



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

TGV Est

Question écrite n° 1039

Texte de la question

M. Laurent Hénart attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les difficultés que rencontrent les utilisateurs du TGV Est. Cette liaison rapide est un formidable vecteur pour améliorer l'attractivité de la région Lorraine et accroître son développement économique. Les élus lorrains, et notamment nancéiens, se sont battus pendant de nombreuses années pour que ce projet voie le jour. Aujourd'hui, grâce à l'investissement coordonné des collectivités territoriales, de l'État et de l'Union européenne, c'est une réalité. Cependant, la desserte actuelle du TGV Est n'est nullement satisfaisante et la qualité de service n'est pas au rendez-vous. Trop peu de rames sont en circulation, les utilisateurs doivent réserver leur billet plusieurs semaines à l'avance, faute de quoi ils sont renvoyés vers des trains Corail avec interconnexion à Bar-le-Duc ou Metz, pour au final des trajets plus longs et plus coûteux que ceux avant l'arrivée du TGV Est. Quelques rames supplémentaires vont être mises en service dans les prochains mois, mais il n'est pas sûr que cela suffise. L'image de la SNCF, l'attractivité du territoire et la qualité de vie de ses habitants sont en jeu. Il souhaite que des solutions soient mises en oeuvre, en concertation avec les usagers et les élus locaux, pour répondre à ce problème.

Texte de la réponse

La nouvelle ligne à grande vitesse (LGV) Est-Européenne a connu un vif succès commercial dans les premières semaines de mise en exploitation, phénomène amplifié par les importantes offres commerciales de lancement. Du 10 juin au 31 juillet dernier, plus de deux millions de voyageurs sont montés à bord des TGV circulant sur cette ligne, soit une croissance de 80 % par rapport à la même période de l'année précédente. L'occupation moyenne des trains durant ce temps s'est située autour de 90 % et certaines rames sont parties sans laisser la possibilité d'y accéder. Deux facteurs contribuent au retour à une situation plus normale. D'une part, bien que contrainte par son parc de rames TGV et par la montée en régime des ateliers de maintenance, la SNCF a répondu à la demande en affectant de nouvelles capacités sur les dessertes de l'est de la France. Depuis le 27 août dernier, deux liaisons Paris - Metz - Luxembourg et deux liaisons Paris - Nancy - Vosges ont été ajoutées aux capacités initiales et, le 22 octobre, une nouvelle extension des capacités est programmée qui permettra d'offrir 15 500 places hebdomadaires supplémentaires sur Metz, Nancy et Strasbourg. D'autre part, depuis fin juillet, après l'effet de découverte de la grande vitesse sur les régions Est, le taux d'occupation moyen des TGV se situe aux alentours de 70 %, avec une légère hausse en septembre, induite par la reprise d'activité des professionnels et des étudiants. Ce niveau d'occupation des trains est plus conforme aux prévisions réalisées avant l'ouverture de la LGV Est-Européenne. Un effort particulier de formation du personnel en contact avec les voyageurs (agents d'accompagnement des trains, agents d'accueil dans les gares et vendeurs) a été mené afin de produire le meilleur service. La qualité du service est mesurée régulièrement en interne, mais également par des enquêteurs externes. Les premières enquêtes de satisfaction voyageur seront réalisées à l'automne et, le cas échéant, des plans d'actions mis en oeuvre. S'agissant de la concertation avec les élus sur les conditions d'exploitation, celle-ci trouvera sa place dans le comité de suivi instauré dans le cadre de la LGV Est-Européenne, présidé par le préfet de région de Lorraine et associant notamment, à côté des représentants

de la SNCF et de RFF, des élus régionaux.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Hénart](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1039

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 juillet 2007, page 4908

Réponse publiée le : 6 novembre 2007, page 6895