



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question orale n° 1392

Texte de la question

M. Jérôme Bignon 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 les conditions de transport des usagers du rail. Le 22 janvier dernier, la presse nationale française a fait état d'un sondage concernant la qualité du service rendu par la SNCF. Selon ce sondage, huit Français sur dix estiment qu'au cours des derniers mois, la qualité du service offert par la SNCF s'est plutôt détériorée, et 76 % des personnes interrogées déclarent que les horaires ont été moins bien respectés au cours des derniers mois. De nombreux usagers de la Somme affichent ainsi leur mécontentement quant au fonctionnement des TER Abbeville-Amiens et Amiens-Paris. Le service « inter cité » entre Amiens et Paris est lui-même impacté : cette ligne figure d'ailleurs sur la liste des 12 lignes françaises dites « sensibles ». Elle serait la source de pannes et de retards. Vétusté, pannes et retards, insécurité, horaires inadaptés, tels sont les reproches exprimés qui conduiraient certains voyageurs à abandonner le train comme mode de transport. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour redonner confiance aux Français dans le rail, et les mesures du plan d'actions que va prendre la SNCF pour améliorer la qualité de son service sur ces lignes dites « malades ».

Texte de la réponse

DESSERTE FERROVIAIRE DE LA SOMME

M. le président. La parole est à M. Jérôme Bignon, pour exposer sa question, n° 1392, relative à la desserte ferroviaire de la Somme.

M. Jérôme Bignon. Monsieur le secrétaire d'État chargé des transports, il est une évidence pour tous que les transports collectifs sont un élément essentiel d'une politique de développement durable, si l'on considère la sécurité et la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

En janvier de cette année, 80 % des Français se sont plaints de la détérioration de la qualité du service de la SNCF. Après m'être intéressé à une vision nationale de la problématique, je vous en donne une vision locale. Les usagers du TER Abbeville-Amiens et Amiens-Paris ou ceux de la ligne intercity Amiens-Paris se plaignent aujourd'hui amèrement des pannes, des retards, de l'insécurité et des horaires inadaptés. Cette ligne a d'ailleurs été répertoriée comme sensible et malade.

Ma question est extrêmement simple. Qu'entend faire le Gouvernement pour inciter la SNCF à répondre aux préoccupations des usagers et à remédier à ces difficultés ? Je suis personnellement un usager très régulier de cette ligne, beaucoup plus régulier d'ailleurs que le service qui m'est rendu !

M. le président. La parole est à M. Thierry Mariani, secrétaire d'État chargé des transports.

M. Thierry Mariani, *secrétaire d'État chargé des transports*. Monsieur Bignon, comme vous venez de le rappeler, la régularité des circulations ferroviaires a été perturbée en 2010 par des conditions météorologiques particulièrement difficiles, comme la tempête Xynthia et les épisodes neigeux précoces et intenses. Elle a aussi pâti de l'impact des conflits sociaux et des contraintes de capacité liées aux sillons. Compte tenu du niveau de qualité du service auquel les usagers ont droit - dont vous-même qui empruntez régulièrement cette ligne -, la SNCF doit poursuivre la mise en oeuvre d'actions visant à améliorer cette qualité dans ses différentes branches

d'activité. Les dessertes TER entre Abbeville, Amiens et Paris sont organisées dans le cadre de la convention passée entre la SNCF et la région Picardie pour l'exploitation des services régionaux de voyageurs, pour la période 2007-2012. La région a fixé à la SNCF des objectifs permettant d'évaluer la qualité du service TER à partir de la régularité des circulations, des services en gare et des services à bord des trains. La région a également mis en place un système de bonus-malus, afin de sanctionner la non-réalisation de ses objectifs par l'entreprise.

Pour sa part, dans le cadre de la convention relative aux trains d'équilibre du territoire signée avec la SNCF, l'État sera, en tant qu'autorité organisatrice du train Paris-Amiens-Boulogne intégré au périmètre de cette convention, particulièrement attentif à l'amélioration de la qualité du service de la desserte entre Paris et Amiens. Cette desserte a d'ailleurs, vous l'avez rappelé, été intégrée parmi les douze lignes sensibles concernées par le plan de renforcement de la qualité de service. Ce plan devra s'appuyer sur un diagnostic de la production et se traduire par une démarche d'amélioration continue sur dix-huit à vingt-quatre mois. Pour assurer ce diagnostic, l'État et la SNCF sont convenus qu'un audit externe serait diligenté pour les lignes sensibles qui sont aussi des lignes d'équilibre du territoire. C'est le cas de la ligne que vous évoquez.

Plus généralement, toutes ces mesures ont pour objectif une amélioration continue de la qualité de service selon quatre 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 la SNCF et, enfin, un net progrès en matière d'information des voyageurs lors de perturbations.

M. le président. La parole est à M. Jérôme Bignon.

M. Jérôme Bignon. Je vous remercie, monsieur le secrétaire d'État, de ces informations. J'espère que les aléas que nous avons connus en 2010 ne se reproduiront que modérément dans les années à venir. Je souhaite également que l'audit externe dont vous avez parlé apporte la confirmation des mesures de redressement envisagées et que la planification d'un redressement sur la ligne sensible dans les dix-huit à vingt-quatre mois soit suivie d'effets. Vous pouvez compter sur moi pour y être extrêmement attentif !

Données clés

Auteur : [M. Jérôme Bignon](#)

Circonscription : Somme (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1392

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 mars 2011, page 2572

Réponse publiée le : 30 mars 2011, page 2073

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du 22 mars 2011