



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

transport de voyageurs

Question écrite n° 102067

Texte de la question

M. Georges Mothron attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur une récente enquête de la CFDT selon laquelle un train sur deux en France n'assure pas la qualité de service prévue à l'origine, et ce notamment pour cause d'absence du nombre de wagons nécessaires par rapport aux besoins. Cela signifie que près d'un voyageur sur quatre voyage debout. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelle pourrait être l'action du Gouvernement, en concertation avec la direction de la SNCF, afin de remédier au plus vite à cette situation dramatique dans un contexte d'entrée imminente en concurrence européenne.

Texte de la réponse

L'enquête de la CFDT évoquée dans la question, qui a été présentée à la presse le 18 février 2011, indique que 69 % des trains arriveraient avec un retard inférieur ou égal à cinq minutes. Toutefois et pour aboutir à ce pourcentage, seuls les trains circulant en heures de pointe auraient été mesurés. L'enquête de la CFDT comporte également des éléments sur les causes de ces retards. Elle indique ainsi que 30,65 % d'entre eux sont imputables à l'entreprise alors que 69,35 % ont pour origine une cause externe et que 47,10 % des trains n'assurent pas la qualité de service prévue à l'origine et que 27,14 % des trajets sont réalisés debout. Toutefois aucune indication n'est donnée s'agissant de la méthodologie utilisée pour établir ces résultats, et ces pourcentages concerneraient à la fois des TGV, des trains d'équilibre du territoire et des Transiliens ainsi que certains trains express régionaux. Ainsi, en ce qui concerne la régularité de l'ensemble des trains, l'analyse réalisée par la SNCF fournit des résultats sensiblement différents. En effet, pour l'année 2011, la régularité annuelle mesurée à 5 minutes au terminus s'établit à 92,0 % pour les TER et à 91,4 % pour les Transiliens. Pour les trains Intercités, la régularité annuelle mesurée à 10 minutes s'établit à 89,4 % pour les trains circulant en journée et à 87,7 % pour les trains de nuit. Par ailleurs, la régularité des trains de l'activité SNCF voyages (TGV et TEOZ) en 2011 s'établit à 90,3 %, sachant que pour ces trains, la régularité est mesurée par la SNCF en fonction de la durée du trajet (mesurée à 5 minutes pour les relations d'une durée inférieure à 1 h30, à 10 minutes pour les relations d'une durée comprise entre 1 h30 et 3 h00 et à 15 minutes pour les relations d'une durée supérieure ou égale à 3 h00). Les mesures effectuées par la SNCF ont l'avantage d'être exhaustives et de pouvoir être suivies dans le temps. Il n'en reste pas moins qu'il est nécessaire que la SNCF accentue ses efforts afin d'améliorer la régularité. La qualité du service représente en effet une dimension primordiale du service de transport ferroviaire pour les usagers. C'est pourquoi la SNCF s'est engagée à conduire un plan de renforcement de la qualité de service sur 12 lignes identifiées comme sensibles en raison de retards récurrents. En partenariat avec RFF, les autorités organisatrices et les associations de consommateurs, la SNCF a ainsi lancé une démarche ambitieuse, déclinée sous forme de projets de services spécifiques à chacune des lignes. Par ailleurs, les travaux lancés afin de rénover et de moderniser le réseau ferroviaire existant vont contribuer à terme à améliorer sa fiabilité ce qui devra se traduire par des gains en termes de régularité et de qualité de service. En effet, RFF conduit sur la période 2008-2015 un plan de modernisation du réseau sans précédent de 13 Md€. Enfin, l'amélioration de la qualité de service dans l'ensemble des transports est une priorité pour l'Etat.

A cette fin, le décret n° 2012-211 du 14 février 2012 a créé l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) qui a pour objectif de contribuer à l'amélioration de la qualité de service dans les transports de voyageurs terrestres (ferroviaires et routiers, urbains et interurbains), maritimes et aériens, en accordant une attention particulière à la régularité, à la ponctualité et à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. L'AQST veillera ainsi à ce que les opérateurs de transport respectent leurs obligations en matière de qualité de service. La mission de l'Autorité consiste ainsi à informer les voyageurs, selon des modalités claires et transparentes, sur l'évolution dans la durée de la qualité de leurs services de transport, sur leurs droits et sur les démarches à accomplir pour les faire valoir. Un site internet dédié ([www. qualitetransports. gouv. fr](http://www.qualitetransports.gouv.fr)), qui est en service depuis le 20 février 2012, rassemble ainsi les principales informations susceptibles d'intéresser les voyageurs. Pour chaque mode suivi, des indicateurs chiffrés permettent de suivre l'évolution mensuelle des circulations, des annulations de services et de la ponctualité (au départ et à l'arrivée) sur les principales relations par origine-destination. Le site met à la disposition du public plus de 27 000 données relatives à la ponctualité des transports aériens et ferroviaires longue distance (TGV et trains d'équilibre du territoire). Dès la fin de l'année 2012, les données concernant les trains express régionaux (TER), les transports urbains ainsi que les transports par cars longue distance seront également suivies. Il est également institué un haut comité de la qualité de service dans les transports, placé auprès de l'AQST qui est composé de parlementaires ainsi que de représentants de l'Etat, des autorités organisatrices de transports, des usagers et des opérateurs. Ce haut comité aura notamment pour fonction de formuler des recommandations à l'AQST visant à améliorer le service rendu aux voyageurs.

Données clés

Auteur : [M. Georges Mothron](#)

Circonscription : Val-d'Oise (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 102067

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 8 mars 2011, page 2198

Réponse publiée le : 8 mai 2012, page 3645