

Excédés par les retards

Plus d'une centaine de personnes ont participé mardi à la réunion publique avec la SNCF. Les récriminations ont surtout porté sur les retards fréquents.

Caroline Bozec
caroline.bozec@centrefrance.com

Il y avait du monde, mardi soir, au comité local d'animation et de développement (Clad) entre région, SNCF et usagers, qui se tenait à Briare. Le public s'intéressait surtout à la question de l'avenir de la ligne Paris/Nevers (*notre édition d'hier*), mais il avait également beaucoup à dire sur le fonctionnement quotidien de la ligne ferroviaire.

Une ligne, ont appelé les agents de la SNCF, qui transporte 500.000 personnes par an, avec trois allers-retours par jour en semaine. « L'objectif interne de ponctualité de la SNCF est fixé à 90 %, ce qui est supérieur à l'objectif de l'État. » « L'objectif on s'en fiche, ce qu'on demande c'est que vous réglez les problèmes. J'ai lâché 480 € pour l'abonnement au début du mois et pour quel résultat ? J'ai déjà eu quatre retards rien que le matin ! »

L'ambiance était assez tendue, certains usagers étant excédés par les retards fréquents. « On s'est aperçu d'une forte dégradation en 2015 », estime Jean-Pierre Point, président du comité des usagers des services publics du Giennois. Vendredi dernier en est un bon exemple. La SNCF ayant pointé



TRAJETS. Les usagers s'estiment victimes de trop nombreux retards sur la ligne Paris/Nevers.

ses progrès (apparemment admis par le public) en termes de communication en cas d'incident, une dame s'est levée : « Une chose m'épate : on a été super bien informés, vendredi, on savait qu'il y avait une panne à Montargis, qu'on aurait 3 heures de retard. On était informés, mais on est morts de soif, car le contrôleur n'a pas pu nous obtenir de bouteilles d'eau. » « Ni les plateaux-repas promis, a renchérit un autre. Qu'est-ce qu'on fait si on est diabétique ? »

Indemnisation en cas de retard

Le sénateur Jean-Pierre Sueur, au premier rang du public, a insisté sur « le

problème de santé que cela pose » et proposé qu'on stocke de l'eau dans les gares, voire dans les trains. « Il y a déjà des bouteilles dans certaines gares, il y a eu un dysfonctionnement vendredi », lui a répondu le représentant de la SNCF.

Autre question longuement abordée, celle des compensations financières en cas de retard. Les usagers peuvent toucher 5 € d'indemnisation en cas de retard de plusieurs heures. Encore faut-il « remplir un long questionnaire, après être rentré très tard chez soi », souligne une femme.

Quid des abonnés ? Il semble qu'ils puissent profiter d'une minoration financière, mais tous ne semblaient pas d'accord sur ce point samedi. L'élu briarais Georges Domergue a suggéré que la pro-

chaine réunion du Clad inclue un représentant de la SNCF spécialiste des questions d'abonnement ; et la conseillère Anne Leclercq, qui menait les débats, a promis que des recherches seraient effectuées : « La réponse sera mise avec le compte rendu de cette réunion sur notre site* ».

La SNCF entretient bien son réseau, avec des voies en bon état et des travaux réguliers ; les retards sont essentiellement dus aux problèmes de locomotives et d'organisation à la gare de Bercy. Le dernier mot revient à un usager : « On nous parle de meilleure information et de compensations en cas de pannes. C'est bien, mais j'espère que vous allez aussi travailler sur les causes de ces pannes ! » ■

(*) <http://www.regioncentre-valdeleoire.fr/accueil.html>