



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Assistance aux usagers

Question écrite n° 45922

Texte de la question

M. Jean-Claude Gayssot souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme sur l'anomalie qui a consisté, pour la direction de la SNCF, à supprimer diverses catégories de salaires, notamment de porteurs, et qui, sous la pression exercée par les usagers exigeant massivement des réponses à leurs besoins en matière de présence humaine dans les gares et les trains, a amené celle-ci à faire appel à des sociétés privées. Sachant, d'une part, que les salaires de ces sociétés ne bénéficient pas d'un statut équivalent à celui des cheminots, que, d'autre part, le recours à la sous-traitance se développe dangereusement au sein de l'entreprise nationale, avec tout ce que cela comporte de précarité pour ces personnels, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour redonner à la SNCF toute sa place, concourant en cela à développer un service public qui puisse offrir à ses usagers le meilleur accueil, un système de renseignements performant et un portage efficace, effectués par des hommes et des femmes compétents, formés, qualifiés et correctement rémunérés.

Texte de la réponse

Développer un service qui corresponde le mieux possible aux attentes de la clientèle est le point central du projet industriel de la SNCF. Dans cet esprit, elle a déjà décidé la mise en place de personnels spécifiques, aisément reconnaissables car vêtus de gilets rouges, portant assistance aux voyageurs, les jours de grands départs, dans les gares à fortes fréquentations. S'agissant du portage des bagages, la SNCF a le souci de moderniser le service offert aux voyageurs. C'est ainsi qu'a été créé à Paris-Montparnasse, le 18 novembre 1996, un nouveau service de portage correspondant à l'engagement pris par la SNCF dans le cadre de « la gare confortable ». Un tel service devrait s'étendre aux autres gares parisiennes voire également à celles de province. Le ministre de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme est d'une façon générale attaché à l'amélioration de l'accueil et du service pour les voyageurs de la SNCF. Les mesures, comme celles qui viennent d'être évoquées, visant à la mise en place de personnels spécialisés, doivent permettre de favoriser l'emploi.

Données clés

Auteur : [M. Gayssot Jean-Claude](#)

Circonscription : - COM

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45922

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, logement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, logement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 décembre 1996, page 6408

Réponse publiée le : 10 mars 1997, page 1209