

Entreprises

**SUCCÈS ET
DÉRAPAGES**

PONCTUALITÉ 28%
des TGV Lille-Marseille
en retard en 2013

RENTABILITÉ 11,4%
de marge pour le TGV,
contre 20% en 2008



Les retards se sont multipliés en 2013 dans les TGV, TER et trains de banlieue, avec des points noirs en Ile-de-France et dans le Sud-Est.

LE DANGEREUX TRAIN-TRAIN DE LA SNCF

PRODUCTIVITÉ 30% de surcoûts par rapport à ses concurrents dans le fret

INFRASTRUCTURES 3 000 km parcourus au ralenti en raison du vieillissement du réseau



Faute de réformes suffisantes, la SNCF n'arrive plus à assurer un service de qualité. Même dans le TGV, ça coince.

Guillaume Pepy avait pourtant juré qu'on ne l'y reprendrait plus... Epinglé en février 2013 par la Cour des comptes sur ses dépenses en communication excessives, le patron de la SNCF avait promis de se restreindre. Fini les séminaires de cadres à plusieurs millions d'euros... A l'écouter, même les traditionnels vœux de nouvelle année aux élus allaient être un modèle de frugalité: «Cette fois, on fait simple, hein!», avait-il recommandé à

ses équipes cet automne. Avant d'opter pour... le rez-de-chaussée du Quai d'Orsay, le fastueux siège du ministère des Affaires étrangères. Un décor de rêve dont la seule location aurait coûté 30 000 euros... «Que voulez-vous, la com, c'est son péché mignon», sourit un dirigeant.

Depuis son arrivée en 2008, l'hypermédiatique président n'est en effet jamais à court d'une déclaration télévisée quand il s'agit d'apaiser la colère des usagers. Seulement voilà, ce beau vernis ne suffit plus à masquer les dysfonctionnements de

la vieille compagnie ferroviaire et son incapacité à se réformer. Premiers à le constater: les usagers. En 2013, la SNCF a encore connu des problèmes de ponctualité: dans le TGV, avec 9,7% de trains en retard (plus de cinq minutes) et même 22% entre Lyon et Marseille; dans les trains express régionaux (TER), où la moyenne flatteuse de 8,6% de retards cache de fortes disparités, les régions Ile-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur ou Midi-Pyrénées étant particulièrement pénalisées. Exaspérés, les voyageurs

Suite page 42 ▶

Un tiers des lignes exploitées par le TGV sont déficitaires

► *Suite de la page 41*

n'hésitent plus à manifester leur mécontentement. Comme à Lille, où une association d'usagers du TGV a lancé une «grève de présentation des billets» aux contrôleurs. «On paie un abonnement mensuel à 500 euros et on a quinze minutes de retard tous les soirs, témoigne le Lillois Sébastien François. C'est insupportable!» Et cette dégradation du service n'est même pas compensée par une amélioration des comptes. Le chiffre d'affaires (32,2 milliards d'euros en 2013, + 0,5%) stagne et le groupe affiche une perte nette de 180 millions d'euros... De quoi donner le blues au personnel: selon un baromètre interne, le niveau de confiance parmi les 155 000 cheminots est au plus bas, plus de 70% des interrogés se disant «inquiets».

En fait, la SNCF paie les conséquences de la politique du tout TGV menée depuis trente ans. Derrière les prouesses

technologiques, la dure réalité des chiffres. Ce programme a conduit le système ferroviaire au bord de l'asphyxie, accablé par 40 milliards d'euros de dette... Si bien qu'aujourd'hui Réseau ferré de France (RFF), la société qui gère les voies, n'a pas d'autre choix que d'alourdir les péages. «Ils augmentent de 100 millions d'euros par an», évalue Mathias Emmerich, le directeur financier de la SNCF. Soit une note de 1,8 milliard d'euros en 2013.

Les procédures de gestion des incidents en Ile-de-France sont archaïques

Du coup, c'est tout le modèle économique du TGV qui vacille. Sa fréquentation baisse (- 1,4% en 2013). Il a du mal à défendre ses prix face au low-cost aérien et, de plus en plus, au covoiturage. Et Ouigo, sa version low-cost qui permet de relier Marne-la-Vallée à Marseille, peine pour l'instant à faire le plein. «La vache à lait s'est définitivement

tarie», commente Marc Fressoz, journaliste et auteur du livre «Faillite à grande vitesse».

La SNCF en a tiré les conséquences comptables: en 2013, elle a déprécié la valeur de son parc TGV de 1,4 milliard d'euros. Car l'année dernière, la marge du supertrain a fondu à 11,4% (contre 20% en 2008). C'est bien simple, 30% des liaisons sont déficitaires. En cause: les trajets de province à province (via la région parisienne), comme Lille-Strasbourg ou Nantes-Lyon. Et surtout les prolongements de ligne à vitesse réduite, pour aller desservir des Quimper ou Brive-la-Gaillarde sans correspondance. «On nous oblige à faire de l'aménagement du territoire avec le TGV, ce n'est pas rentable!», scande Thierry Marty, de l'Unsa-Cheminots. Absurde, certes, mais politiquement trop sensible pour que cela change.

Pendant ce temps, le reste du réseau se dégrade de façon préoccupante, faute d'investissements suffisants. Les cinq millions de voyageurs qui empruntent chaque jour les trains régionaux (TER), Corail et autres Intercités (contre 300 000 usagers du TGV) le

savent mieux que quiconque. Ainsi les trains ne peuvent rouler à vitesse normale sur 3 000 kilomètres de lignes, en raison du vieillissement des voies. En Ile-de-France, c'est pire. Le réseau n'arrive plus à digérer ses trois millions de voyageurs quotidiens, parfois condamnés à se serrer dans des rames hors d'âge, comme sur le RER B, où certaines datent de 1979. Il faut dire que les crédits alloués à la modernisation des trains franciliens ont longtemps été détournés au profit du TGV. C'est ce que confessait déjà la SNCF devant des parlementaires en 2005. Autre source de galères: les procédures de gestion des incidents, inadaptées au trafic en zone dense. «La SNCF utilise les mêmes en Ile-de-France que dans la Creuse!», s'énerve un ancien de la RATP. Lorsqu'un frein se bloque sur une rame de RER par exemple, une alerte radio est lancée, obligeant tous les trains de la zone à s'arrêter...

Suite page 44 ►

Un business florissant pour la SNCF, les gares

DES LIEUX DE VIE

Un bar «lounge», sur le modèle des salons business dans les aéroports, a été créé: canapés, prises électriques, Wi-Fi...

DES BOUTIQUES PLUS CHICS

La SNCF a fait monter en gamme ses services. L'objectif: doper de 20% les recettes de la restauration.



DES LOYERS ÉLEVÉS

La gare de Lyon est l'une des plus chères de France pour les commerces: ils versent à la SNCF 1670 euros par mètre carré et par an.

La rénovation du hall 2 de la gare de Lyon, à Paris, a permis de créer 9 boutiques, soit 2 millions d'euros de recettes annuelles supplémentaires.

DES REVENUS RÉGULIERS

Les Selecta et autres distributeurs sont la deuxième source de revenus des gares, derrière les points Relay (presse, boissons, etc.).



PHOTOS: MANNINGS/JEP

Les présidents de région vent debout contre la SNCF

► *Suite de la page 42*

Même constat pour la surveillance et la maintenance des voies, que les cheminots réalisent pour le compte de RFF. «Leurs méthodes sont carrément obsolètes», tranche un dirigeant de RFF. «Les tournées d'inspection se font encore avec un papier et un crayon, et en plein jour, quand les trains passent sans cesse, plutôt que la nuit, sous des projecteurs, soupire-t-il. Quant à la surveillance vidéo, elle est quasi inexistante...» A la suite de l'accident de Brétigny-sur-Orge, en juillet 2013, causé par un rail fissuré et une pièce métallique mal boulonnée, le Bureau d'enquêtes sur les accidents de transport terrestre (BEA-TT) s'est interrogé, avec toutes les précautions d'usage, sur ces procédures. Depuis, l'entreprise a engagé un vaste plan d'action, visant notamment à accélérer le renouvellement des aiguillages, souvent dépassés.

L'opacité des comptes d'exploitation des TER critiquée

Les présidents de région, qui financent les TER, estiment quant à eux ne pas en avoir pour leur argent. En février, le patron de Midi-Pyrénées, Martin Malvy, a même annoncé qu'il suspendait ses paiements à la SNCF. Le motif? Les retards persistants des trains régionaux, malgré des travaux de rénovation financés à hauteur de 291 millions par la collectivité... D'autres ont suivi, comme le Nord-Pas-de-Calais. Les élus reprochent par-dessus tout à la SNCF son manque de transparence. «On a l'impression de ne pas savoir ce que l'on paie, décrypte Alain Rousset (Aquitaine), président de l'Association des régions de France. Or la facture TER a enflé de 90% depuis 2002, deux fois plus vite que la progression de l'offre!» Son collègue de Lorraine, lui, a voulu y voir plus clair. Il a fait appel à deux cabinets, dont l'un appartient à Transdev, un concurrent potentiel de la SNCF dans le fret, pour voir ce que lui coûterait un

autre opérateur, avec les mêmes règles du jeu (statuts, organisation). Résultat: 20 millions d'euros de moins sur un total de 160. «Est-ce que l'on nous facture en douce des frais de siège?», s'interroge Alain Rousset.

A moins qu'il ne s'agisse tout simplement d'un gros problème de coûts de production. Dans le fret, seul domaine pour l'instant ouvert à la concurrence, depuis 2006, les comparaisons sont cruelles. Selon plusieurs études, ceux de la SNCF seraient 30% plus élevés que chez les rivaux. Et cela n'est pas seulement dû au statut des cheminots (retraite à 52 ou 57 ans, avancement de carrière à l'ancienneté...), qui fait grimper les frais de personnel plus vite que l'inflation. L'entreprise est surtout plombée par un grave déficit de productivité. En cause, le «RH0077», un

recueil kafkaïen et long comme le bras réunissant les règles sur l'organisation du travail. Il stipule par exemple qu'un conducteur ne peut pas travailler plus de 7 heures 46 par jour en moyenne et doit faire impérativement sa pause repas entre 11 h 30 et 13 h 30. Pas souple... Dépourvus de ce carcan, ses concurrents (Europorte, Euro Cargo Rail) peuvent exiger plus de polyvalence. «Nos conducteurs manœuvrent un aiguillage simple ou vérifient la composition d'un train, explique l'un d'entre eux. A la SNCF, il faut trois agents pour ça...»

Guillaume Pepy a bien proposé une nouvelle organisation des tâches dans le fret, fin 2008. Les syndicats, la CGT en tête, ont menacé de faire grève. Depuis, rien n'a bougé. En Paca, par exemple, les cégétistes (70% des

suffrages dans la région) bloquent toute avancée, telle l'instauration d'une maintenance de nuit et le week-end pour les TER. Résultat: des milliers de trains supprimés et des retards dantesques... (lire l'encadré ci-dessous). D'une prudence de Sioux, la direction a beau jeu de saluer le niveau «historiquement bas» des conflits sociaux. Mais le moindre incident suffit à rallumer la mèche. Comme fin janvier 2014, lorsqu'une grève surprise gare Saint-Lazare, à Paris, après l'agression d'un contrôleur, a empêché 150 000 usagers de rentrer chez eux le soir...

L'organisation adoptée sous Louis Gallois nuit à la qualité de service

Et encore, s'il n'y avait que les grèves... D'après notre enquête, les retards et les suppressions de trains sont souvent dus à l'organisation de l'entreprise elle-même. Pour les conducteurs et contrôleurs que nous avons interrogés, le constat est unanime: c'est la séparation des activités (Fret, Voyages, Proximités, Infra, etc.) en branches - la «tubification» de la SNCF, dans le jargon interne - décidée par Louis Gallois et orchestrée par Guillaume Pepy, qui pèse sur la qualité de service. «Avant, un agent du fret pouvait remplacer au pied levé un collègue du TGV ou du TER, confirme Didier Le Reste, ancien patron de la CGT-Cheminots, parti en 2010. Aujourd'hui, c'est impossible. Du coup, on préfère supprimer des trains...» C'est en tout cas ce que semblent démontrer les statistiques confidentielles sur la région Rhône-Alpes que nous nous sommes procurées: en juillet-août 2013, 91 TER ont été annulés en raison de l'absence d'un conducteur ou d'un contrôleur... Certes, c'est toujours mieux que les vingt-six heures de retard infligées, fin 2012, aux passagers du désormais mythique Strasbourg-Port-Bou, suite à la non-présentation du chauffeur...

Emmanuelle Andreani

Prendre le train en Paca est devenu un vrai cauchemar

