



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Assistance aux usagers

Question écrite n° 5087

Texte de la question

M. Francisque Perrut fait part à M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme de son souci de voir pris en compte les problèmes que rencontrent les personnes âgées dépendantes notamment lorsqu'elles voyagent en train. En effet, un bon nombre d'entre elles renoncent à se déplacer en raison du manque de personnels susceptibles de les aider à circuler avec leurs bagages tant dans les gares que dans les trains. Il lui demande donc de bien vouloir examiner cette question afin de remédier à ce problème.

Texte de la réponse

La SNCF s'est toujours efforcée de maintenir le service de portage dans les gares où le trafic le justifie, notamment celles de Paris, en dépit des difficultés rencontrées pour la mise en place d'un tel service, notamment trouver du personnel assurant cette prestation dans les amplitudes horaires répondant à l'attente de la clientèle. Les porteurs sont des personnels extérieurs à la SNCF, dûment autorisés par elle à exercer leur activité dans l'enceinte des gares et rémunérés directement par le client. Certaines expériences de renforcement du service ont été menées localement depuis plusieurs années dans les villes de Metz, Nancy, Dijon et Montpellier. Elles se sont révélées infructueuses. Il est à noter que la mise en service des TGV et l'augmentation continue de la vitesse des trains ont modifié sensiblement les habitudes des voyageurs. Ceux-ci se chargent moins volontiers de bagages à main lourds et encombrants ; ils se déplacent plus fréquemment mais pour des séjours plus courts. Par ailleurs, les travaux d'aménagement des gares ont permis de réduire les besoins d'assistance des clients ou de les traiter par la mise à disposition de chariots à bagages individuels dont le nombre a été notablement augmenté. Afin que les chariots soient équitablement répartis, la SNCF a équipé certaines des gares les plus importantes de chariots munis d'un système de consignation. Le service de portage des bagages n'est une activité rémunératrice pour les personnes assurant la prestation qu'à partir d'un certain volume de clientèle. Or, sans croissance du trafic, la mise en place de nouveaux porteurs libres dans les gares qui en sont déjà pourvues dégraderait la rémunération de ceux déjà en place, au risque de pousser certains à réduire ou à abandonner une activité pour laquelle ils ont acquis un professionnalisme. Il convient d'ajouter que la demande pour ce type de prestation est très variable selon les périodes de l'année : elle connaît une pointe en période estivale et il est donc difficile d'assurer à chaque moment l'adéquation entre les services offerts par les artisans-porteurs et la demande des clients. Les personnes âgées ou celles qui ont des difficultés pour transporter leurs bagages peuvent avoir recours au service d'enlèvement et de livraison à domicile dans un grand nombre de villes. Néanmoins, la SNCF suit avec attention l'évolution des besoins de la clientèle. Ainsi, dans le cadre du futur Transmanche et pour la mise en service du TGV Nord, elle étudie la possibilité de disposer d'un plus grand nombre de porteurs aussi bien à Paris-Nord qu'à Lille-Europe.

Données clés

Auteur : [M. Perrut Francisque](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5087

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 août 1993, page 2517

Réponse publiée le : 20 décembre 1993, page 4639