



Association Urgence Ligne Paris Orléans Limoges Toulouse
2, rue Galilée - 18100 Vierzon
@ : contact@urgencelignepolt.fr
site Internet : www.urgencelignepolt.fr

Le Président Jean-Claude SANDRIER
député honoraire du Cher

Madame Amandine THOMAS-COMMIN.
Directrice.
SNCF Voyageurs, Direction Intercités.
2, rue Traversière.
75012 PARIS.

VIERZON le : 17 septembre 2022.

Nos ref.: JCS/JF/QdS POLT.

Objet: Remarques sur la qualité du service d'été 2022.

Madame la Directrice,

Nous avons bien reçu votre réponse à notre courrier adressé à Monsieur FANICHET le 23 mai 2022 et nous vous en remercions. Notre association a réuni son Conseil d'administration le samedi 17 septembre 2022 à La SOUTERRAINE et a analysé attentivement cette réponse, tout en tenant compte des différentes plaintes et remarques émises par les Usagers, soit directement, soit par l'intermédiaire des associations ou professionnels, émanant de l'exécution du service d'été sur la ligne POLT. Ces remarques concernent des points de dysfonctionnements et d'insuffisances de capacités transport qui entraînent une qualité du service dégradée avec des situations parfois regrettables.

Vos propos sont plutôt rassurants compte tenu des mesures engagées pour assurer malgré tout, un service acceptable pour cette période estivale. Néanmoins, dans les doléances qui nous sont parvenues, si chacun s'accorde à dire que la très nette hausse de fréquentation du transport ferroviaire est une évolution très satisfaisante, il en ressort également une offre insuffisante au regard de l'occupation maximale, y compris sur les trains de nuits. A notre sens, il était impossible de ne pas s'attendre à cette situation si l'on considère d'une part, la conjoncture (inflation, prix des carburants et diminution des contraintes dans les transports liées au COVID) et d'autre part, certaines mesures incitatives pour atteindre des objectifs clairement définis.

De nombreux Voyageurs se plaignent de ne pas pouvoir obtenir de billets par manque de disponibilité dans les trains et restent parfois sans solution. Il nous semble qu'il y a là un problème de réactivité tant par le non-renforcement de certains trains qui pourraient bénéficier de l'incorporation de voitures supplémentaires que par la non-mise en service de trains supplémentaires pour les périodes de forts trafics, comme cela se faisait dans un passé pas si lointain. Nous devons prendre en compte le fait que la ligne POLT dessert des régions à haute fréquentation touristique et particulièrement par une clientèle étrangère. Autre suggestion : les espaces réservés aux travaux en service d'été, de par les températures et les congés du personnel, ne permettraient-elles pas de revenir à 10 trains quotidiens au moins pendant les mois de juillet et août ?

Nous avons proposé d'engager quelques rames TGV pour desservir l'axe POLT, en attendant le nouveau matériel, comme cela a été fait en Région NORMANDIE, pour aider à assurer le service dans de meilleures conditions. Votre réponse, si elle justifie l'impossibilité de prétendre à une telle opportunité, nous donne forcément le sentiment que tout le monde n'est pas logé à la même enseigne.

Les problèmes de suppressions de trains par manque de personnel ou de matériel restent trop fréquents. Les réponses à divers courriers nous renvoient à l'arrivée du nouveau matériel CAF en 2023 très attendu, mais nous savons très bien que l'échelonnement de ces arrivées ne permettra pas, si les parcs actuels moteurs et remorqués ne sont pas entretenus correctement jusqu'à la mise en place définitive du nouveau matériel fin 2025, de créer les conditions d'un service de qualité indispensable pour répondre aux enjeux futurs. Au sujet du manque de personnel (Conducteurs et Contrôleurs notamment) comment peut-on être rassurés si nous ne pouvons pas couvrir correctement les besoins pour assurer 9 circulations quotidiennes actuellement, alors qu'il est prévu 11 trains quotidiens en 2025, voire 14 comme nous le demandons car nous sommes convaincus qu'ils seront nécessaires.

Les problèmes de climatisation sont fréquents et nuisent à une occupation optimale des trains. Il y a également des suppressions de correspondances entre les circulations TER et la ligne POLT qui rencontrent les mêmes problèmes récurrents de manque de personnel. Certaines relations transférées par autocars perdent leurs correspondances quelquefois pour un quart d'heure, sans solution ferroviaire à proposer dans un laps de temps acceptable.

Notre association souhaite attirer votre attention, Madame la Directrice, sur tous ces points qui nous semblent très sensibles et indispensables à signaler et résorber pour tendre à l'avenir vers une amélioration notable de l'offre et de la qualité du service sur la ligne POLT. A ce sujet, nous souhaiterions qu'il y ait une évolution des qualimètres tenus par vos services qui, bien que nous ne remettions aucunement en cause leur vraisemblance, ni leur sincérité, ne traitent actuellement que la régularité des trains. Outre cette notion très importante, nous souhaiterions pour notre information que nous serions en mesure de transmettre aux Usagers, voir apparaître notamment :

- Le nombre de suppressions de trains (partielles ou totales) et de ruptures de correspondances TER / Intercités, en distinguant les causes endogènes et exogènes.
- Les mises en service (éventuelles) de trains supplémentaires.
- Si les moyens le permettent, le nombre de réservations de voyages rejetées sans proposition de report.

En vous remerciant de votre attention et de la suite qu'il vous sera possible de donner, je vous propose de répondre à toutes ces questions lors de notre assemblée générale annuelle qui aura lieu à CAHORS le 15 octobre 2022 et à laquelle vous êtes très cordialement invitée.

Recevez, Madame la Directrice, l'expression de mes salutations distinguées et entièrement dévouées à la cause ferroviaire.

Pour le CA d'Urgence Ligne POLT
Le Président

Jean Claude SANDRIER .



Copies à :

Madame la Préfète de la Région Nouvelle Aquitaine.

Monsieur le responsable MAOT.

Madame la Présidente de la Région Occitanie,

MM. les Présidents des régions Centre Val de Loire et Nouvelle Aquitaine.