

Article Marianne, 27/06/2009

http://www.marianne.net/LE-RAS-LE-BOL-DES-USAGERS_a181351.html

De Sarajevo à Saint-Lazare. C'est à un ancien officier des forces spéciales de l'Otan en ex-Yougoslavie que la SNCF a confié les lignes de banlieue qui partent de la deuxième gare d'Europe (450 000 voyageurs par jour). Une affectation encore loin du repos du guerrier pour Guillaume Ancel. Cet ex-colonel de l'armée de terre, spécialiste de la lutte antiterroriste, confie n'avoir jamais été autant stressé que pendant les jours qui ont précédé la fermeture de la gare Saint-Lazare, le 13 janvier dernier. «La hargne, l'acolère de certains usagers en costume-cravate insultant, crachant sur nos personnels non grévistes, m'ont proprement sidéré. A tout moment, nous redoutions le lynchage ou l'agression de nos agents.»

La situation se durcit depuis quelques années sur le front du réseau Ile-de-France. C'est Guillaume Ancel qui a pris la décision inédite d'évacuer et de fermer Saint-Lazare. Pour éviter la concentration explosive de milliers de banlieusards en colère, empêchés de rentrer chez eux par un blocage général des trains après l'agression d'un conducteur. Une «mesure de sécurité» pour éviter le pire. Et que ne se reproduise pas ce qui advint, autre grande première, le 28 septembre 2005: la SNCF avait dû faire appel aux CRS pour maîtriser à grand renfort de gaz lacrymogène un début d'émeute à la gare du Nord, première gare d'Europe avec 500 000 voyageurs par jour. Des milliers d'usagers étaient immobilisés depuis des heures par une paralysie générale du réseau nord due à une panne de locomotive, et certains commençaient à s'en prendre au personnel de la SNCF...

La prévention de l'ordre public a donc rejoint les compétences exigées des responsables du réseau ferré Transilien qui doivent faire face à des perturbations croissantes. L'année 2008 aura été la pire pour les 2,5 millions d'usagers quotidiens de l'Ile-de-France: 11,3% des trains ne sont pas arrivés à l'heure ou ont été supprimés (contre 2% sur le réseau de la banlieue de Madrid). Avec des pointes à 18% sur les lignes C et D du RER. Soit 450 000 voyageurs en retard chaque jour! La SNCF, qui se donnait en 2001 l'objectif (modeste) de revenir à 5% d'irrégularités vient d'en dépasser le double.

2008 est aussi l'année où Nicolas Sarkozy, qui repère toujours bien les exaspérations orphelines, s'est saisi du problème en jugeant «scandaleux» le traitement réservé aux usagers, «otages de situations inacceptables» et a promis: de s'occuper d'eux «personnellement» (lire l'article, p.VII). Alors, soudain, tout le monde s'est empressé de découvrir une situation qui depuis des années se détériore dans l'indifférence. En fait, depuis des décennies. Mobilisation générale. La direction de la SNCF, qui fonce depuis trente ans dans le tout-TGV a changé de discours. Le même, Guillaume Pepy qui se passionnait depuis dix ans pour

l'exportation de la grande vitesse française se consacre à la banlieue depuis que le président a nommé à la tête de la SNCF. Et un nouvel acteur, la région, qui a enfin récupéré, depuis deux ans, la responsabilité des transports locaux, qui dépendait auparavant de l'Etat, découvre un cadeau empoisonné. Le chaos des transports en Ile-de-France devient subitement un enjeu politique au sommet. Mais il n'est pas sûr que cela puisse avoir un effet immédiat sur le quotidien des Franciliens.

Car il est bien tard pour se pencher sur un réseau saturé, à bout de souffle et dans un état de vétusté tel que, malgré les efforts entrepris, aucune amélioration rapide n'est envisageable. Le fruit d'un long abandon dont les gestionnaires actuels ne sont pas les premiers responsables, car il remonte loin, très loin, à la fin des années 70. L'abandon d'un réseau, mais surtout de millions d'usagers dont les voyages quotidiens représentent pourtant les deux tiers du trafic total de la SNCF.

Les retards?

Un stress permanent

«Le plus agaçant, c'est que ceux qui ne savent pas ce que nous vivons- les Parisiens par exemple -nous plaignent les jours de grève, où l'on sait à quoi s'en tenir, alors que le plus usant, c'est tout le reste de l'année! Ne jamais savoir si l'on va être à l'heure ou en retard, de cinq minutes ou d'une heure!» s'agace Michèle, secrétaire, voyageant sur la ligne Paris-Luzarches. «Cela n'arrête pas. Avant, Je me levais à 6 heures pour commencer à 8 heures, précise Bettina, auxiliaire de maison de retraite, qui prend les RER A et D pour aller de Bussy-Saint-Georges à Saint-Denis. Mais j'étais tout le temps en retard. Quand ce n'était pas à cause du A c'était à cause du D!. Dix minutes de retard, c'est une collègue obligée de rester dix minutes de plus pour m'attendre. Mais, parfois, c'est trente minutes. Alors, je me suis adaptée .je me lève une demi-heure plus tôt, à 5h30, pour anticiper les retards. C'est débile parce que, quand il n'y en pas, j'arrive trop tôt, mais je ne suis pas payée plus!» Anticiper les retards, Patricia, secrétaire médicale qui vient de Sartrouville, ne le peut même pas : «Je suis censée prendre le train de 7 h 31, mais, régulièrement, il arrive plutôt à 42! Pour être à l'heure, je devrais, comme le font les autres, prendre un train plus tôt, mais c'est impossible: je dois déposer ma fille au bus de ramassage scolaire à 7h25. A 7ans, je ne peux pas la faire attendre toute seule à l'arrêt de bus. L'hiver, il fait nuit Donc, je suis souvent en retard au cabinet et ça fait râler mon patron.»

«Des retards de cinq ou dix minutes, ce n'est rien dans un TGV des vacances, mais dans une journée de travail, cela dérègle tout: je rate la correspondance de mon bus et je perds une demi heure», explique Valérie, qui emprunte la ligne de Pontoise. «Pour les nourrices, l'heure, c'est l'heure. Elles font payer les retards. C'est un stress permanent», renchérit Philippe, usager du RER D. Les conséquences sont parfois plus graves. «Quand mes filles étaient petites, il m'est plusieurs fois arrivé de les récupérer au commissariat d'Aulnay, parce que la crèche avait fermé alors que j'étais bloquée dans le RER, raconte

Rosemarie, assistante commerciale. Aujourd'hui, c'est avec mon employeur que cela se passe très mal, il m'a déjà envoyé deux lettres d'avertissement, le stress est permanent. J'ai même eu un traitement médical pendant six mois.» Les employeurs commencent à s'inquiéter, comme l'explique Raynald Rimbault, délégué du Medef de la Seine-Saint-Denis, département traversé par les pires lignes, la B, la D et la H. «Nous avons rencontré le nouveau préfet pour lui en parler. On a le sentiment d'une certaine impuissance. Tout le monde a l'air de vouloir y mettre de la bonne volonté. Or, les choses ne s'améliorent pas. Ce n'est pas encore un frein à l'embauche. En revanche, c'est déjà un frein pour nombre de salariés un peu qualifiés qui hésitent à venir travailler dans le 93.»

Les petits retards ont de grandes conséquences, mais les grands retards finissent par user. «Une demi-heure, une heure de retard, cela arrive aussi trop souvent et ça rend fou, explique François, cadre, qui emprunte la ligne de Valmondois. Le dîner est raté, la soirée, foutue, et je me couche en colère pour recommencer le lendemain!»

«Il ne faut pas se demander pourquoi l'on s'énerve, mais pourquoi l'on ne s'énerve pas plus, qu'on ne casse pas tout, c'est cela qui m'étonne! Comment fait-on pour supporter ça?» s'interroge Roberto, magasinier à Paris, usager de la ligne D du RER. Des élus locaux, en première ligne, se montrent parfois plus indignés de ce qu'ils découvrent le temps d'un voyage que les usagers qui s'y sont habitués. Roger Karoutchi, le secrétaire d'Etat chargé des Relations avec le Parlement, estime que ces derniers «sont traités comme du bétail» et Nicolas Dupont-Aignan, député-maire de Yerres (Essonne), sur la calamiteuse ligne D du RER, conseillait même l'année dernière à une association de voyageurs de descendre sur les voies et de bloquer les trains pour se faire entendre. Mais cette grande crainte de la SNCF - voir des banlieusards exaspérés se venger sur les TGV, Thalys ou Eurostar - ne s'est pas encore réalisée.

Car, bien que nombreuses, les victimes du Transilien ne sont pas organisées. «Nous n'avons que 600 adhérents directs et nous regroupons une trentaine d'associations locales, qui représentent environ 10 000 membres sur les millions d'usagers, déplore Yves Boutry, vice-président pour l'Ile-de-France de la Fédération nationale des associations d'usagers de transports (Fnaut). Il faut comprendre qu'il n'est pas facile de prendre sur ses loisirs pour militer contre des retards qui les réduisent déjà!» D'autant plus que règne parmi les maltransportés un sentiment de faiblesse et d'impuissance. «On n'intéresse pas la SNCF: on a payé d'avance avec notre abonnement et on n'a pas d'autre solution que de prendre leurs trains pourris. On est coincés!» s'énerve Khaled qui dépend de la ligne de Luzarches. Beaucoup d'usagers partagent cette sensation d'appartenir à une clientèle captive et délaissée. «Ce n'est pas un hasard si la gare Saint-Lazare, un taudis, est la dernière de Paris à être rénovée: il n'y a pas de TGV et presque que des trains de banlieue!» analyse Ilian, cadre commercial, qui dit «bien voir la différence» en passant son temps à sauter de sa ligne Saint-Lazare aux grandes lignes TGV. «Personne ne s'intéresse à nous à part

lequotidienle Parisien. H suffit qu'un TGV ait une fois une heure de retard pour que la télé en parle, alors que cela nous arrive plusieurs fois par mois!» enrage Sylvie, voyageuse du RER D.

Alors, comme le journal ne parle pas de leur quotidien, certains se sont mis à tenir le leur, de journal, en notant tous les retards, les incidents et les explications souvent hilarantes et contradictoires qui leur sont données. Frédéric, à la seconde près, enregistre tout de sa vie dans les trains: «C'est drôle, la SNCF nous dit qu'il n'yaqu'un trainsurdixen retard; moi, j'en compte bien plus!» Parce que la SNCF ne compte pas comme lui, mais plutôt comme celarrange. «Nous n'enregistrons que les trains qui ont un retard de plus de cinq minutes à leur terminus, uniquement pendant les heures de pointe et dans le seul sens de la pointe», explique PatrickGervais, responsable de la ligne H (gare du Nord). Dans ce mode de calcul, la compagnie se montrait même très inventive ces dernières années: elle traduisait parfois «plus de cinq minutes de retard» par. ..«au moins six minutes de retard»: un retard de cinq minutes et cinquante-neuf secondes était ainsi proprement ignoré! Quant aux trains supprimés sans prévenir (entre deux et quatre par jour sur la ligne H), ils sont comptabilisés comme trains en retard, même si le suivant n'arrive qu'une demiheure après...

Enfin on dit la vérité

Si les voyages en banlieue parisienne n'ont jamais été aussi pénibles, les usagers se voient accorder une satisfaction symbolique à défaut de changer leur quotidien: leur sort n'est plus nié. Du sommet de la SNCF à la base syndicale, l'heure est à la franchise et à la compassion.«Avec 11,3% d'irrégularités l'an dernier, nous n'avons pas été bons. Notre réseau est aujourd'hui vétusté et saturé», admet Jean-Pierre Farandou, numéro deux de la SNCF et responsable de tout le réseau Transilien. Un langage nouveau. Sur le site de Saint-Lazare, quelques mois après la fin du désastreux conflit de décembre-janvier qui les a opposés, la direction de la SNCF et le syndicat SUD-Rail tirent une même leçon: plus question de mentir sur la déliquescence du service public. Avec de grandes phrases pour ne plus oublier les usagers. «Nous n'avons pas compris l'immense sentiment d'injustice de nos cheminots qui reçoivent toute la colère des usagers sans avoir les moyens de leur offrir un service public de qualité», reconnaît avec diplomatie le directeur de la gare, Guillaume Ancel. A quelques centaines de mètres, le temps d'une pause-déjeuner dans leur cantine installée le long du quai 1, les syndicalistes de SUD-Rail commentent sans forfanterie leur progression de 25% aux dernières élections professionnelles de l'établissement. «C'était un conflit extrêmement dur, nousregrettonsp profondément le désarroi qu'il a causé aux voyageurs. Mais nous devons faire exploser la chape de plomb sur le scandale du manque de moyens sur les Transilien, rappelle Christophe Abadi. En Ile-de-France, la SNCF n'est qu'un service public à deux balles! Le réseau subit la même dégradation que celle qui a coulé les chemins de fer anglais dans les années 90.»

Depuis la fin du conflit, 40 mécanos supplémentaires ont renforcé les 700 machinistes de Saint-Lazare. «Sur les six dernières semaines de février-mars, neuf trains sur dix sont arrivés à l'heure», souligne avec

satisfaction Guillaume Ancel. «Cette pénurie de conducteurs était d'autant plus insupportable que, lorsque l'un de nous venait à manquer à l'appel, pour préserver la bonne marche des lignes bourgeoises de Versailles et Saint-Nomla-Bretèche, c'est sur les lignes populaires comme le Mantes-Paris via Confions que les personnels étaient prélevés», accuse Christophe Abadi.

Depuis qu'elle reconnaît officiellement cette irrégularité devenue routine, ce fonctionnement toujours à la limite de la saturation et cette vétusté du matériel, la SNCF insiste sur deux explications principales: l'augmentation du trafic et des «causes externes» de perturbation. Les responsables de ligne aiment montrer des schémas colorés indiquant que la majorité des retards proviennent d'incidents «extérieurs» à la SNCF.

Les «feuilles mortes» se ramassent à l'appel!

«La fréquentation des lignes du Transilien a effectivement connu une progression de 25% en dix ans, mais, loin de pouvoir être présentée comme un impondérable, elle était prévisible mais n'a pas été vraiment prévue!» nuance un cadre de l'entreprise. Quant à la liste des fameuses «causes extérieures», les usagers la connaissent bien pour entendre les conducteurs piocher dedans lorsque leur train est bloqué: «accident de personne», «feuilles mortes», «animal - ou passager - sur la voie», «signal d'alarme tiré». Mais il suffit d'éplucher de près cette liste à la Prévert pour comprendre que certaines «causes extérieures» si souvent invoquées restent minoritaires quand l'«extériorité» des autres s'avère discutable.

Ainsi, les fameux «suicides» et «accidents de personnes» ne sont responsables que de 0,67% sur les 11,3% de trains en retard. Quant aux «actes de malveillance» - et en particulier le fait de tirer le signal d'alarme -, ils représentent moins de 2% de ces 11,3%. D'ailleurs, un rapport interne rédigé par le Conseil général des ponts et chaussées contestait l'irresponsabilité de la SNCF à propos de l'augmentation de ces actes sur la ligne H: «Les actes de malveillance particulièrement nombreux sur cette ligne sont en forte croissance au point que l'on peut se demander si l'irrégularité elle-même ne serait pas à l'origine de certains de ces actes (signal d'alarme intempestif par exemple).» Décryptage par un conducteur de la ligne de Valmondois: «Pour rattraper le retard, on nous demandait en cours de route d'annoncer qu'on allait brûler des arrêts. Alors des voyageurs excédés tiraient le signal d'alarme pour descendre dans leur gare!» Gestes qui entraînaient encore plus de retard tout en étant classés dans les «causes extérieures»... Le responsable de la ligne à la gare du Nord, Patrick Gervais, confirme cette pratique sidérante, mais assure qu'elle relève du passé (récent): «Depuis octobre dernier, nous avons pris la décision de ne plus modifier les arrêts prévus sans information préalable du voyageur.» A lui de prendre le train suivant qui le déposera dans sa gare. Il sera en retard, mais pas la SNCF...

Un autre rapport interne, rédigé par la société d'audit Egis Rail, critiquait lui aussi cette propension de la SNCF à déclinier sa responsabilité, en estimant que le caractère «extérieur» des incidents provoquant des retards «peut être dans certains cas discuté: individu sur la voie dont on aurait pu empêcher la présence par la mise en clôture du domaine ferré, canette bloquant le système d'aiguillage, etc.» Un exemple éclatant de ces incidents pas si «extérieurs» que ça fut offert en mai 2008 avec la paralysie intégrale du trafic de la gare du Nord pendant plusieurs heures à cause d'un... «feu de broussaille» sur le domaine ferroviaire, par endroits guère plus entretenu qu'un terrain vague.

Même chose pour le refrain des fameuses «feuilles mortes» qui, chaque automne, fait toujours rire dans les trains à l'arrêt quand eues sont dénoncées par les haut-parleurs comme responsables de rimmobilisation sur les voies. «Les gens ne nous croient pas quand on dit qu'on est bloqués à cause des feuilles d'arbre sur les voies. C'est pire que du verglas. Le rail devient gras», explique un conducteur sur la ligne de Pontoise. Après enquête, l'affaire est tout à fait sérieuse, mais pas à l'avantage de la SNCF. Vrai problème, les feuilles mortes «graissent» les rails et ralentissent ou immobilisent les locomotives. Il y a bien sûr une solution technique: des véhicules laveurs de rail. Mais le réseau Transilien n'en possède pas suffisamment et les modèles en circulation, pas assez rapides pour circuler pendant le trafic, ne peuvent être utilisés que la nuit...

Des années de sous-investissement

Si les responsables du réseau Transilien aiment bien clamer leur impuissance face aux dépressifs qui se jettent sous le train, aux voyous qui précipitent des blocs de béton sur les rails ou aux élèves de LEP qui tirent le signal d'alarme les jours de devoir surveillé, leurs propres chiffres montrent tout de même que 55% des retards actuels proviennent d'incidents directement liés aux trains (matériels et personnels) et aux infrastructures (rails, signalisation, aiguillage, alimentation électrique). La majorité des retards a donc bien une explication «interne» au réseau ferré. Mais on ne peut guère tenir pour responsables les gestionnaires actuels: ils ne font qu'hériter d'une situation intenable.

D'année en année, les rapports internes se succèdent pour annoncer avec cette franchise et cette clarté propres aux polytechniciens que le réseau Ile-de-France a été presque totalement abandonné depuis trente ans. Aies lire aujourd'hui, on découvre avec incrédulité que non seulement le matériel n'a pas été renouvelé comme il aurait dû l'être, mais que sa maintenance n'a pas été convenablement assurée. Et l'on comprend que c'est l'état de vétusté d'un réseau au fonctionnement archaïque qui explique sa fragilité face à la hausse récente du trafic. Les responsables de ce délabrement programmé, anciens et nombreux, associent depuis trente ans gouvernements de droite et de gauche.

Les derniers investissements importants dont a bénéficié le réseau banlieue datent en effet des années 70. De l'histoire ancienne. Sous Pompidou, le VI^e Plan avait décidé de différer la réalisation du projet de train à grande vitesse Paris-Lyon, qui était prêt depuis 1969, pour donner la priorité au réseau Ile-de-France, avec le RER. Dans les trente années qui ont suivi, la banlieue n'a plus jamais obtenu d'un tel arbitrage en sa faveur. Sous les gouvernements de gauche des années 80, les attributions de crédits du Fonds de développement économique et social, qui pilotait les grands investissements dans les transports, ont négligé les besoins de modernisation du réseau francilien surchargé, au profit du réseau TGV. Face à la concurrence du transport aérien, la SNCF a gratifié son réseau à grande vitesse de tarifs d'appel afin de développer la clientèle qui bouge, au détriment de celle qui reste scotchée entre Cergy et Marne-la-Vallée: la version ferroviaire de l'abandon par la gauche des catégories populaires. Ironie de l'histoire, Jean-Paul Huchon, ancien directeur de cabinet de Michel Rocard à Matignon, hérite aujourd'hui des conséquences de cette longue négligence comme président de la région Ile-de-France: «Les politiques n'ont pas eu une action assez volontariste sur la banlieue. A l'époque, le TGV, c'était plus flatteur, plus glamour.»

Ce «sous-investissement durable et massif», comme on dit dans les couloirs de la SNCF, a un symbole que les usagers connaissent bien: les «petits gris», ces rames métallisées aux banquettes en Skaï orange mises en service en... 1969. «L'été, on crève de chaud, et l'hiver, selon les wagons, soit le chauffage ne fonctionne pas, soit il chauffe tellement qu'il faut ouvrir les fenêtres!» raconte une passagère de la ligne de Pontoise. Elle ignore qu'il y a un symbole encore plus aberrant, emblématique de l'abandon du réseau banlieue: les BB 17000. Des motrices hyperpuissantes conçues pour tirer du fret sur de longues distances. Hors d'âge, elles sont utilisées pour tracter des rames de banlieue qui doivent s'arrêter en moyenne tous les 1 500 m. En 2001, un rapport interne remis à Louis Gallois, alors patron de la SNCF, notait, à propos de ces BB 17000, que leur «technologie de commande n'est pas du tout adaptée aux séquences répétées d'accélération et de freinage imposées par les multiples arrêts rapprochés d'un réseau urbain». Ajoutant que ces motrices étaient «confiées à des jeunes conducteurs sans expérience, d'une ancienneté inférieure à un an». Non seulement cette utilisation des BB 17000 à un rythme de banlieue qui ne leur convient pas augmente les pannes, mais la faible performance d'accélération de ce matériel prévu pour le fret «plombe» le rythme du trafic, comme le notait un autre rapport: «La diversité des matériels, et tout particulièrement leur différence en termes de capacité d'accélération et de freinage, conduit à prendre en référence le matériel le moins performant pour le tracé des horaires, ce qui allonge inutilement les temps de parcours.»

Ce matériel vétusté et inadapté roule sur des infrastructures tout aussi fatiguées. Mais ce n'est plus l'affaire de la SNCF depuis 1997 et la création de Réseau ferré de France (RFF), une invention qui a encore aggravé le sort peu enviable du réseau banlieue. Pour satisfaire les exigences de la Commission européenne qui demandait d'ouvrir les grandes lignes à la concurrence, mais aussi pour dissimuler une partie de la dette publique afin de se conformer aux critères de Maastricht, les infrastructures de la SNCF (rails, aiguillages, signalisation, alimentation électrique) ont été regroupées dans une nouvelle

société, RFF, à qui l'Etat a fourgué une dette de plus de 20 milliards d'euros venant de la SNCF. Cette réforme semble être le grand tabou que les responsables subissent, mais qu'ils maudissent en privé. Ou, lorsqu'ils quittent la SNCF, comme l'a fait Thierry Mignauw, directeur du Transilien, qui s'est lâché le jour même de son départ à la retraite, en février dernier : «Notre génération s'est plantée. La volonté d'introduire à tout pris la concurrence a conduit à prôner en Europe la séparation des infrastructures et des entreprises ferroviaires. C'est antinaturel.»

«Ce découplage rails-trains n'aurait, en tout cas, jamais dû être appliqué sur la banlieue, estime Yves Boutry (Fnaut). RFF n'ayant pas assez de moyens et plein de dettes, ce sont les Franciliens qui ont pâti de cette réforme et cela a encore accentué la dégradation du matériel et encouragé l'irresponsabilité. La RATP, elle, s'occupe de tout, rails et trains, cela marche mieux. Il faut en revenir à un acteur unique sur le Transilien.»

La culture de la défausse

Les Franciliens souffrent moins de l'absence de responsables que d'un trop-plein: ils dépendent d'une multitude d'acteurs qui reconnaissent tous que rien ne va plus, mais qui ont tendance à penser que les vrais problèmes viennent d'abord des autres.

Pour résumer - attention, il faut se cramponner-, le Syndicat des transports d'Ile-de-France (Stif), présidé depuis 2006 par la région Ile-de-France, paye le Transilien pour transporter les usagers. Pour cela, la SNCF fait rouler ses trains sur le réseau qu'elle loue à RFF, qui possède les rails et les aiguillages mais pas les gares. Mais RFF, qui n'a pas de personnel, a l'obligation de faire appel à la SNCF qui lui facture la maintenance du réseau... Car, pour faire accepter cette réforme néolibérale aux syndicats de la SNCF, la gauche avait à l'époque imposé cette clause corporatiste à RFF: le monopole des travaux d'entretien pour la SNCF. Depuis, chacun a pris l'habitude de trouver les défauts des autres plus gênants que les siens et une culture de la défausse s'est installée: RFF considère que la SNCF, qui lui sous-rémunère la location des rails, est mal gérée et que les factures de ses travaux sont exorbitantes. La SNCF estime que RFF n'a pas les moyens d'entretenir le réseau qu'elle loue et que le Stif ne paye pas assez cher les services qu'elle lui fournit. Le Stif estimant de son côté ne pouvoir rattraper seul un retard historique qui nécessite l'aide de l'Etat...

Il y a donc une multitude de responsables au sommet, mais l'utilisateur, lui, n'a que le personnel de base pour se défouler. Personnel qu'il rencontre d'ailleurs de moins en moins souvent. Les contrôleurs? «On ne les voit plus, ils ne s'aventurent pas dans les trains bondés... Ils ont trop peur de se faire lyncher!» raconte Fouazi, sur la ligne D. «En deux ans, j'ai dû me faire contrôler une fois!» confirme Sophie, qui va de Massy-Palaiseau à gare du Nord. «Vu qu'il n'y a presque plus de contrôles, sauf dans le métro, ça

serait plus rentable de payer un ou deux PV par an plutôt que l'abonnement», remarque Jérôme, qui utilise la ligne de Franconville à Saint-Ouen-l'Aumône. Certains le font déjà. «Un abonnement six zones, ça me coûterait 122 Euros. Je ne bosse que le matin, alors c'est pas avec les 550 Euros que me file mon patron que je vais me payer ça. Je ruse, c'est facile. Depuis que j'ai recommencé à bosser, en janvier, je ne me suis pas fait contrôler une seule fois!» confie Walid, agent de sécurité, passager de la ligne de Savigny-le-Temple. D'autres y songent, comme Rosemarie, assistante commerciale, qui prend la ligne Aulnay-Châtelet depuis trente-cinq ans: «Ma carte me coûte 90 Euros. Elle est remboursée à 50% par mon employeur, mais je paie celle de ma fille aînée (120 Euros) et celle de ma cadette (90Euros): plus de 350 Euros par mois pour le service qu'on nous offre! Je comprends les jeunes qui ne paient pas!»

Les contrôleurs fuient les trains aux heures de pointe et, dans les gares, la multiplication des automates a réduit la présence humaine: il n'y a plus que les rares guichetiers pour subir les colères quotidiennes. «Les gens viennent très souvent se plaindre. Ils sont violents, on peut les comprendre, mais c'est pénible», constate un guichetier de la gare de Saint-Rémy. Et comme les trains passent progressivement tous en EAS (équipement agent seul), les conducteurs, isolés dans leur cabine, ont parfois, au terminus, la visite de voyageurs excédés. «On en a marre de se faire insulter, cracher dessus! grogne un conducteur de la ligne B. Cet hiver, des conducteurs ont été frappés. Tout le monde semble oublier qu'on est quand même les premiers à les subir, les incidents!»

«Il y a vingt-cinq ans, tes trains reliaient Versailles à Paris en vingt-sept minutes. Aujourd'hui, la durée de ce trajet excède quarante minutes, car, entre Saint-Cloud et la Défense, point de passage le plus sinistré de la région, nous ne roulons plus qu'à 30 km/h. Les flux sont tels qu'un incident intervenant à 7h30 du matin ne peut être résorbé avant 10 heures!» explique Philippe Dieter, conducteur (trente ans d'ancienneté) sur le réseau Saint-Lazare. «La dernière fois qu'on a pété, un vendredi, une aiguille à Puteaux, carrefour incontournable de toute la banlieue ouest, on a dû attendre trois jours pour la remplacer!» ajoute l'un de ses collègues.

De la patience, les usagers devront encore en avoir. Car même si élus, gouvernement et SNCF se réveillent et que tous revendiquent la seule bonne nouvelle qu'ils peuvent annoncer - l'arrivée fin 2009 du nouveau Francilien (lire l'encadré, p. XI) -, il ne faut guère s'attendre à des progrès rapides. Mais le discours a changé. «En Ile-de-France, on est dans la crise. C'est un réseau qui a vieilli, qui nécessite des travaux urgents», déclarait en janvier dernier le président de la SNCF, Guillaume Pepy. Ajoutant: «Moi, ce que j'espère, c'est qu'au fond tous les décideurs, toute l'énergie possible, tous les moyens financiers vont aller, dans les mois qui viennent, vers les décisions sur les infrastructures existantes. Le retard accumulé sera difficile à combler. Il faut mettre plus d'argent.» Depuis son arrivée à la tête de la SNCF, Guillaume Pepy a annoncé 1,2 milliard d'euros d'investissements sur huit ans et, comble de générosité, a mis «200 millions d'euros des bénéfices du TGV» sur les lignes de banlieue. «Il est temps de prendre des

décisions, nous sommes très en retard en infrastructures comme en matériels», renchérisait en mars dernier son numéro deux, Jean-Pierre Farandou, responsable du Transilien, précisant qu'il faudrait au moins 4 milliards pour les infrastructures et 200 rames de Francilien de plus que les 172 prévues pour 2015. Mais le directeur de RFF qui, lui, n'a pas en charge les usagers, lève carrément le pouce: «Pour reprendre notre souffle, il faut arrêter d'augmenter le nombre de trains en Ile-de-France.»

Le rattrapage sera long, très long

Dans un document confidentiel du 11 mars dernier remis aux responsables du Stif, la SNCF indiquait à propos du Transilien que «le niveau de régénération doit être augmenté sous peine de voir cette partie du réseau vieillir au-delà des limites acceptables», précisant que, lorsqu'«un incident avait des conséquences sur un peu plus de sept trains en 2005, il en a maintenant sur près de dix trains». Bilan que confirme l'audit d'Egis Rail: «Le vieillissement progressif du réseau se poursuivra si l'effort annuel de renouvellement est maintenu à son niveau actuel.»

«Nous reprochons aux politiques et à notre direction de ne pas dire clairement aux Franciliens que la situation est déplorable et que, même en investissant massivement, nous n'améliorerons pas rapidement la qualité des Transilien», ajoute Thierry Roy, secrétaire fédéral de la CGT cheminots, sur ce point d'accord avec la direction de RFF. «Comme il n'est pas question déformer les lignes, nous ne pouvons travailler que quelques heures par nuit», précise Bernard Chaineaux, responsable des infrastructures du Transilien à RFF. Une note interne de RFF explique qu'il devient absurde et trop coûteux de continuer à multiplier les réparations sur des équipements qu'il serait plus rentable de changer.

Selon l'audit d'Egis Rail, 10% des rails et 26% des aiguillages (40% sur le réseau gare du Nord) «ont atteint leur fin de vie théorique». Outre l'obsolescence du matériel, c'est le retard considérable de l'automatisation qui explique le cafouillage général à chaque incident. «Sur la ligne chaotique du RER D, il y a 17 postes de commande alors qu'il n'en faudrait qu'un pour gérer efficacement les incidents qui surviennent», reconnaît Hubert du Mesnil, président de RFF. «Nous avons au total plus de 250 postes d'aiguillage avec présence humaine, dont 140 sont encore à commande manuelle: quand il y a un incident, le problème se résout par téléphone!» regrette Bernard Chaineaux. Qui annonce que le rattrapage va être long: «Nous prévoyons un système automatisé de commande centralisée du réseau comme cela existe ailleurs en Europe, avec cinq postes seulement en Ile-de-France. Mais il faut au moins de dix à quinze ans de travaux.»

Insécurité et incivilités quotidiennes

Les responsables du Transilien vont donc devoir trouver les moyens de faire patienter des usagers déjà à bout. Et pas seulement en leur distribuant des palettes d'eau minérale sous surveillance policière quand ils sont bloqués sur les quais, comme ce fut le cas gare du Nord le 2 avril dernier. Si l'amélioration sensible de la ponctualité et la rapidité des trains n'est pas pour demain, celle de l'ambiance dans les voitures pourrait constituer un objectif raisonnable. C'est le deuxième motif de plainte des usagers franciliens, qui passent en moyenne chaque jour plus d'une heure et demie dans les transports en commun. «Franchement, c'est dégueulasse. Ilyades graffitis partout, des journaux par terre, des gobelets de café en carton renversés sur les sièges... Ça me pose problème parce que, dans mon métier, on doit être nickel, je dois faire attention où je m'assois, C'est vraiment casse-pieds. On dirait que les trains ne sont pas nettoyés quand ils arrivent au terminus. Est-ce que la SNCF essaie de faire des économies là-dessus? J'aimerais bien le savoir!» demande Mona, réceptionniste dans un hôtel, qui vient de Torcy chaque jour. «Pas du tout, chaque rame est nettoyée quatre fois par jour depuis 2008, mais les trains ne sont pas en dehors de la société, nous sommes confrontés aux comportements de certains usagers», répond Jean-Pierre Farandou, directeur du Transilien.

«C'est humiliant, on ne voit pas à travers les vitres qui sont volontairement rayées quand elles ne sont pas badigeonnées de tags, plein de gens mettent leurs pieds sur les banquettes. La SNCF ne tolère pas ça dans ses TGV, mais, pour la banlieue, elle s'enfout! Et tes écolos parisiens veulent que les cadres renoncent à leur voiture? Qu'ils commencent par s'occuper sérieusement de l'écologie dans les trains de banlieue!» ajoute Francis, cadre et passager de la ligne de Pontoise.

Quant à l'insécurité, elle fait désormais figure de fatalité à laquelle il faut s'adapter. «Aux heures de pointe, on ne risque rien, les voyous ne sont pas levés, mais, le soir, il faut éviter de monter là-dedans», tranche Sonia, serveuse, qui vient de Pontoise. «Je prends tous les soirs le RER vers minuit pour rentrer chez moi, à Houilles. On peut dire que ça craint. Peut-être que je devrais prendre des cours de self-défense! Sérieusement, j'y pense parfois», explique, Jamila, ouvreuse dans un cinéma. «Il y a des gares où un faut pas passer. On lésait. A Noisy-le-Grand, où habite, c'est dangereux le soir, alors je ne descends pas là, mais une station avant, à Bry-sur-Marne, et je prends un bus. C'est plus long, mais plus sûr», ajoute Elisabeth, qui travaille pour une caisse de retraite.

«On dirait qu'ils s'en moquent, les agents de SNCF, de ce qui se passe dans leurs trains où l'on ne les voit plus jamais. Ils adaptent le matériel, les sièges sont plus durs qu'avant, pour ne pas qu'ils soient découpés au cutter, ils condamnent les chiottes, et vogue la galère!» s'énerve Hélène, qui emprunte depuis vingt ans la ligne de Luzarches. Vu le sort qui leur est réservé dans les rames actuelles, il a d'ailleurs été décidé de ne pas prévoir de WC dans les rames du futur Francilien. «Les rames rénovées sont immédiatement taguées et leurs vitres, gravées. Au lieu d'adapter le service aux incivilités, la SNCF devrait penser plus aux usagers, mais cela pose le problème de la présence humaine dans les trains, dans les gares, aux guichets: elle n'a cessé de se réduire. Et ce ne sont pas les 1000 vigiles de la Brigade

des réseaux ferrés qui vont suffire», analyse Jean-Pierre Lerosey, représentant de la Fnaut au Stif. Or l'on sait que cette présence dissuade les déprédations, favorise la propreté et rassure les usagers. Même une simple voix. «Qu'est-ce qui les empêche vraiment de nous dire ce qui se passe quand on est bloqués dans un tunnel ou sur des rails au soleil?» demande Philippe, habitué de la ligne D, qui met le doigt sur une question sensible. Dans son dernier contrat avec le Stif, la SNCF s'était engagée à ce qu'une information soit donnée aux voyageurs au plus tard au bout de cinq minutes après un incident. «Certains conducteurs refusent de le faire. C'est compliqué, nous y travaillons», concède Jean-Pierre Farandou. Qui assure que «l'objectif est déjà atteint dans 60% des cas».

Les spécialistes de la communication en situation de stress essayent de convaincre les conducteurs du rôle apaisant d'une simple «prise de contact» et du caractère rassurant de tout message, aussi imprécis et optimiste soit-il. Au sommet de la SNCF, Guillaume Pepy vient d'ailleurs de donner l'exemple en déclarant, il y a quelques semaines: «Il faut en finir avec la SNCF à deux vitesses, le train d'Ile-de-France doit avoir la qualité du TGV.»