

TRANSPORT

Trains régionaux : les nerfs des usagers mis à rude épreuve

Annulations inopinées, retards, trains bondés, etc. Depuis la rentrée de septembre, les abonnés alsaciens du TER et les voyageurs occasionnels doivent composer avec une offre de transport très largement dégradée. La SNCF, qui met en avant une pénurie de conducteurs et de matériel, promet des améliorations pour le début de l'année prochaine.

« Il y a un niveau d'énergie sur les quais qui n'est plus tolérable ! » Ce constat sans appel, formulé par l'un des maires d'une commune desservie par la ligne ferroviaire Strasbourg-Lauterbourg, est non seulement partagé par l'ensemble des usagers et élus locaux ayant pris part au comité des services TER Strasbourg-Nord, qui s'est réuni le 7 octobre à Haguenau, mais également par ceux ayant assisté au comité des services TER Sud mosellan-région de Saverne, réuni le 13 octobre à Sarrebourg.

Et pour cause ! Si les dysfonctionnements, qu'ils ont recensés depuis la rentrée et avant la grève de ces derniers jours, n'ont rien d'inédit à proprement parler, leur nombre et leur fréquence mettent les nerfs et la patience des usagers à rude épreuve : pas un jour ou presque sans annulations inopinées (*), quais et rames bondés, retards conséquents, trains qui sautent un arrêt pour rattraper leur retard, etc.

Pétition et blocage

Ces aléas à répétition ont suscité des réactions de la part des abonnés qui sont à nouveau aussi nombreux à se presser sur les quais des gares du Grand Est qu'à la rentrée 2019. Une passagère de la ligne Strasbourg-Sarreguemines domiciliée à



Ce jeudi après-midi 20 octobre, en raison d'une offre réduite pour cause de grève, les voyageurs étaient encore plus nombreux qu'à l'habitude à se presser pour entrer dans les TER. Photo L'Alsace/Vanessa MEYER

Wingen-sur-Moder, excédée par les annulations en cascade, a lancé une pétition en ligne pour exiger une amélioration rapide du service. À Laneuveville (Meurthe-et-Moselle), le 13 septembre, des voyageurs ont bloqué pendant 15 minutes les portes d'un TER dans lequel ils ne pouvaient plus monter et obtenu que le Strasbourg-Nancy passant une demi-heure plus tard s'arrête pour les prendre.

Du côté de la direction régionale de SNCF Voyageurs, déjà vilipendée en avril dernier pour la piètre qualité de son service par le président de la région Grand Est (lire ci-contre), on fait volontiers amende honorable. Devant les usagers présents à Haguenau et à Sarrebourg, Olivier David, le directeur des lignes transfrontalières France-Allemagne du TER Grand Est, n'a eu

d'autre choix que de présenter les excuses de l'entreprise ferroviaire suite « à un mois de septembre difficile pour nos clients ».

En guise d'explications, outre les habituelles causes externes (suicides, dégâts causés par les intempéries et les animaux, etc.), la SNCF met cette fois-ci en avant des « tensions » sur les effectifs et sur le matériel roulant. « Le déficit de conducteurs s'explique en grande partie par les recrutements qui n'ont pu être réalisés pendant la crise sanitaire », a précisé David Noël.

Quatorze rames, ajoute-t-il, « ont été retirées de la circulation car on y a détecté de l'amiante au niveau des cabines de conduite. L'intégralité du matériel est ainsi soumise à un contrôle, le remplacement du train est donc impossible et les diffi-

cultés d'approvisionnement en pièces allongent d'autant le passage dans nos ateliers de maintenance. »

Des nouveaux conducteurs bientôt opérationnels

Ces deux difficultés seront résorbées dans les prochaines semaines à en croire la direction régionale de la SNCF qui s'en remet, dans l'immédiat, à un plan de transport réduit de 10% sur le territoire alsacien du 24 octobre au 4 novembre (**). Une cinquantaine de nouveaux conducteurs, confirme-t-elle, sont actuellement en formation. Ils viendront dès décembre renforcer progressivement les effectifs actuels.

En attendant, des conducteurs d'autres régions, actifs et retraités, sont une quinzaine de cheminotistes selon les syndicats, ont accepté de ve-

TER : la région reprend ses versements

Le président (LR) de la région Grand Est, Jean Rottner, a annoncé cette semaine que le conseil régional, autorité organisatrice des transports ferroviaires régionaux, a repris le versement à la SNCF des sommes liées au service TER. Les versements (un peu moins de 50 millions d'euros par mois en moyenne) avaient été suspendus en début d'année en raison des dysfonctionnements constatés dans le service aux voyageurs. Selon Jean Rottner, des améliorations ont été constatées et des conducteurs de trains sont en cours de recrutement. Toutefois, il se montre inquiet quant aux perspectives de hausse des tarifs des péages ferroviaires. Les régions ont, à l'échelle nationale, engagé avec la SNCF des négociations considérées comme « musclées », selon le président de la commission transport de la région David Valence. La SNCF souhaite répercuter la hausse des tarifs de l'énergie. O.C.

nir prêter main-forte temporaire. Enfin, à partir d'avril prochain, neuf nouvelles rames Régio-ils d'une capacité de 240 à 360 places vont être mises en ligne.

« Les conditions de travail se sont durcies »

Ces annonces sont loin de rassurer les syndicats de cheminotistes : « Les collègues détachés et les nouveaux arrivants ne suffiront pas pour tenir le nouveau plan de transport 2023 qui prévoit notamment 130 trains quotidiens supplémentaires dans le cadre du REM, le Réseau express métropolitain de Strasbourg », prévient Alexandre Welsch, secrétaire de Sud Rail Alsace. « Il y a un an, nous avions déjà alerté sur le manque de conducteurs face à l'augmentation des circulations prévue au plan de transport 2022 », rappelle-t-il. « La direction a choisi de tirer sur la corde en augmentant leur productivité. Les conditions de travail se sont durcies ce qui, en plus du Covid, a également fait croître l'absentéisme. Comme il n'y a plus de gars dis-

po pour remplacer les malades, on annule des trains. »

La Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut) du Grand Est se montre également critique : « Les différents plans de transports adaptés qui se sont succédé depuis le début de l'année n'ont jamais été tenus. Depuis la rentrée, on est revenu au plan nominal, mais le service laisse toujours à désirer », déplore son président François Giordani. « Avant d'exiger une augmentation de l'offre, la région aurait dû s'assurer que la SNCF y arrive ! », ajoute ce dernier qui, au vu de la situation, ne cache pas ses craintes quant à la mise œuvre du REM prévue le 11 décembre.

Xavier THIERY

(*) À titre d'exemple, au cours de la matinée du lundi 19 septembre, 28 trains ont été supprimés sur les lignes d'Alsace.

(**) Pendant cette période, 74 TER quotidiens seront supprimés en Alsace. Pour connaître les circulations disponibles : ter.sncf.com/grand-est, rubrique « se déplacer ».

« Les voyageurs en ont ras-le-bol d'être pris en otages »

Aux heures de pointe, c'est le bras armé de combat sur les quais et dans les trains régionaux en Alsace. Pour les usagers qui ont témoigné massivement de leur galère quotidienne, la situation se dégrade « à vitesse grand V ». Florilège.

Plus de 200 réponses, et de nouvelles affluant encore ce vendredi : lancé sur notre site internet le 19 octobre, l'appel à témoignages sur les couacs dans les transports ferroviaires régionaux a trouvé un large écho, du nord au sud de l'Alsace. La période était certes marquée par une grève, notamment à la SNCF (mardi 18), alors que la pénurie de carburants n'était pas encore résolue. N'empêche qu'à lire les témoignages, ces perturbations n'ont fait que s'ajouter aux précédentes constatées depuis plusieurs semaines, voire davantage.

■ **Difficultés.** Retards, suppressions de

trains et rames bondés : le constat est sans appel pour les voyageurs. Certains tiennent des comptes, comme le Mulhousien William, 35 ans, qui travaille à Colmar. « Les retards concernent un train sur trois environ. Les suppressions, au moins une fois par semaine, sont annoncées à l'heure du départ, sur le quai. Même deux minutes avant, le train est annoncé à l'heure et finalement... »

Et finalement « le tableau d'affichage indique un retard d'un quart d'heure et au bout d'une demi-heure "train supprimé" », enchaine Sabine (*) de Mommenheim. Résultat : les trains qui roulent sont pris d'assaut et les usagers « parkés comme du bétail », « entassés comme dans des wagons à bestiaux ».

Il faut jouer des coudes, parfois « en venir aux mains », comme Séverine, 36 ans, pour ne pas rester à quai à Strasbourg. C'est arrivé « une fois » à l'Obernoise Valérie, 46 ans.

« Depuis, je fais le forçing ! » Beaucoup se rabattent sur la voiture, un comble « à un moment où il faut décarboner » et où le carburant est rare et cher.

■ **Calendrier.** De quand datent ces perturbations ? « Depuis 2016, c'est de pire en pire », pose Latitia, dans le Bas-Rhin. Pour d'autres, la galère a commencé à la fin de l'été. Rachel, 50 ans, de Weinburg, résume : « Les problèmes existent depuis longtemps, avec parfois un répit, mais depuis septembre, le service se dégrade à vitesse grand V. » Des usagers constatent cette dégradation depuis la fin des confinements et donc celle du télétravail.

■ **Vélos et trottinettes.** Ces engins prennent-ils la place des voyageurs ? « Les vélos encombrant les entrées et il m'est parfois impossible de monter dans le train », se plaint Stéphanie (*), 49 ans, de Niedemai. Ils ne sont pas autorisés dans certains TER, mais « cette interdiction, rappelée en gare,

est ignorée, aucun contrôle n'est effectué », renchérit Sébastien, 41 ans, de Mulhouse. « Faux ! », objecte Elsa, 50 ans, de Wingen-sur-Moder. « L'emplacement des vélos prend certes quatre places, mais cela permet l'intermodalité. Le problème, ce sont surtout les rames trop petites, inadaptées, où lorsqu'une sur deux est supprimée. » Il faudrait un wagon spécial vélos », suggère la Bas-Rhinoise Sylvie, 55 ans.

Les trottinettes « non pliées » posent problème quand elles sont « rangées au milieu du passage ou dans les porte-bagages ». « On m'a refusé aussi une place assise car la personne avait son chat sur la place d'à côté ! », s'étrangle William.

■ **Ambiance.** Forcément, les usagers sont « excédés » et « résignés ». « On a tous compris, la dépendance envers les TER, donc on subit », résume Morgan, 33 ans, de Weyersheim. « Ras-le-bol d'être pris en otages ! », lâche Lili, 54 ans, de Duttlenheim.

« Les voyageurs sont en colère contre le service public. Ils sont débâchés de payer et de devoir utiliser un 2^e moyen de transport et donc payer encore », confie la Herrishoise Marie (*), 39 ans.

Ça peut même tourner au drame dans les rames. « Les gens sont agacés, ils poussent. Une jeune femme a fait un malaise, elle n'a même pas pu s'assoier », témoigne Flo, 38 ans, de Drusenheim. « Il n'y a plus de compréhension. Un soir, une personne s'est fait pousser sur le quai à peine descendu du train. Une autre avait peur que le train ne parte avant qu'elle ne puisse sortir... Outre les mots, il commence à y avoir des maux ! », avertit la Rixheimoise Audrey, 48 ans, qui prend à témoin « les politiciens » : « Quand auront-ils le courage de prendre le train aux heures de pointe ? »

Anne DUCCELLIER

(*) Les prénoms ont été changés.

Les offres d'automne Jusqu'à -30% de remise

Du 15 octobre au 13 novembre 2022

FABRICANT INSTALLATEUR 100% FRANÇAIS

walter-stores.fr

WALTER STORES & VOIETS

Découvrez notre configurateur en ligne :

KILSTETT - 67
5 rue de l'Industrie
03 88 20 80 05

ALTORF - 67
ZA Activeau
4 rue Jacqueline Auriol

OTTERSWILLER - 67
1 parc du Commerce
03 88 70 54 55

IMLING - 57
ZA CAP Ouest
8 route de Nancy

COLMAR - 68
18 rue des Métiers
03 89 20 82 25

RIXHEIM - 68
6 rue de Pologne
03 89 53 21 00