



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

SNCF

Question écrite n° 47014

Texte de la question

M. Dominique Bussereau attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme sur les graves déficiences de la SNCF et, apparemment, de certains de ses cadres dirigeants, lors des difficultés météorologiques des 2 et 3 janvier dans le sud-est de la France. Si leur caractère exceptionnel ne peut être mis en cause, il ne peut en aucun cas justifier les dysfonctionnements constatés durant cette période : décisions stratégiques erronées des responsables régionaux, absence quasi totale d'information des clients dans les trains en souffrance et dans les gares, retard coupable dans la mise en place de structures d'accueil d'urgence. Il lui demande les conséquences qu'il entend tirer à court terme et pour l'avenir de cette très mauvaise gestion de période de crise qui aurait pu avoir des conséquences encore plus dramatiques.

Texte de la réponse

Le manque d'information dont se sont plaints de nombreux clients lors des intempéries des 2 et 3 janvier 1997 a mis en évidence l'insuffisance des moyens de communications dont dispose la SNCF, notamment dans des situations exceptionnelles comme celle du samedi 4 janvier où 800 000 demandes d'information ont été enregistrées. Pour pallier ces dysfonctionnements, la SNCF va prendre des mesures destinées à offrir une information plus rapide, plus précise et plus accessible. Parmi ces mesures, figureront la mise en place d'un serveur téléphonique vocal informant en temps réel de l'état du trafic, d'un réseau interne de messagerie entre les différents services SNCF d'information ainsi que l'équipement téléphonique dans les trains des techniciens (conducteurs) et commerciaux (contrôleurs) qui informeront rapidement les voyageurs en cas de perturbation.

Données clés

Auteur : [M. Bussereau Dominique](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47014

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, logement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, logement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 janvier 1997, page 74

Réponse publiée le : 10 mars 1997, page 1212