

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Au cours d'une conférence de presse commune, les organisateurs européens de pèlerinages ont fait part de leurs préoccupations sur les conditions de transport et d'acheminement des personnes malades et handicapées.

L'année 2008 a été particulièrement significative ; plusieurs millions de pèlerins et des dizaines de milliers de personnes handicapées, malades ou souffrant de difficultés de mobilité, se sont rassemblées à Lourdes.

Les responsables européens et les associations qui accompagnent des personnes dépendantes constatent des problèmes récurrents qui ne permettent pas d'assurer l'acheminement des pèlerins et des malades dans des conditions satisfaisantes du respect de la dignité des personnes.

Rappelant les Engagements signés en 2006 par Réseau Ferré de France et la SNCF dans la dynamique des « Accords de Lourdes », les organisateurs de pèlerinages alertent leurs partenaires sur la nécessité de respecter leurs engagements.

La dignité de la personne malade ou handicapée est une cause nationale.

Les solutions alternatives, notamment le recours massif au transport routier, sont naturellement contraires à la volonté de privilégier le développement durable et au souci écologique, sans omettre la sécurité routière.

Les usagers de trains spéciaux, quelles que soient leurs conditions, sont des usagers à part entière et doivent pouvoir bénéficier des mêmes droits d'accès, de sécurité et de confort que les autres voyageurs.

**Fédération Européenne D'Organisations de Pèlerinages (FEDOP) ;
Association Nationale des Directeurs Diocésains de Pèlerinages (ANDDP) ;
Fédération des pèlerinages du Bénélux
Secrétariat des pèlerinages italiens (SPI) ;**

Bilan des transports ferroviaires de malades et de pèlerins au terme de l'année 2008

Jeudi 11 décembre 2008

avec les organisations de Pèlerinages :

- la FEDOP : Fédération Européenne d'Organisations de Pèlerinages
- l'ANDDP : Association Nationale des Directeurs Diocésains de Pèlerinages
- le SPI : Secrétariat des Pèlerinages Italiens
- la Fédération des Pèlerinages du Bénélux

en présence :

- de la SNCF
- de RFF
- du Maire de Lourdes
- des Sanctuaires de Lourdes
- de représentants du Ministère de la Santé, du secrétariat aux Transports
- de représentants de Sénateurs et de Députés

• Genèse et but

Le 14 décembre 2006, dix mois après la signature des Accords de Lourdes en février et après un été particulièrement difficile, la SNCF et RFF signent des Engagements envers les organisations françaises de pèlerinages (ANDDP et FEDOP).

Deux ans après, au terme d'une année où les difficultés rencontrées sont loin d'être négligeables, les organisations de pèlerinages françaises dressent le bilan des transports ferroviaires de malades et de pèlerins au terme de l'année 2008, année jubilaire du 150^{ème} anniversaire des Apparitions à Lourdes, en présence de la SNCF et de RFF et des autres organisations européennes qui ont également rencontré divers problèmes sur le réseau français.

• Les trains de pèlerinages

Les trains spéciaux de pèlerinages sont une activité marginale pour la SNCF, voire négligeable en terme de circulations au regard de l'activité quotidienne de la SNCF. Guillaume Pépy, alors directeur général exécutif de la SNCF, déclarait néanmoins le 8 septembre 2004 lors d'une visite à Lourdes : *Nous sommes très attachés à ce trafic car cela correspond bien à nos valeurs, sécurité du transport et solidarité.*

Ce type de transport, unique et spécifique, n'a ni équivalent, ni alternative. Il est le seul à pouvoir transporter chaque année à Lourdes plus de 100 000 pèlerins français dont près de 12 000 (10 à 12 %), malades ou handicapés, nécessitent des conditions de transport en fauteuil ou en position allongée spécifiques. Pour l'ensemble de l'Europe, ces chiffres sont facilement doublés.

• Un grain de sable...

Bien qu'attachée à ce trafic, la SNCF ne sait plus donner vraiment satisfaction aux organisations de pèlerinages. Les évolutions, la vétusté et la suppression de matériel, les restructurations et réorganisations successives... relèguent chaque fois davantage l'activité Trains spéciaux de pèlerinages au rang des vestiges d'un passé en voie de disparition.

Les courbes de fréquentations sur les 10 dernières années pourraient donner raison à cette analyse : En 2000, nous mobilisons 219 trains spéciaux (178 Corail / 41 TGV) ; en 2008, seulement 179 trains spéciaux (136 Corail / 43 TGV) pour un chiffre d'affaire autour des 15 M€ en 2008 pour les seuls trains spéciaux français.

• Un cercle vicieux

Si la demande baisse, c'est aussi que les contraintes d'organisation, la politique tarifaire, de matériel et les problèmes récurrents jamais vraiment solutionnés, n'encouragent plus les organisateurs à persévérer mais plutôt à se tourner vers la concurrence.

Alors qu'elle a constaté que l'année 2008, exceptionnelle en fréquentation (entre + 20% et + 30 % à Lourdes), n'avait pas augmenté le nombre de demandes de trains mais assuré un meilleur remplissage, la SNCF relève le seuil de facturation de 450 à 500 pax à partir de 2009. Mesure dissuasive pour beaucoup de pèlerinages.

• En trompe l'œil...

Un certain discours de la SNCF ne correspond pas à la mise en œuvre de ses prestations. D'un côté, la présidence souligne l'attachement de la SNCF à ce service public.

Le président Pépy, à peine nommé le 27 février dernier, se voulait rassurant : *La satisfaction des pèlerins qui se rendent à Lourdes... est un objectif essentiel de notre entreprise.* Il souhaitait que ses équipes soient à la hauteur des ambitions de la SNCF, afin que nos voyages soient une pleine réussite.

Après l'avoir interpellé début juin sur les résultats inquiétants en matière de fourniture d'horaires ou de note de mise en circulation, le président faisait répondre, nous assurant de *la mobilisation de tous pour améliorer le service que nous attendons légitimement de la SNCF* (lettre de P. Michelin du 1^{er} août).

Mais derrière ces phrases encourageantes, malgré les efforts d'un certain nombre de nos interlocuteurs directs, la réalité ne cesse de se dégrader.

• Quelques exemples en 2008...

Les difficultés rencontrées cette année sont, pour certains, inacceptables. Voir la synthèse préparée par Arnaud Legrez, en annexe.

• En appeler aux politiques

Depuis une dizaine d'années, tout a été essayé : des groupes de réflexion, des réunions régulières de travail, de concertation pour chercher ensemble comment moderniser l'activité de trains de pèlerinages dans un défi gagnant-gagnant.

Un Comité Européen de Pilotage à Lourdes a conduit aux Accords de Lourdes qui semblent rester aujourd'hui lettre morte. Les engagements que la SNCF et RFF prennent eux-mêmes ne sont pas tenus. Une véritable volonté politique fait défaut.

Aussi en appelons-nous aujourd'hui aux politiques : ministères de tutelle, sénateurs et députés, Communauté Européenne, pour que soit saisie et résolue la question de la pérennité du transport des pèlerins - dont les personnes malades et handicapées - dans des conditions respectueuses de leur situation de santé.

LES MOYENS A METTRE EN ŒUVRE

- **Le respect des personnes handicapées**

La dignité de la personne malade ou handicapée est une cause nationale.

Les signataires, la SNCF et les pouvoirs publics, sont nécessairement partenaires dans les moyens à mettre en œuvre pour assurer ce respect.

- **Le développement durable**

Les solutions alternatives, notamment le recours massif au transport routier, sont naturellement contraires aux perspectives de développement durable et au souci écologique, sans omettre la sécurité routière.

Il est de la responsabilité des prestataires – SNCF et RFF – de mettre à disposition les moyens nécessaires, conformément à leurs engagements, leur vocation et leur mission de service public.

- **La notion de service public**

Les usagers des trains spéciaux – quelles que soient leurs conditions – sont des usagers à part entière, et doivent pouvoir bénéficier des mêmes droits d'accès et de condition de transport que les autres voyageurs.

Enfin, avec leurs partenaires organisateurs de pèlerinages dans l'ensemble des pays d'Europe, les signataires souhaitent contribuer à l'amélioration de l'image de la SNCF et de RFF dans l'accueil et le service des personnes handicapées, des malades et des pèlerins provenant de tous les pays.

Bilan des transports ferroviaires de pèlerins malades et valides à Lourdes, lors de l'année jubilaire 2008.

Ce document est établi sur la base des réponses reçues de la part des différents pèlerinages français et européens organisant des transports ferroviaires de pèlerins à destination de Lourdes, en 2008, soit :

pour la FEDOP : Le pèlerinage du Rosaire, le Pèlerinage National, le pèlerinage des Montfortains, le pèlerinage Militaire international,

pour l'ANDDP : l'ensemble des pèlerinages diocésains

pour les pays européens : la Fédération des Pèlerinages du Bénélux, l'Ordre de Malte Allemagne...

Les principaux dysfonctionnements ont été constatés principalement à trois niveaux:

1. Le traitement des commandes

- Bien que les commandes soient exigées 2 ans à l'avance, on constate qu'elles ne sont souvent traitées, sur le plan de la mise en circulation et des horaires, que dans les trois mois précédent le départ,
- Il est souvent difficile d'obtenir gain de cause quand une commande fait l'objet d'une demande de modification,
- Dès qu'une modification est demandée, même à un an, si elle est acceptée, cela entraîne invariablement une communication des horaires tardive.

2. Les Horaires (source SNCF)

Sur les 358 circulations en 2008 :

185 fiches horaires (soit **51,5%** des circulations) ont été reçues à **moins de J-30** dont 45 (**13 %**) **après J-9**,

seules 173 fiches (soit **48,5%** des circulations) ont été reçues à **J-30 et plus**.

en 2007 : 65% à J-30 et plus ; 35% à moins de J-30. Les chiffres s'étaient nettement améliorés par rapport à 2006 :

en 2006 : 45% à J-30 et plus ; 55% à moins de J-30

Pour l'ensemble des pèlerinages, on constate :

- une communication tardive des horaires allant parfois jusqu'à J-4, donc un non respect flagrant des engagements pris par la SNCF,
- des horaires décalés par rapport aux demandes,
- des modifications d'horaires de dernière minute,
- des parcours qui ne suivent pas nécessairement le chemin le plus court ou le plus rapide,
- des temps de parcours allongés par rapport aux années précédentes, des arrêts techniques, pour laisser passer le trafic régulier ou en raison de travaux, entraînant des durées de trajets totalement inacceptables, .../...

- des retards, pas toujours justifiés, de plus en plus fréquents,
- une mauvaise information des gares concernant la circulation des trains de pèlerinage.

Plus particulièrement pour les pèlerinages diocésains, on constate que sur **37 diocèses prenant encore le train** (24 diocèses étant passés au car dont 17 depuis 2001), 20 ont rencontré des retards dans la fourniture des horaires de **J-18 à J-4**.

3. Le Matériel

Comme pour les horaires, on retrouve de manière plus ou moins aigue les problèmes suivants :

Sur les 24 rames mises à disposition pour le Rosaire, 20 font l'objet de réclamations la composition et la préparation des rames, le matériel et la sonorisation défectueux,

- la non-conformité des rames par rapport à la fiche train :
 - rame nom conforme sur le plan du nombre et de la distribution des places,
 - inversion de rame,
 - mauvais classement et numérotation des voitures,
 - mauvais placement des voitures ambulances ou du fourgon,
 - mise à disposition des rames avec retard,
- Problèmes techniques :
 - hors TGV, la vétusté du matériel,
 - manque de matériel de plus en plus crucial : fourgon, voitures ambulances,
 - propreté des voitures : sanitaires sans eau, sans papier ou parfois condamnée, nettoyage de la rame non fait,
 - chauffage ou climatisation en panne,
 - voitures sans électricité à l'arrêt en gare ou même durant le trajet,
 - literie pas toujours en place au départ,
 - dysfonctionnements fréquents dans le matériel de sonorisation,
 - absences d'élévateurs dans les gares d'embarquement,
 - mauvais verrouillage des portes pouvant poser de graves problèmes de sécurité.
- Attente des engins de traction
- Attente des agents de conduite ou des contrôleurs.

Divers

Pour les pèlerins partant de Belgique et voyageant en TGV, obligation d'embarquer en gare de Tourcoing, ce qui entraîne pour certains des déplacements de plus de 200 Km en car.

Les Accords de Lourdes

Assurer l'avenir des pèlerinages en trains spéciaux et faciliter la venue des personnes malades et handicapées pour le 3^{ème} millénaire

Assurer l'avenir

Les *Accords de Lourdes* ont pour but de définir, à partir de 2006, le cadre qui doit régir, rationaliser et contractualiser de façon plus sereine et confiante les relations entre les organisateurs de pèlerinages, les différents opérateurs ferroviaires actuels et futurs (au premier rang desquels figure la SNCF), les Sanctuaires de Lourdes et les collectivités locales (dont la Région Midi-Pyrénées, le Département des Hautes-Pyrénées et la Ville de Lourdes) dans leurs domaines de compétences en se dotant de tous les moyens pour y parvenir.

Un souci partagé

Historiquement, le transport des pèlerinages vers Lourdes s'est fait essentiellement par le train. Aujourd'hui, malgré la diversification et la modernisation des moyens de transport, le train reste, à l'échelle européenne, le moyen le plus adapté tant du point de vue de sa capacité que de la sécurité pour assurer l'acheminement des pèlerins et visiteurs et plus spécialement des personnes malades et handicapées.

Guillaume PÉPY, directeur général exécutif de la SNCF en visite à Lourdes le 8 septembre 2004, rappelait : *Nous sommes très attachés à ce trafic car cela correspond bien à nos valeurs, sécurité du transport et solidarité. Mais c'est un trafic très difficile à réaliser et nous devons travailler ensemble... On est dans un travail de fond.*

Une activité à moderniser pour la développer

En 2002, un peu plus de 500 trains spéciaux ont transporté près de 300 000 pèlerins pour un chiffre d'affaires d'environ 32 millions d'euros.

En 2004, le transport de pèlerins par trains spéciaux représentait 356 rames Corail et 126 rames TGV et l'on estime aujourd'hui le chiffre d'affaires annuel à 35 millions d'euros.

Sur dix ans, le chiffre d'affaires prévisionnel représenterait un volume de plus de 350 millions d'euros et de 500 millions sur quatorze ans.

En 2005, des actions concrètes

« La SNCF a pris des mesures concrètes pour améliorer la qualité des trains de pèlerins :

- dès janvier, la Direction Nationale SNCF a nommé un « Chef de Produits Trains de Pèlerins » à Lourdes et des interlocuteurs privilégiés pour mener à bien ce travail.
- dans le même temps, la chaîne de production a été repensée et une nouvelle mesure de la qualité de la production des trains de pèlerins mise en place.

Les résultats de la saison 2005 montrent que la qualité des trains SNCF s'est fortement améliorée. La communication des informations (horaires et compositions des trains) aux Directeurs des pèlerinages a fortement progressé. Aussi, la qualité des trains SNCF est satisfaisante pour plus de 91% d'entre eux. »

Réseau Ferré de France participe également à la démarche en répondant positivement aux demandes de sillons présentées par la SNCF et, pour l'avenir, prend soin, dans les études d'axes de l'étoile ferroviaire de Toulouse, de réserver la faisabilité d'un sillon pèlerins y compris aux heures de pointe dans la perspective de structuration généralisée du graphique horaire.

En 2006, la poursuite des actions

Forts des résultats déjà obtenus, résolument tournés vers la décennie à venir, les *Accords de Lourdes* veulent faire date, marquer la volonté des partenaires concernés à consolider, sur des bases redevenues solides une procédure de concertation continue dans le cadre d'une collaboration confiante, objective, cohérente, et garante d'une approche économique et humaine équilibrée de cette activité solidaire.

Bien au-delà d'une simple déclaration d'intention, la signature des *Accords de Lourdes* doit créer une nouvelle dynamique.

- ***Ils supposent la pérennisation et le développement dès 2006, des trains spéciaux de pèlerinage en Europe et la modernisation de l'activité.***
Pour cela, la SNCF et les autres opérateurs européens poursuivront leurs actions pour améliorer la qualité du service et des trains.

Conclusion

Depuis plus de dix ans, la Ville de Lourdes et les Sanctuaires s'équipent pour améliorer leurs capacités et leur qualité d'accueil. Pour ce faire, ils ont intensifié des réseaux de coopération régionaux, nationaux et européens. Ils ont conduit des études pointues, réalisé et participé à l'aménagement d'équipements structurants aptes à conforter la pérennité du rayonnement et du développement économique de Lourdes. Ceci afin de préparer l'événement majeur de ce début de XXIème siècle à Lourdes : le 150ème anniversaire des apparitions en 2008.

Les *Accords de Lourdes* poursuivent ce travail et permettent de boucler cette chaîne solidaire de l'accueil et de l'acheminement des pèlerins et visiteurs, tout particulièrement les personnes malades et handicapées, cœur du message et du « fait » de Lourdes.

Les signataires : ANDDP ; Association des Présidents d'Hospitalités francophones ; Association des Pèlerinages germanophones ; Association des Pèlerinages suisses ; Fédération Européenne d'Organisations de Pèlerinages ; Fédération des Pèlerinages du Bénélux ; Syndicat des Pèlerinages italiens ; SNCF ; RFF ; CFF ; Euro Express Treincharter ; NV Nederlandse Spoorwegen ; Rail Europe Continentale ; Sté des Associations Religieuses pour les Pèlerinages – Italie ; Ville de Lourdes ; Association Diocésaine de Tarbes et Lourdes ; Hospitalité N-D de Lourdes ; Office du Tourisme de Lourdes ; Syndicat Hôtelier Lourdais ; Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière.

Extraits

Engagement de la SNCF

Préambule :

La SNCF a mis en place depuis la fin d'année 2004, une démarche d'amélioration de la qualité des trains de pèlerins et investit dans leur pérennité.

Le 11 février 2006, elle a signé les Accords de Lourdes qui ont acté l'amélioration de la qualité des prestations fournies aux Directeurs de Pèlerinage en 2005 et marqué la volonté de l'ensemble des signataires de travailler au maintien d'une dynamique positive de mise en qualité de toute la chaîne des pèlerinages.

Dans la continuité de sa démarche d'amélioration du Produit Pèlerins, la SNCF entend montrer son engagement dans la durée auprès des pèlerins et proposer des actions concrètes à ses clients. Ces propositions visent à moderniser les échanges entre le « transporteur SNCF » et l' « organisateur du pèlerinage », son client mais aussi à lancer le signal de la nécessaire évolution des services que tous les signataires des Accords de Lourdes doivent aux pèlerins. En effet, ces engagements ne pourront être efficaces que si les clients de la SNCF et les différents acteurs acceptent de mettre en place les conditions de leur plein effet.

L'engagement de fournir les horaires à J-30 devra faire l'objet d'un engagement conjoint SNCF/ RFF. Dans ce cadre là, la SNCF s'engage à fournir les horaires à J-30 et si elle est dans l'impossibilité de respecter ce délai, à donner une date de communication des horaires.

La SNCF mettra en place un Engagement Horaire Garanti qui va au-delà des obligations simples d'un contrat de transport (garantir au client l'acheminement d'un point A à un point B): Lorsque le train spécial de pèlerinage (gare origine française et constitué de matériels français) arrive à destination (gare française), au moins 1h après l'heure d'arrivée prévue en gare (hors temps de manœuvre) et lorsque ce retard lui est imputable (*), la SNCF s'engage à titre commercial à offrir une compensation sous forme de bons voyage dans les conditions suivantes...

Engagement de Réseau ferré de France

Le 11 février 2006, Réseau ferré de France (RFF) a signé les Accords de Lourdes qui ont marqué la volonté des signataires de travailler à la mise en qualité de toute la chaîne des pèlerinages.

Dans le cadre de cette démarche, RFF a mis en œuvre un processus d'amélioration du traitement des demandes de tracés horaires afin de satisfaire l'attente des directeurs de pèlerinage.

La SNCF s'engage à transmettre à RFF au plus tard 65 jours avant le départ des trains les demandes de sillons horaires, et RFF s'engage à délivrer à la SNCF les documents horaires au plus tard 35 jours avant le départ des trains. Ainsi la SNCF pourra-t-elle respecter son engagement de fournir les horaires aux organisateurs de pèlerinage trente jours au moins avant le départ de tous les trains.

Dès le 1^{er} janvier 2007, RFF mettra en place un dispositif spécifique de veille des plages-travaux tardives, afin de garantir en 2007, sauf cas d'urgence ou de nécessité absolue (travaux de sécurité ferroviaire, réparation de dégâts d'intempéries, etc.), la priorité donnée aux sillons des trains de pèlerins.

Dès le début de l'année 2007, RFF examinera, par des études de faisabilité, les demandes de sillons pour 2008 dans le but d'optimiser les réponses envisageables, et de permettre de réorienter sur des trajets de nuit, avec une anticipation convenable, les demandes qu'il ne serait pas possible de traiter dans des horaires satisfaisants de jour .

À Paris, le 14 décembre 2006

Hervé de Tréglodé
Réseau ferré de France