



Pressignac le 5 mai 2015

Monsieur le Directeur Régional de la SNCF Limousin  
4 Place Maison Dieu  
87000 Limoges

Objet : Retard du train Intercités 3612 le 03 mai 2015 à 9h05

Monsieur le Directeur,

J'ai le regret de devoir attirer votre attention sur un dysfonctionnement grave et semble-t-il pas si exceptionnel que cela, relevé le dimanche 3 mai en gare de Limoges Bénédicins.

Le train Intercités 3612 en provenance de Brive, est bien entré en gare à 9h04 comme prévu.

Le problème est qu'il n'est pas reparti comme il l'aurait du. Un premier retard de 40 minutes a d'abord été annoncé, puis passant à 45 minutes, et le train a enfin pu repartir à 10h20, soit 1h15 après l'heure annoncée : **la locomotive n'avait pas son conducteur !!!**

Comment est-il possible d'accepter, Monsieur le Directeur Régional, que l'utilisateur qui est client de la SNCF, qui s'est acquitté d'un service, qui en attend la qualité que vous vendez dans vos publicités, puisse comprendre qu'une locomotive, soudainement, n'ait plus de conducteur en gare de Limoges ?

Je ne vais pas m'éterniser sur les conséquences pour l'utilisateur car vous les connaissez beaucoup mieux que moi par le biais des réclamations que vous recevez régulièrement (outre même le retard : la gestion des bébés, des handicapés, des groupes d'enfants, les correspondances ratées à l'arrivée avec d'autres moyens de transports pour la France ou l'étranger, etc...).

*L'utilisateur, ayant acquitté un service qui ne lui est pas fourni, **a le droit de savoir et de comprendre les événements et leurs causes** qui ont modifié le fonctionnement normal des services.*

**C'est donc l'analyse d'un processus défaillant qui intéresse les Usagers du Territoire de la Météorite :**

1 – Le conducteur n'était pas à son poste à l'heure de départ du train : si l'heure de prise de fonction du conducteur est l'heure de départ du train et qu'il n'a pas informé sa hiérarchie de son retard :

- *De quelle marge de manœuvre bénéficie le Chef de Gare pour solliciter un collègue en remplacement et ne pas pénaliser le service ?*
- *Comment la SNCF s'assure-t-elle que le conducteur ne sera pas défaillant lors de sa prise de service ?*



**Comité des Usagers du Territoire de la Météorite,**  
*ou comment les usagers souhaitent-ils vivre sur leur territoire ?*

- *En cas de défaillance, quelles mesures sont prises afin que le changement de conducteur soit transparent pour le client ? Un service d'astreinte à domicile est-il toujours en place et si non, par quoi a-t-il été remplacé ?*

2 – La cause du retard du conducteur peut être diverse :

- Il ne s'est pas réveillé (bien que pour un départ de train à 9h05, cela ne demande pas un réveil très tôt) ou il n'était pas en capacité physique de pouvoir se réveiller (ce qui lui interdisait d'aviser le service de son retard) et nécessitait qu'une intervention extérieure le réveille lui-même.
  - *Dans cette dernière hypothèse quelles mesures médicales sont prises afin de s'assurer que le conducteur possède bien toutes ses facultés pour prendre ses fonctions et ne pas faire prendre de risques à son employeur ainsi qu'aux usagers ?*
- Il est en situation malade grave à son domicile et l'urgence première consiste à lui prêter secours,
- Au moment de se rendre à son service, ou lors du trajet, le moyen de locomotion lui permettant de se rendre à son travail est défaillant :
  - Le moyen de transport utilisé est personnel ou public, mais cela n'empêche pas d'aviser l'employeur d'un probable retard,
  - Prise en charge du transport par un service privé contractualisé avec la SNCF : *pourquoi la personne chargée de la prise en charge du conducteur n'avise-t-elle pas sur le champ de l'absence de son client ?*

3 – Les usagers pénalisés subissent deux types de préjudices :

- Les retards à l'arrivée : *quelle est l'échelle des mesures compensatoires appliquées ?*
- Les conséquences des retards à l'arrivée qui induisent des pertes de correspondances ferroviaires ou aériennes, des pertes d'heures ou de journées de travaux pour les professionnels, voir des pertes de contrats : *quelle est également l'échelle des mesures compensatoires appliquées dans ces différentes situations ?*

4 – Les sanctions à l'encontre des agents de la SNCF qui commettent des fautes dans l'exercice de leurs fonctions : *quelle est l'échelle des mesures applicables en fonction des différents types de fautes ?*

Je vous remercie, Monsieur le Directeur Régional, de la réponse que vous apporterez à ma requête, de nature à mieux faire comprendre aux Usagers du Territoire de la Météorite les mécanismes de fonctionnement et leurs droits en cas de défaillances de la SNCF, et j'espère, également pour les Usagers, que la SNCF prendra les mesures pour réduire les désagréments rencontrés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Régional, l'expression de ma haute considération.

Jean Pierre POURSAC

Président du Comité des Usagers du Territoire de la Météorite

Pj : Lettre mensuelle du Comité de mai 2015 afin de vous faire découvrir cette association