



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

lignes

Question écrite n° 99291

Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de Mme la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement sur les récents et préoccupants retards de train à la SNCF. Le 27 décembre 2010, un TGC est ainsi arrivé à destination avec un retard record de quinze heures. Le 2 janvier 2011, deux trains ne sont pas arrivés à destination à cause d'une erreur d'aiguillage. Il lui demande de bien vouloir détailler les éventuelles mesures qui seront prises pour que de tels incidents, préjudiciables au bon fonctionnement du service public des transports, ne se reproduisent pas.

Texte de la réponse

A la suite de nombreux dysfonctionnements ayant perturbé le service en 2010, le président de la SNCF a lancé début 2011 un plan d'action ciblé sur 12 lignes sensibles, avec pour objectif une amélioration progressive, durable et significative de la qualité de service et de la régularité, et donc de la satisfaction des voyageurs. La SNCF a consacré 100 millions d'euros en investissement et en exploitation pour ces lignes sensibles en 2011, ce qui a permis de redresser la régularité sur la plupart de ces circulations TER, TGV et TET. S'agissant des lignes TET, l'Etat en tant qu'autorité organisatrice de ces trains, a souhaité qu'un audit externe à l'exploitant ferroviaire soit réalisé. Copiloté par l'Etat, la SNCF et RFF, l'audit de production des cinq lignes sensibles TET a été confié à l'école polytechnique fédérale de Lausanne (EPFL). Un plan d'actions conjoint sur 18 à 24 mois a été élaboré sur la base des conclusions de cet audit afin d'améliorer la régularité sur ces lignes et est en cours de mise en oeuvre. Ce plan a pour objectif une amélioration continue de la qualité de service selon 4 axes majeurs : la fiabilisation durable et progressive du matériel roulant, l'amélioration des conditions d'exploitation, la limitation de l'impact sur la régularité des causes externes à l'entreprise et enfin une nette marge de progrès sur l'information des voyageurs en situation perturbée. Les premiers résultats se font déjà sentir, la régularité de l'année 2011 ayant progressé en s'établissant à 89,4 % pour les trains de jour et 87,7 % pour les trains de nuit contre respectivement 87,3 % et 84,5 % en 2010. Enfin, l'Etat a créé, par le décret n° 2012-211 du 14 février 2012, l'Autorité de la qualité de service (AQS) dans les transports qui est chargée de s'assurer des progrès réalisés en matière de qualité de services dans les transports terrestres, aériens et maritimes de voyageurs, en accordant une attention particulière à la ponctualité des transports mais également à la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Un site dédié - www.qualitetransports.gouv.fr - permettra à l'utilisateur d'avoir accès sur un même site à des données concernant la ponctualité et les droits des voyageurs dans les différents modes de transports. Dès le 20 février 2012, les données relatives aux liaisons TGV, aux trains d'équilibre du territoire et aux liaisons aériennes ont été publiées sur ce site. D'ici la fin de l'année, le suivi sera étendu aux TER, aux trains Transilien ainsi qu'aux RER et métros.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

Circonscription : Lozère (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99291

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Écologie, développement durable, transports et logement

Ministère attributaire : Écologie, développement durable, transports et logement

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 1er février 2011, page 831

Réponse publiée le : 17 avril 2012, page 3028