



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 99792

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle 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 la stratégie de la SNCF concernant les douze lignes ciblées « malades » sur lesquelles l'entreprise souhaite faire converger ses efforts. La décision d'adoption d'un « plan d'urgence » par le président de la société concernant ces lignes faisant preuve de retards systématiques ou d'annulations, est la résultante d'un grève des usagers s'élevant contre les anomalies du système ferroviaire prenant de plus en plus d'ampleur. La mise en place de ce projet, réaction tardive, dénonce clairement une mauvaise gestion de la part du système ferroviaire. La liste des douze lignes qualifiées de préférence de « sensibles » a été finalisée et celles-ci bénéficieront de plans d'actions spécifiques visant à « une amélioration continue de la qualité de service ». Cependant certaines lignes comme le TGV Paris-Lyon-Marseille évoqués parmi les lignes concernées le 9 janvier n'ont finalement pas été retenues et les détails des plans ne semblent pas avoir été définis, les mesures n'entrant en vigueur que dans le cours du mois de mars. Il lui demande donc de bien vouloir communiquer toutes les informations budgétaires concernant ce « plan d'urgence » ainsi que les moyens mis en oeuvre en faveur de la ligne Paris-Lyon.

Texte de la réponse

À la suite des nombreux dysfonctionnements ayant perturbé le service en 2010, la SNCF a annoncé la conduite d'un plan d'actions ciblé sur 12 lignes sensibles, avec pour objectif une amélioration progressive, durable et significative de la qualité de service et de la régularité. Ce plan concerne 12 lignes connaissant des dysfonctionnements particuliers, pour lesquelles la SNCF, en partenariat avec Réseau ferré de France (RFF), les autorités organisatrices (État et régions) et les associations de consommateurs, s'est engagée à conduire une démarche ambitieuse sur un an, déclinée sous forme de projets de service spécifiques à chacune des lignes. Les actions conduites à court terme ont permis de renforcer la régularité sur 10 des 12 lignes sensibles, par rapport au 1er semestre 2010 et aux objectifs du 1er semestre 2011. Des indicateurs de satisfaction sont, par ailleurs, en cours de développement pour mesurer de façon plus réactive l'évolution de la perception des voyageurs, la satisfaction des usagers sur une même ligne pouvant différer selon les trains considérés. Les audits sont clos pour 10 des 12 lignes sensibles (restent en cours les audits portant sur la ligne N depuis Paris-Montparnasse et sur le TER Étoile de Lyon). S'agissant de la mise au point des futurs plans d'actions, la SNCF identifie, à ce stade, deux niveaux d'intervention possibles : des actions « complexes » phasées sur le second semestre 2011 et sur l'année 2012 ; des actions pluriannuelles portant sur les investissements en matériel/infrastructure et sur des aménagements horaires susceptibles de rendre le système plus robuste à l'horizon des services annuels 2013 ou 2014. Si la relation du TGV Paris-Lyon ne fait pas partie de cette démarche, elle fait l'objet d'une attention particulière de la part de la SNCF et de RFF, qui ont conduit, pour l'année 2011, une action concertée pour redresser sa régularité. En outre, le Président de la République a demandé, lors de l'inauguration de la ligne à grande vitesse Rhin-Rhône, le 8 septembre 2011, qu'une autorité spécifiquement dédiée à la qualité de service dans les transports terrestres et aériens soit créée pour améliorer l'information des voyageurs et inciter les grands opérateurs à accentuer leurs efforts sur la qualité de service.

Placée au sein du Conseil général de l'environnement et du développement durable (CGEDD) du ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement (MEDDTL), cette autorité sera chargée de s'assurer des progrès réalisés en matière de qualité de service dans les transports terrestres, aériens et maritimes publics réguliers de voyageurs, notamment de la ponctualité et de la régularité des transports, mais également de la qualité de l'information diffusée aux voyageurs. Un site Internet dédié permettra de consulter ces données, qui seront régulièrement actualisées. Les travaux de préfiguration de cette autorité de la qualité de service sont en cours et sa création devrait être officialisée très prochainement par décret.

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 : 99792

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 février 2011, page 1165

Réponse publiée le : 20 décembre 2011, page 13390