHOTO N.K.

les usagers ressentent. Pour animer la gare et en faire un lieu attractif, l'association Ancrage porte depuis 2015 le projet de création d'un café associatif dans l'ancien hall aujourd'hui condamné. « Ça donnerait de la vie à la gare et permettrait de recréer une vraie vie de quartier », estime Séverine, qui prend le train

quotidiennement pour se rendre sur son lieu de travail et qui habite juste en face de la gare. Si pour l'heure le projet ne s'est pas concrétisé, une plateforme de la SNCF indique que les bâtiments aujourd'hui vides sont mis à disposition pour d'éventuelles propositions de reprise.

Niel Kadereit

À Aubagne, « on a fermé un guichet alors que le nombre de voyageurs n'a pas changé »

L'espace voyageurs de la gare d'Aubagne est de plus en plus grignoté au profit de machines et autres automates pour l'achat de titres de transport, installés dans la salle d'attente. La présence humaine ne cesse de se réduire et le nombre de guichets d'accueil subit le même resserrement. Il faut dire que la gare d'Aubagne se trouvant sur la ligne de Marseille-Saint-Charles à Vintimille, enregistre une fréquentation particulière. Depuis 2014, une troisième voie a été ouverte entre Aubagne et Marseille-Blancarde pour répondre à l'augmentation du trafic TER. « Depuis un peu plus de deux ans, on a fermé un guichet alors que le nombre de voyageurs n'a pas changé et que la charge de travail est toujours la même », confie sous couvert d'anonymat un agent d'escalier. « Ce n'est pas encore le désert mais c'est en voie de désertification. On a grignoté sur tout, notamment la présence humaine alors qu'on est dans une gare multimodale ce qui induit beaucoup de passages et donc plus de besoins d'information et de conseils », lance Thierry, un Aubagnais qui prend tous les matins le train pour se rendre à son travail à Marseille. « Je comprends bien qu'il puisse y avoir la volonté pour la SNCF de vouloir s'adapter à la modernité mais pourquoi le faire toujours au détriment des besoins et de l'intérêt des usagers ? », interroge-t-il. M.C.



Gare de Toulon : ils réclament plus de personnels

« Chaque année, j'ai l'impression qu'il y a de moins en moins d'employés dans cette gare », regrette Michel. Le cinquantenaire utilise régulièrement le train pour se rendre à son travail.

« Il y a quelques années, il y en avait beaucoup plus que maintenant. C'est compliqué pour moi, j'ai dû m'adapter. » Autre problème pointé du doigt, par les Toulonnais : le manque d'agents. Effectivement, devant l'entrée de la gare, Marine et sa petite fille de 5 ans attendent désespérément. « J'attends que quelqu'un vienne me conseiller », soupire la jeune maman. « Je n'ai pas envie d'être aidée par une machine, mais plutôt par un humain. L'été, il y a encore plus de monde que d'habitude. Il faut attendre au moins dix minutes pour quelqu'un vienne nous aider. » La gare de Toulon est l'une des plus grandes du département. En période estivale, elle reçoit quotidiennement des milliers de personnes. Loïc Lachau



gion, on manque d'humains

« Avec 7 milliards on mettrait 14 000 cheminots sur rail »

ENTRETIEN

François Tejedor, secrétaire général de la CGT cheminots de Paca.

Depuis que la SNCF a réduit ses effectifs à quai et ses contrôleurs à bord des trains, les syndicats de cheminots n'ont eu de cesse de dénoncer une erreur stratégique par de nombreux mouvements sociaux. Le responsable CGT en Paca évalue l'effet de la mesure annoncée par Jean-Baptiste Djebbari sur la situation du service ferroviaire.

La Marseillaise : Comment accueillez-vous l'annonce du ministre des Transports ?

François Tejedor : Investir 7 milliards dans la redynamisation d'un millier de gares et lignes de proximité me laisse interrogatif. Surtout quand on sait qu'il nous a fallu mener une dure bataille pour obtenir 16,7 millions pour la remise en fonctionnement du triage ! Et que parallèlement, on apprend que 60 emplois cheminots vont encore être supprimés dans les guichets et à l'accueil en gare en Paca... La discrimination que note la Défenseure des droits quant à la dématérialisation des billets, nous la dénonçons depuis des années mais nous n'avons jamais été entendus ni par la SNCF, ni par le gouvernement, ni par la Région sur cette question. Il y a donc deux discours : un pare-feu pour calmer les esprits face à la déclaration de la Défenseure des droits d'un côté et celui de la stratégie de la suppression des agents de l'autre dans le cadre d'appels d'offres pour être plus compétitif et mieux vendre l'entreprise au privé.

Installer des bureaux de Poste et des accueils CAF dans les gares, ou y « multiplier les espaces de coworking », comme l'envisage la directrice générale de Gares et



La CGT cheminots défend un service public ferroviaire et s'oppose à l'ouverture à la concurrence de la SNCF. PHOTO DR

connexions, vous paraît-il pertinent ?

ET : De quoi parle-t-on exactement ? De quel service public ? À Tarascon par exemple, le commerce installé dans la gare est un bar à chicha. Est-ce qu'un postier, qui voit par ailleurs son bureau de proximité fermer, ou un agent de la CAF, dont l'accueil dans les quartiers a été supprimé, ou encore un travailleur indépendant en coworking ou un boulanger pourra renseigner un usager sur son billet, sa destination ? Est-ce que la politique de vente et de verbalisation de la SNCF qui a pris le pas sur celle du contrôle et de l'information va ramener les usagers vers le rail ? Le service fait des déçus puisque les sites sont parfois inaccessibles, les bornes cassées et les guichets fermés. Or, une fois dans le train, il n'y a plus de possi-

bilité d'acheter un billet au contrôleur et le PV tombe. Il n'y a pas eu de personnels en plus en fonction de l'affluence estivale. Et en une semaine cette situation a donné lieu à deux agressions d'agents. Cette redynamisation ne ressemble donc pas une réhumanisation, mais bien plutôt à un nouveau déploiement commercial.

« Il y a deux discours : le pare-feu à la Défenseure des droits d'un côté et celui de la suppression d'agents de l'autre »

François Tejedor

Que préconisez-vous ?

ET : Si ces 7 milliards étaient bien utilisés dans de vrais services aux usagers et non dans des artifices commerciaux, comme c'est le cas avec le choix récent de la SNCF d'installer des casiers Amazon en gare, ce serait une bonne nouvelle. Mais le ministre parle de « gens » pas de cheminots. Il n'y a aucun contenu dans cette annonce, on reste donc dubitatif sur comment va s'opérer cette redynamisation des lignes et des gares de proximité. Si on ne met pas d'agents SNCF dans ce plan, il restera inefficace. Un agent coûte environ 50 000 euros par an. Avec 7 milliards d'euros, on pourrait remettre 14 000 cheminots sur rail dans les trains et les gares sans problème. La SNCF se fait épingleur par la Défenseure des droits et en moins d'une semaine, le gouvernement met en place un plan chiffré mais sans en donner les contours. C'est bien la preuve que si on le voulait, on aurait les moyens d'être dans notre rôle de service public ferroviaire.

Propos recueillis par M.G.

Les cheminots communistes disent « chiche » au ministre

« Oui, M. le ministre, il est temps d'entendre les exigences des usagers mais il ne s'agit pas de "redynamiser" les petites gares mais bien de les réhumaniser avec des cheminotes et des cheminots pour rendre les services ferroviaires de qualité qu'ils sont en droit d'attendre », écrivent les cheminots communistes de Marseille dans une lettre ouverte.

Ils demandent dans ce texte adressé à Jean-Baptiste Djebbari mais aussi « au nouveau président du conseil régional, à la direction SNCF de réunir rapidement une commission ad hoc où seront représentées l'ensemble des parties prenantes afin d'établir un plan de réhumanisation des gares de notre département et de notre région » car pour les cheminots communistes rien ne peut se faire sans « prendre en compte l'ensemble des avis des parties prenantes ».

La SNCF épinglée par la Défenseure des droits

Dans une décision publiée le 30 juin, la Défenseure des droits, Claire Hédon, épingle la SNCF sur les points d'arrêts non gérés et appelle à ralentir la suppression des guichets.

Arriver en gare et chercher désespérément à pouvoir acheter son billet, en vain... Telle est l'expérience vécue par de nombreux voyageurs sur le territoire. Saisie sur la question par des usagers, la Défenseure des droits leur a donné raison

dans un avis publié le 30 juin.

Dans ce document, Claire Hédon dénonce « les effets de la fermeture des guichets sur l'accès au transport ferroviaire ». Le nombre de gares qui se transforment en points d'arrêts non gérés (Pang), ne cesse de croître, laissant les usagers livrés à eux-mêmes. Les agents opérants dans les guichets ont été remplacés par des machines qui parfois ne fonctionnent pas. L'autorité recommande donc à la SNCF de « limiter » le phénomène de suppression en particulier sur le réseau TER. Mais aussi de mettre en place des distributeurs automatiques dans les

Pang et de veiller à leur maintenance « permanente ».

Le voyageur qui ne peut pas se munir de billets en station, peut néanmoins le faire lors du passage du contrôleur à bord. Dans le meilleur des cas, il paie son billet-souvent à tarif plus élevé, dans le pire des cas il est verbalisé par l'agent de contrôle.

Inégalités renforcées

« Je pense entre autres à un homme de 82 ans qui a eu une amende de 50 euros pour un billet qui valait 3,50 euros alors qu'il ne cherchait en aucun cas à frauder puisqu'il est allé au-devant du contrôleur », rapportait Claire Hédon au micro d'Europe 1, le

4 juillet. Ces situations tendent à renforcer les inégalités, envers les seniors mais également les personnes qui n'ont pas de smartphone ou pas de carte bancaire par exemple. « Il faut toujours prévoir une alternative pour ceux qui n'ont pas de smartphone, pas d'accès à Internet et qui, du coup, se retrouvent à monter dans le train sans billet », soulignait la Défenseure des droits sur Europe 1. Les difficultés sont d'autant plus grandes « pour les usagers résidant dans des zones blanches ou grises et paraissent de nature à aggraver des inégalités territoriales préexistantes », note-t-elle. L.Pi.