



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question orale n° 31

## Texte de la question

M. Franck Gilard attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la perte de qualité des services rendus sur les lignes SNCF. De fait, de nombreux usagers des lignes Gisors-Paris, Gaillon/Vernon-Paris nous alertent très régulièrement sur les graves difficultés qu'ils rencontrent lors de leur transport. En effet, beaucoup de domaines sont en constante aggravation : retards et défaillances de l'exploitation, pannes diverses, signalisation défectueuse, inconfort, toilettes hors d'usage, portes bloquées, sièges sales et dégradés, allongement de la durée du trajet, etc. Ces désagréments se sont encore fait davantage sentir avec les nombreux jours de grève des mois d'octobre et novembre derniers. Rappelons que des milliers d'usagers de ces lignes prennent quotidiennement le train pour se rendre à leur travail et acquittent un titre de transport dont le prix peut s'avérer important, notamment pour les populations les plus modestes, d'autant qu'ils se situent juste à la limite de la zone de tarification Ile-de-France et qu'ils ne bénéficient donc pas des avantages de la carte Orange ou de la carte Imagin'R. Au mois d'octobre dernier, madame Anne-Marie Idrac, présidente de la SNCF, est venue à Rouen pour annoncer un certain nombre de mesures d'amélioration. En conséquence, il souhaiterait savoir quelles sont précisément ces mesures ainsi que les intentions du Gouvernement pour favoriser un service de meilleure qualité.

## Texte de la réponse

### DÉGRADATION DES SERVICES RENDUS SUR LES LIGNES SNCF

M. le président. La parole est à M. Franck Gilard, pour exposer sa question, n° 31, relative à la dégradation des services rendus sur les lignes SNCF.

M. Franck Gilard. Monsieur le président, je souhaite attirer l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur la perte de qualité des services rendus sur les lignes SNCF : je vous prie de m'en excuser, car je vois bien que, ce matin, l'hémicycle ressemble au Mur des lamentations. (*Sourires.*)

Nombreux sont les usagers des lignes Gisors-Paris et Gaillon-Vernon-Paris qui m'alertent très régulièrement sur les graves difficultés qu'ils rencontrent lors de leurs déplacements. Ces remarques sont également valables pour la ligne Paris-Rouen-Le Havre, où le trajet prend aujourd'hui vingt minutes de plus qu'il y a vingt ou trente ans. En effet, beaucoup de paramètres sont en constante aggravation : retards et défaillances de l'exploitation, suppression de trains, pannes diverses, signalisation défectueuse, inconfort, toilettes hors d'usage, portes bloquées, saleté et dégradation des sièges, allongement de la durée du trajet.

À cela s'ajoute également l'incapacité à communiquer de la SNCF, qui laisse trop souvent les voyageurs sans information. Les agents de la SNCF sont eux-mêmes incapables de relayer leur direction. Ces désagréments se sont fait davantage sentir encore avec les nombreux jours de grève des mois d'octobre et de novembre derniers. Rappelons que des milliers d'usagers de ces lignes prennent quotidiennement le train pour se rendre à leur travail et acquittent un titre de transport dont le prix peut être élevé, notamment pour les populations les plus modestes, d'autant qu'ils vivent à la limite de la zone de tarification de l'Île-de-France et qu'ils ne bénéficient donc pas des avantages de la carte Orange ou de la carte Imagin'R. Au mois d'octobre dernier, Mme Anne-

Marie Idrac, présidente de la SNCF, est venue à Rouen annoncer diverses mesures d'amélioration. Je souhaiterais savoir quelles sont précisément ces mesures et leur délai de mise en oeuvre, ainsi que les intentions du Gouvernement pour favoriser un service de bien meilleure qualité, pour ne pas dire de qualité normale.

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

M. Dominique Bussereau, *secrétaire d'État chargé des transports*. Monsieur Gilard, vous avez raison d'évoquer les problèmes de desserte ferroviaire qui touchent non seulement le département de l'Eure - qui vous est cher -, mais aussi l'ensemble des deux Normandie, la Basse et la Haute. La plupart des problèmes de desserte de trains Corail se concentrent sur les liaisons Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Rouen-Le Havre. Vous connaissez la difficulté que représente l'arrivée en région parisienne et le cisaillement avec le trafic du Transilien : cela entraîne des retards et des difficultés dont souffrent les usagers de ces lignes.

Pour y remédier, des travaux d'infrastructure sont nécessaires, notamment au niveau de Mantes. Mais la SNCF, qui est consciente de ces difficultés - que j'ai eu l'occasion d'évoquer avec Mme Idrac -, va faire porter de nombreux autres efforts sur cette branche. Il conviendra d'abord de faire en sorte qu'il n'y ait plus de trains supprimés, ce qui est détestable pour les clients. La régularité des trains, l'information et la prise en charge des voyageurs sur les lignes Paris-Le Havre et Paris-Cherbourg, seront améliorées. Cette démarche viendra compléter des efforts déjà accomplis par les autorités organisatrices.

À l'occasion de la visite à Rouen de la présidente de la SNCF, plusieurs décisions ont été prises. Tout le matériel va être rénové et les locomotives seront changées : ainsi, les pannes seront moins fréquentes. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2008 entrera en vigueur un objectif de régularité à dix minutes, fixé d'un commun accord entre la région et la SNCF. Le non-respect de cet objectif donnera lieu à des malus qui seront versés par la SNCF et affectés à l'amélioration de la ligne. Des efforts importants d'information seront également consentis : rien n'est plus détestable, pour les clients, que de ne pas avoir d'informations sur la nature du retard accumulé par le train qu'il a pris, ou que de constater que les agents de la SNCF eux-mêmes ne savent pas répondre à leurs questions.

Ces mesures, qui ne seront vraiment effectives qu'à partir du premier trimestre de l'an prochain, devraient améliorer la qualité des services. Je vous demande, monsieur le député, de me tenir au courant des appréciations que vous pourrez recueillir auprès des électeurs de votre circonscription et de tous les habitants de votre région, pour que nous puissions vérifier, ensemble, que ces engagements sont tenus.

Ils ne nous dispensent pas d'importants travaux d'infrastructure, car, je le répète, les considérations techniques que je viens de rappeler n'apporteront pas de solution au problème de saturation constatée entre l'entrée en Île-de-France et la gare Saint-Lazare. Nous travaillons actuellement sur ce dossier avec Réseau ferré de France. Merci de nous dire en temps utile si ces améliorations sont réelles et conformes à vos souhaits.

M. le président. La parole est à M. Franck Gilard.

M. Franck Gilard. Je vous remercie pour ces précisions, monsieur le secrétaire d'État. Comme nous sommes dans une culture du résultat, nous serons un certain nombre de parlementaires à vous solliciter, d'ici à quelques mois, pour vérifier si ces investissements ont bien été réalisés.

J'ajoute qu'il faudra également prendre en considération le débouché de Port 2000. Je ne suis pas élu de Seine-Maritime, mais cet investissement portuaire a une portée nationale. Le ferroutage ou le transport de conteneurs par chemin de fer devrait également permettre d'empêcher la saturation de nos réseaux routiers, qui sont de plus en plus impraticables, car ils n'ont pas été calibrés pour cela.

Monsieur le secrétaire d'État, je vous donne donc rendez-vous, avec plusieurs de mes collègues, pour très bientôt dans votre bureau.

## Données clés

**Auteur :** [M. Franck Gilard](#)

**Circonscription :** Eure (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question orale

**Numéro de la question :** 31

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 4 décembre 2007, page 7536

**Réponse publiée le** : 5 décembre 2007, page 4891

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 4 décembre 2007