



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Information des usagers

Question écrite n° 5134

Texte de la question

M Michel Giraud attire l'attention de M le ministre des transports et de la mer sur le manque d'information dont sont victimes les usagers lors des greves des services publics, notamment de la SNCF et de la RATP. En effet, même si sont annoncées parfois, pour les transports en commun, les retards prévus - ainsi pour certaines rames de métro - par contre, il arrive qu'en l'absence de toute information, l'utilisateur se trouve dans l'ignorance totale et donc dans l'impossibilité de choisir le mode de transport le moins dommageable pour son retour à son domicile. S'il est vrai que certains se prévalent légalement du droit de grève, s'il est vrai aussi que le personnel non gréviste subit les recriminations des usagers, la direction de l'entreprise devrait néanmoins avoir l'obligation d'une information constante de l'utilisateur, ce qui, en tout état de cause, atténuerait les conflits. En conséquence, il attend de lui qu'il obtienne, en cas de grève, des différents services publics de transports, comme certains le font parfois, une information de l'utilisateur.

Texte de la réponse

Reponse. - L'information des usagers, lors des perturbations de trafic, notamment en périodes de grèves, est l'une des priorités de la RATP et de la SNCF. Des améliorations significatives ont été réalisées, notamment par des actions de formation et de sensibilisation des agents en contact avec le public. Ces efforts sont poursuivis par la mise en place progressive de systèmes de communication particulièrement performants. À la RATP, l'ensemble des stations de métro est d'ores et déjà relié au poste central des stations (PCS) : une imprimante connectée à un serveur central permet d'informer les agents sur les retards concernant l'ensemble du réseau. Au début de l'année 1989, ce système entrera dans une nouvelle phase avec l'expérimentation d'un affichage digital donnant automatiquement les renseignements aux voyageurs. Au cours de la même année, sur la ligne A du RER, sera expérimenté un système dit PCG (poste central des gares), permettant de donner des informations aux usagers sur la position ou le retard des trains grâce à des panneaux installés sur les quais. Par ailleurs, des informations sont apportées dès maintenant, sur les quais des stations qui en sont équipées, par le réseau Tube. Sur le réseau routier, une borne indiquant la position du prochain autobus a été expérimentée à Montparnasse ; il s'agit de la borne Infostop. Un tel système sera, à partir de 1989, progressivement étendu à certaines lignes. Il convient enfin de souligner que des informations sur les perturbations affectant les lignes de la RATP sont directement accessibles aux usagers depuis leur domicile ou leur bureau en utilisant les services Minitel, code 36-15 RATP. À la SNCF, la quasi-totalité des gares de la banlieue parisienne sont équipées de dispositifs de sonorisation, commandés localement, destinés à informer les voyageurs en cas d'incident. Avec le système de communication actuellement en place, l'information est donnée aux agents des gares par le poste de commande centralisée (PCC), dont les agents sont souvent confrontés à des tâches plus urgentes de régulation du trafic. De plus, les agents chargés de diffuser l'information ne sont pas toujours suffisamment sensibilisés aux attentes des usagers, même si les actions de formation spécifiques ont été mises en place. Pour améliorer cette situation, la SNCF va se doter progressivement d'un réseau de transmission adapté aux besoins et à la nature des informations à diffuser (cause de la perturbation, caractéristiques des nouvelles dessertes mises en œuvre, moyens utilisables pour éviter la zone perturbée, échéance de reprise du trafic

normal). Deux principes guident l'étude de ce réseau de communication interne : transmission simultanée de l'information à toutes les gares concernées, ou les agents feront les annonces en utilisant la sonorisation locale, ou transmission du message à un certain nombre de « gares-relais », à partir desquelles les annonces seront faites dans les gares, dites « gares rattachées », par télécommande de la sonorisation de ces dernières. La SNCF étudie la possibilité d'installer sur la ligne C du RER un mode de transmission basé sur le premier système, avec mise en service ultérieure sur les quais de signaux lumineux commandés directement par le centre serveur situé à la source de l'information. Elle envisage de mettre en place le second système de transmission sur certaines lignes de la région de Paris - Saint-Lazare ; cela nécessitera une modification de la sonorisation des gares rattachées.

Données clés

Auteur : [M. Giraud Michel](#)

Circonscription : - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5134

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : transports et mer

Ministère attributaire : transports et mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 novembre 1988, page 3210