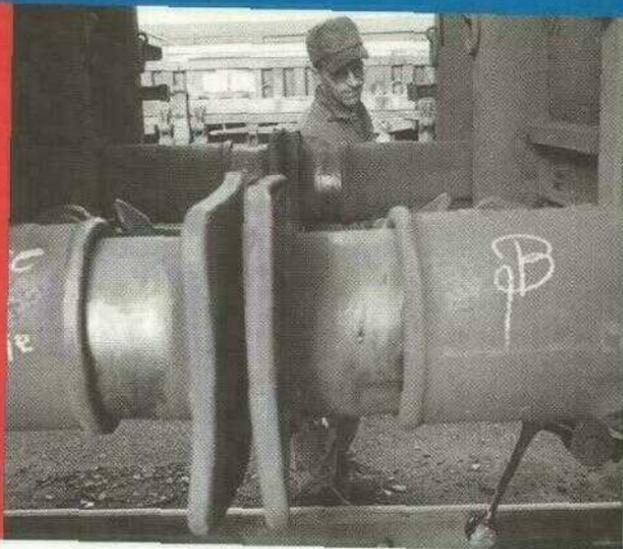


TRAINS

DE VIES

Enquête sur la SNCF d'aujourd'hui



ARIANE VERDEROSA

SOMMAIRE

- p. 11 **Attention au départ**
- p. 15 **Voyage, scènes et coulisses**
- p. 16 **Une gare peut en cacher une autre**
Jour de grands départs en vacances/Les métiers en gare/La gestion des incidents et aléas
- p. 27 *Une voix cheminote/Raymond, responsable d'un centre de coordination voyageurs : « Notre mission principale, c'est d'anticiper. »*
- p. 33 **Et un Paris-Brest, un !**
Comment la SNCF a imaginé une politique commerciale/Le passage de la simple distribution au marketing actif/Le rôle des guichetiers
- p. 42 *Voix cheminotes/Katia, guichetière : « Il n'y a pas de préliminaires dans la relation. »*
- p. 50 *Olivier, inventeur de tarifs : « Bien sûr, l'objectif est de gagner de l'argent. »*
- p. 54 **Contrôleurs : ni flics ni stewards**
Comment la SNCF veut redéfinir les missions des contrôleurs/Une autorité à réinventer dans un contexte changeant
- p. 62 *Voix cheminotes/Éric, contrôleur grandes lignes : « Être contrôleur avec humour, c'est de l'art. »*
- p. 71 *Jean-Luc, Pierre, Philippe et Nicolas, contrôleurs en banlieue : « Tout ce qu'on veut, c'est rentrer entiers chez nous le soir. »*
- p. 77 **La SNCF vous prie de l'excuser pour la gêne occasionnée**
Pourquoi les accidents de train sont rares/Pourquoi les trains sont en retard/Comment se régule le trafic
- p. 91 *Une voix cheminote/Valéry, régulateur de trafic : « Laisse monter, il le rattrapera pas, il s'arrête à toutes les pissotières. »*
- p. 98 **Ce train circule tous les jours, sauf...**
Établir les horaires de 14 000 trains quotidiens/Mixer le souhaitable et le possible : les contraintes du transporteur
- p. 109 *Une voix cheminote/Roger, horairiste : « Il suffit de bouger un train de deux minutes pour avoir à changer tout le plan de transport national. »*
- p. 115 **Des logiques industrielles et commerciales**
- p. 116 **Léon (Blum)**
D'où vient historiquement la SNCF/Cent cinquante ans de questions techniques et financières/Comment est née l'architecture actuelle du système ferroviaire français ?
- p. 131 *Une voix cheminote/Philippe, ouvrier de la voie : « Le chef, c'était celui qui avait les plus gros bras et la plus grosse gamelle. Ça a changé. »*

- p. 138 **Mécano industriel et humain : mille métiers, une entreprise, un statut**
Le matériel roulant/Les voies ferrées/L'intégration des différents métiers ferroviaires/Le statut cheminot, symbole de l'unité et de l'entreprise intégrée
- p. 154 *Une voix cheminote/Frédéric, ouvrier du matériel : « Ici, on n'est pas dans le privé. C'est l'entraide. »*
- p. 162 **Des trains pour aller pas loin**
Les différentes « marques » de trains/Transports express régionaux (TER) : les promesses de la régionalisation ferroviaire/Transilien : la nécessité et les difficultés du ferroviaire en Ile-de-France
- p. 180 *Une voix cheminote/André, conducteur de train : « J'adore le RER B. Le matériel, c'est du MI, de l'interconnecté, c'est du très bon matériel. »*
- p. 187 **Milan-San Remo en TGV**
Comment le TGV a remplacé le ferroviaire dans la modernité/Comment le TGV a failli tuer la SNCF, mais l'aide aujourd'hui à vivre/Le TGV ne sert pas seulement à aller vite/L'expansion du TGV : une histoire de gros sous
- p. 198 *Une voix cheminote/Pierre, négociateur de tracé TGV : « Il a fallu trouver des solutions pour protéger les aigles de Bonelli. »*
- p. 206 **Fret : le long déclin d'une idée d'avenir**
Le déclin du transport ferroviaire de marchandises/La concurrence rail-route/Le développement durable plaide pour le fret ferroviaire
- p. 216 *Une voix cheminote/Geoffrey, agent de manœuvres dans un triage : « Le plus pénible, c'est les 3 x 8. Le plus chiant, c'est le temps qu'il fait. »*
- p. 223 **La gestion économique et sociale, l'Europe et l'avenir**
- p. 224 **Missions publiques**
L'attachement des Français au mode ferroviaire/Le statut public n'est pas inhérent au chemin de fer/L'évolution des missions de service public de la SNCF/Clarifier les missions et les financements
- p. 232 *Une voix cheminote/Martial, chef de gare : « On est cheminots, mais aussi contribuables. »*
- p. 237 **C'est cher, le chemin de fer ?**
Qui finance le TER, les trains de banlieue, les grandes lignes ?/Comment sont financées les voies ferrées/La facture publique du système ferroviaire
- p. 244 *Une voix cheminote/Danielle, responsable syndicale, administratrice salariée : « On ne peut pas peser tout seuls, mais on pèse ce que l'on pèse. »*
- p. 250 **Il n'y a pas que la grève dans la vie**
Un corps social qui sait se défendre/Des enjeux qui dépassent souvent le strict cadre de la SNCF/Des relations internes fondées sur la méfiance/La recherche de nouveaux modes de régulation sociale
- p. 269 *Une voix cheminote/Pierre Izard, directeur des ressources humaines : « On ne peut pas être statiques. »*

- p. 275 **S'il ne fallait gérer que les trains...**
Comment la SNCF gère ses intérêts d'entreprise/Beaucoup de logiques contradictoires à l'œuvre/La SNCF n'est pas seulement une entreprise de transport
- p. 286 *Une voix cheminote/Louis Gallois, président de la SNCF : « Mon rêve serait de rendre les cheminots optimistes. »*
- p. 295 **Europe : le train s'arrête toujours trois fois**
Pourquoi les trains s'arrêtent aux frontières/Comment l'Europe veut introduire de la concurrence dans le chemin de fer/Les enjeux de la libéralisation ferroviaire européenne
- p. 310 *Une voix cheminote/Jean-Pierre, ingénieur du matériel : « L'interopérabilité, je peux vous dire qu'on l'a faite. »*
- p. 316 **En guise de conclusion**
Une voix cheminote/Thierry, formateur à la sécurité ferroviaire : « Le train, c'est vraiment un bel outil. »
- p. 323 **La SNCF : une vieille maison bientôt jeune**
Un corps social en plein renouvellement/L'arrivée massive de jeunes fera-t-elle évoluer la SNCF ?/Qui veut changer la SNCF ?
- p. 326 **Bibliographie**