



POUR UN SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE DE QUALITÉ

Adresse postale : chez Didier Le Reste, 5 rue Paul Dukas 75012

Paris

Courriel : convergence.rail@hotmail.fr

Tél. (Didier Le Reste, Président) : 06 08 03 91 82

Site : <https://convergence-nationale-rail.fr/>

Paris le 24 MAI 2022

Madame Sylvie CHARLES

Directrice de SNCF Transilien

Place des victimes du 17 Octobre 2022

93200 St DENIS

OBJET : HALTE au dépeçage du Service public

ferroviaire en Ile de France !!

HALTE à la deshumanisation des gares et des trains !

HALTE à la fermeture des gares et des guichets !

Madame la Directrice,

La Convergence Nationale Rail (CNR), association nationale de défense des intérêts des usagers du rail qui regroupe plus de 100 collectifs et comités d'usagers, des élus-es, des collectivités locales, des associations, des syndicalistes, des citoyens-es, souhaite vous interpellier sur les stratégies d'atrophie du Service Public ferroviaire qui s'accroissent en Ile de France.

De plus en plus, des usagers, des élus, des syndicalistes, des associations nous font part de leurs inquiétudes mais aussi de leur profond désaccord face aux plans de restructurations que vous conduisez en IDF, portant la deshumanisation des emprises du Service Public ferroviaire. Fermetures de gares, de guichets, de boutiques, réduction des horaires d'ouverture pour d'autres, gares transformées en PANG, suppression de personnels dans les gares, sur les quais, dans les trains, se multiplient sous la mise en œuvre de projets de réorganisation, baptisés « *projet résolument client* », « *trajectoire gares* », « *gares de demain* ». En recoupant les annonces faites par les directions de lignes, on peut considérer que pratiquement toutes les lignes que vous gérez sont concernées par ces politiques de deshumanisation.

Pour preuve et pour l'exemple, vous prévoyez même de fermer l'agence NAVIGO en gare de MELUN (77) qui connaît pourtant une grosse affluence et rend de nombreux services ! Cette politique de déshumanisation vous conduit également à remplacer les cheminots par des « *mannequins en bois* » dans certaines gares fermées et à ce que nous ne pouvons plus acheter un titre de transport (*Grandes lignes, TER...*) aux guichets des gares d'IDF qui restent ouvertes. Cette politique qui confine à un certain dépeçage du Service public ferroviaire en IDF va à contrario de la décision n° 2021-158 du 28/06/2021 adressée à la SNCF par la Défenseure des Droits visant à : « *faire cesser la suppression des guichets dans les gares SNCF et la transformation des gares en Points d'Arrêts Non Gérés (PANG)* ». C'est d'ailleurs cette situation qui a amené la CNR à déposer un recours au Tribunal Administratif de MONTREUIL (93) contre la SNCF et SNCF Voyageurs pour obtenir la suppression des discriminations tarifaires dont sont victimes les usagers du rail du fait des politiques de fermetures des gares et des guichets et de la dématérialisation de la vente des titres de transport. Or, une telle politique commerciale est, comme vous l'a rappelé la Défenseure des Droits, contraire au principe fondamental d'égalité d'accès et de traitement des usagers devant le Service Public.

Nous avons relevé avec étonnement sans dire plus que dans l'édition du journal LE PARISIEN du 21 Février 2022 vous qualifiez l'usager de « *quidam* » et vous tentez de justifier la fermeture des gares et des guichets par un hypothétique déploiement d'équipes mobiles ! Celles-ci sont prévues d'assurer de façon aléatoire une présence ponctuelle de quelques minutes dans certaines gares. Avec des effectifs limités, elles ont à couvrir des zones géographiques trop vastes pour être réactives, à fortiori qu'elles se déplacent en véhicules automobiles.

Vous nous direz que vous ne faites qu'appliquer les dispositions du contrat pluriannuel passé entre la SNCF-Transilien et IDF/Mobilités. Cela dit, nous tenons à mettre en exergue un passage du courrier que nous a adressé le 11/01/2022, en réponse à une de nos interpellations, Valérie PECRESSE, Présidente du Conseil Régional d'IDF et du CA d'IDF/Mobilités, nous la citons : « *Comme vous le soulignez, les ressources humaines de la SNCF sont gérées nationalement . . . A ce titre le nouveau contrat SNCF fixe des objectifs de qualité de service et certainement pas des effectifs mais de fait , Ile de France Mobilités finance un renforcement de la présence humaine dans les gares et dans les trains* ». Est-ce à dire, Madame La Directrice, qu'une grande part de la responsabilité de déshumanisation vous incombe ? Toujours dans l'édition du PARISIEN susvisée, vous prétendez améliorer le service tout en fermant les gares, les guichets, supprimer le personnel !! Fallait oser !! Comment faire plus avec du moins !!

A la Convergence Nationale Rail, nous pensons que les véritables raisons de cette politique de déshumanisation se trouvent dans votre obsession de réduire les coûts de production afin de tenter d'être compétitif face à l'ouverture à la concurrence des activités ferroviaires que facilitent les politiques libérales ,au moment où nombre de Pays en Europe font marche arrière en reprenant en gestion publique la gestion de leurs activités de transport confiée précédemment à des opérateurs privés !!

Vous l'avez compris, Madame la Directrice, nous vous demandons de mettre un terme à ces stratégies mortifères, mises en oeuvre à coups de plans et projets technocratiques, qui ont pour objectifs de réduire la consistance du Service public ferroviaire, accentuant cette politique de déshumanisation qui aggrave les inégalités et nourrit l'insécurité dans les gares et les trains. Nous vous conseillons de remettre de l'humain au cœur de la production ferroviaire avec du personnel en nombre suffisant, fort utile pour informer en temps réel, renseigner, délivrer des titres de transport au tarif gare, sécuriser, assister les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, gérer et régler des conflits, des situations perturbées... en un mot **humaniser le service rendu et attendu par les usagers/citoyens/contribuables !!**

Dans l'attente de vous lire, soyez assurée Madame la Directrice de notre extrême vigilance et de notre indéfectible volonté de faire prévaloir d'autres choix pour le Service Public ferroviaire que ceux qui n'ont de cesse de le démanteler pour faire place aux intérêts privés, comme cela s'est passé dernièrement de façon absurde, grotesque, mensongère en Région PACA et malheureusement sous les applaudissements de SNCF Voyageurs !!

P : Le Bureau de la Convergence Nationale Rail

Le Président : Didier LE RESTE