ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Assistance aux usagers

Question écrite n° 43501

Texte de la question

M. Dominique Dupilet attire l'attention de Mme le secretaire d'Etat aux transports sur l'initiative de la SNCF ayant appele des chomeurs et des etudiants pour guider et aider les voyageurs dans les gares pendant les periodes de vacances. Compte tenu du succes de cette operation, il lui demande s'il envisage de la renouveler et de l'etendre a d'autres gares francaises, notamment dans la region Nord-Pas-de-Calais.

Texte de la réponse

Depuis le 29 juin 1995, lors des periodes de grande affluence dans les gares, la SNCF a mis en place un nouveau service « Special grands departs », destine a faciliter l'usage du train. Ce service consiste a offrir gracieusement dans les gares a forte frequentation aide et assistance a tous les voyageurs qui le souhaitent. Il se traduit par la presence d'un personnel specifique, vetu de gilets rouges, exclusivement affecte a ces missions, qui fait desormais partie des moyens mis en oeuvre par la SNCF pour tous les grands departs (au moment des vacances scolaires, durant les periodes de pointe : Ascension, Pentecote...). Le bilan de cette operation pour 1996 s'est revele largement positif, la presence des « gilets rouges » dans les gares a ete tres appreciee par la clientele de la SNCF. Cette presence rassure et securise. L'operation a ete etendue a soixante-seize gares, dont le choix est different en ete et en hiver, et sera reconduite pour les fins de semaine de grande affluence (environ trente par an).

Données clés

Auteur : M. Dupilet Dominique
Circonscription : - SOC
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 43501
Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : transports
Ministère attributaire : transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 7 octobre 1996, page 5264
Réponse publiée le : 18 novembre 1996, page 6052