



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

RER

Question écrite n° 69223

Texte de la question

M. François Asensi souhaite attirer l'attention de M. le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer sur le besoin d'informations des usagers dans les transports franciliens. Lors d'un incident (retard, interruption, évacuation), l'information due au passager est l'un des éléments essentiels de la qualité du service rendu. Encore faut-il que cette information soit sérieuse et crédible pour qu'elle n'ajoute pas au sentiment de désorganisation qui s'empare des usagers dès que survient un problème. Le jeudi 23 juin, la station de la gare du Nord du réseau francilien a été le théâtre de cette confusion. Pendant deux heures les trains de la ligne D en direction de Melun ne sont plus passés alors que les terminaux d'information n'annonçaient que de simples retards. Les premières informations données faisaient état d'un obstacle sur les voies à Saint-Denis, puis d'un problème d'alimentation, puis des intempéries, les annonces sonores contredisant souvent l'affichage avant que l'évacuation du quai ne soit effectuée par les services de police en raison d'un colis suspect. Dans une telle situation, l'entreprise se montre totalement incapable de fournir la moindre estimation sur un délai d'attente imposé aux usagers. La SNCF donne souvent un sentiment particulièrement aigu d'inorganisation face à l'imprévu. Il transparaît de façon manifeste dans la façon dont elle informe ses usagers. Il lui demande les mesures qu'il envisage de prendre pour améliorer l'information due aux usagers. Il lui propose de prendre les initiatives nécessaires pour que la SNCF rende compte publiquement et mensuellement des incidents significatifs survenus sur son réseau francilien et des raisons qui en sont à l'origine.

Texte de la réponse

L'information en temps réel sur l'état des réseaux de transports de voyageurs en région parisienne constitue une préoccupation et une priorité pour les pouvoirs publics. Il est vrai que l'incident mentionné par l'honorable parlementaire à la station de la gare du Nord sur la ligne D du RER est tout à fait dommageable pour les usagers des transports publics. Le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) mène depuis quelque temps une étude pour définir une stratégie d'information des voyageurs en Île-de-France. Un groupe de travail, constitué d'élus, des entreprises de transports et de conseillers techniques, prépare une série d'actions concrètes afin d'améliorer sensiblement l'information en temps réel des voyageurs. Ces actions seront regroupées au sein d'un schéma directeur qui sera soumis à l'approbation du STIF dès qu'il sera finalisé. En attendant la mise en place de ce nouveau dispositif, la RATP et la SNCF s'efforceront d'améliorer leurs propres moyens pour informer en temps réel les usagers des perturbations survenues sur leur réseau (télé-information, site internet...). Les contrats entre l'autorité organisatrice des transports (le STIF) et les entreprises de transport stipulent que ces entreprises ont le devoir d'informer les voyageurs en cas de situation perturbée. La suggestion de l'honorable parlementaire de « prendre les initiatives nécessaires pour que la SNCF rende compte publiquement et mensuellement des incidents significatifs survenus sur son réseau francilien et des raisons qui en sont à l'origine », semble être plus utile au STIF, dans le cadre du suivi de ses contrats avec les entreprises de transport, qu'aux usagers qui souhaitent avant tout disposer d'informations en temps réel. Le STIF, qui dispose déjà de tous les comptes rendus d'incidents, peut ainsi, en tant qu'autorité organisatrice des transports, décider des mesures correctrices dans le cadre des contrats qui le lient avec les entreprises.

Données clés

Auteur : [M. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69223

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : transports, équipement, tourisme et mer

Ministère attributaire : transports, équipement, tourisme et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 juillet 2005, page 6579

Réponse publiée le : 30 août 2005, page 8268