

CRPTC Intervention FNAUT Picardie le 16 septembre 2013

Convention qui marque de réelles avancées, les associations y ont d'ailleurs bien contribué et ont apporté leur pierre à l'édifice.

OUI MAIS

1 Suivi de la convention

Cependant au nom des usagers nous insistons sur le **suivi de cette convention**. Nous savons combien les grands principes ont bien du mal à être appliqués. Il faudra donc que les usagers soient associés étroitement au suivi de la qualité de service puisque cela aura été le problème majeur des deux dernières années. **Il en va de même pour les plans d'action et la maintenance** : il ne suffit pas d'annoncer des plans d'action pour améliorer la qualité de service, il faut qu'ils soient réalisés et nous avons pu constater que la maintenance reste toujours un problème.

2 Concertation en amont

Mais si le suivi est très important, **les échanges en amont entre les usagers, le Conseil régional et la SNCF sont fondamentaux. Il faudra donc que nous puissions améliorer la concertation sur l'offre. Jusqu'à présent nous n'avons pas pu réellement intervenir sur l'offre, les informations nous arrivant trop tardivement et les horaires étant déjà figés.**

Les modifications d'horaires pendant les travaux ou l'été sont également source de mécontentement pour les usagers et devraient faire l'objet d'une meilleure information et concertation. Puisque l'offre pour 2015 se prépare actuellement il faut absolument que les associations aient leur mot à dire. Rappelons pour mémoire que les usagers avaient vu juste dans leur critique des nouveaux horaires mais que leur expertise n'avait pas été entendue.

3 La desserte des petites gares et les correspondances restent souvent un problème pour les usagers. Si elle est mal adaptée, les lignes secondaires ne seront plus empruntées, ce qui pourrait amener à supprimer des liaisons ferroviaires, or il faut absolument préserver cette infrastructure fondamentale si nous ne voulons pas que le développement durable et la transition énergétique ne restent que des mots.

4 Personnel en gare et dans les trains

Un dernier élément sur l'avenir et la qualité de service : le confort, la sécurité dans les transports et dans les gares ne se feront pas sans présence humaine, **le personnel en gare** est indispensable et il n'est pas admissible que des gares ou des guichets soient fermées faute de personnel. Les appareils ne suffisent pas, elles génèrent aussi l'exclusion de tous ceux qui ne disposent pas de cartes bancaires ou qui ne maîtrisent pas ces machines. Dans les trains la présence du

contrôleur ou d'un agent accompagnateur est nécessaire pour les mêmes raisons. Si l'on veut que tout le monde, enfants , personnes handicapées ou âgées en particulier, prennent le train, il faut le personnel nécessaire en cas de dysfonctionnement et ils sont hélas nombreux.