

Communiqué de Presse

Le 1^{er} octobre 2018

Résultats de l'enquête auprès des usagers de la ligne TER Paris-Chartres : 18 axes de travail concrets pour améliorer notre mobilité du quotidien

Le député Guillaume Kasbarian publie aujourd'hui les résultats d'une « **consultation express** » lancée le 22 septembre dernier, pour **donner la parole aux usagers**.

« Il est important pour les responsables politiques de faire preuve d'humilité, de reconnaître qu'ils ne connaissent pas tout. Même quand ils sont eux-mêmes des usagers réguliers de cette ligne. Je crois fermement aux vertus de la démocratie participative et à la force de l'intelligence collective. »

Les résultats de l'enquête sont disponibles sur le site internet www.guillaumekasbarian.fr et dans le document en pièce jointe.

En une semaine, **415 usagers** ont répondu à cette enquête.

« Je tiens à les remercier chaleureusement pour cette mobilisation exemplaire. Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin! »

Le diagnostic fait apparaître une **insatisfaction chronique**, avec seulement **2% de « promoteurs »** de la qualité de service sur la ligne et **88% de « détracteurs »**. Le **manque de fiabilité**, lié aux **retards** et aux **suppressions** de trains, est de loin le premier motif d'insatisfaction. Les **trains courts**, le **manque de places assises aux heures de pointe** et le **confort des rames** sont également source de mécontentement.

« Les usagers posent un diagnostic complet et sans complaisance sur leurs trajets quotidiens : il faut là encore faire preuve d'humilité, les entendre et ne pas minimiser leur ressenti. »

Les usagers étaient également invités à **noter des propositions de solutions**.

« Les usagers se sont exprimés sur des propositions qui leur étaient faites. Ils avaient également la possibilité d'en suggérer d'autres, à travers une question ouverte. C'est une démarche constructive, positive ! »

Le député Guillaume Kasbarian identifie **18 axes de travail** pour améliorer la mobilité du quotidien des usagers.

Outre des propositions sur des « **fondamentaux** » (augmenter le nombre de trains longs, augmenter l'effort de rénovation des infrastructures, préserver les fréquences tôt le matin et tard le soir, développer les directs entre Paris et Chartres ou encore envisager une desserte de Saint-Quentin-en-Yvelines...), l'enquête met en avant une **palette de « services »** qui faciliteraient la mobilité du quotidien (réseau téléphonique et WiFi sur la ligne, alertes en cas de problème, recharge du pass Navigo dans les gares d'Eure-et-Loir ou encore développement du covoiturage, du télétravail, des services de garde d'enfants...)

« Les usagers ont conscience qu'une seule idée magique venue d'en haut ne résout pas tout, mais qu'un ensemble de solutions permettraient, au global, d'améliorer concrètement leur mobilité du quotidien. »

Dans les semaines qui viennent, Guillaume Kasbarian poursuivra les travaux sur ces 18 axes de travail, en lien avec les **usagers** et les **responsables** du TER.

« Le travail ne fait que commencer. Il s'agit à présent d'affiner ces axes de travail avec les usagers; et étudier avec les responsables (SNCF, Région, Etat, collectivités) leur mise en œuvre. Je ne revendique aucune paternité, aucune exclusivité et je me réjouis par avance que les éléments qui se trouvent dans cette enquête soient repris par le plus grand nombre. La seule chose qui compte, c'est de répondre collectivement aux attentes des usagers. »