



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

TGV

Question écrite n° 28845

Texte de la question

M. Jacques Remiller souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, de l'aménagement du territoire, du tourisme et de la mer sur les retards dans les TGV. En effet, il est de plus en plus fréquent qu'un voyage en TGV se transforme en cauchemar, en raison de retards systématiques, qui ne sont pas sans causer de nombreux désagréments. De plus, il est scandaleux qu'aucune information concernant les raisons et la durée des retards ne soit donnée aux voyageurs, notamment quand ces derniers doivent prendre une correspondance. Il souhaiterait savoir quel est son sentiment à ce sujet, et de quelle manière il entend intervenir pour limiter les retards et favoriser l'information des voyageurs.

Texte de la réponse

La régularité des trains et l'information en situation perturbée sont une préoccupation de la SNCF et une priorité de son projet industriel. La SNCF a mis en place des objectifs de régularité pour chacune de ses activités, dont le TGV. La régularité se définit par un taux représentant le pourcentage de trains à l'heure ou accusant un retard inférieur à cinq minutes. Pour les années 2002 et 2003, les objectifs fixés étaient respectivement de 90 et 92 %. Les résultats obtenus ont été en deçà des objectifs annoncés : 85,02 % de régularité pour l'année 2002 et 83,54 % pour l'année 2003 (sur les six premiers mois de l'année avec neutralisation des résultats sur la période des conflits sociaux). La dégradation constatée, notamment en 2003, tient à plusieurs facteurs dont les intempéries du début d'année provoquant des avaries de matériel et d'installations fixes, les feux de talus dès avril 2003 en raison de la sécheresse exceptionnelle, et la recrudescence des accidents de personnes. Les résultats du 1er semestre 2004, avec 85,87 % de régularité, s'avèrent meilleurs que ceux de 2003. De fait, l'information et la prise en charge des clients en situation perturbée sont une préoccupation majeure de la SNCF. Des informations sont diffusées toutes les demi-heures, 7 jours sur 7, grâce au service téléphonique Radiolignes. De plus, depuis le mois de juin, le service Infolignes TGV informe en temps réel les clients sur l'état du trafic par l'intermédiaire de panneaux installés dans les gares du trajet. A titre d'expérimentation, les contrôleurs à bord des trains du réseau Atlantique disposent, en cas de perturbations, d'informations fournies par le Centre national des opérations qui leur permettent de trouver des solutions aux cas particuliers (correspondance, difficultés médicales...) qu'il convient de résoudre. Ce système doit être étendu à l'ensemble du réseau pour que le personnel de la SNCF puisse gérer au mieux des intérêts de la clientèle les séquences de perturbation de trafic.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28845

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : équipement

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 novembre 2003, page 8900

Réponse publiée le : 7 décembre 2004, page 9743