



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

SNCF

Question orale n° 1149

Texte de la question

Les nouvelles orientations proposees par le Gouvernement a propos de l'avenir de la SNCF devraient permettre d'esperer de profonds changements dans la politique menee par ce service public. Ces changements apparaissent d'autant plus necessaires que, malgre le recul de l'activite ferroviaire (tant dans le domaine des voyageurs que dans celui des marchandises), la Societe nationale ne semble pas avoir pris en compte la necessite d'une veritable politique commerciale. A titre d'exemple, on a pu constater, a l'occasion de la mise en service de l'electrification de la ligne Paris-Caen-Cherbourg, que la direction de la SNCF continue a ignorer les demandes de ceux qu'elle appelle les usagers et qu'elle devrait finir par considerer comme des clients. Ce mepris, qui se traduit par des horaires souvent inadaptes aux besoins des voyageurs, donne lieu a des incidents dommageables tant pour ceux-ci que pour l'image de la SNCF. A l'occasion de cette inauguration, le president de la SNCF a fait part de son ambition d'augmenter de 20 p. 100 en trois ans les recettes du reseau voyageurs de la ligne. Comment aboutir a un tel resultat alors que la seule ambition de la societe semble etre d'etablir des records de vitesse entre Paris et Cherbourg, liaison qui ne rassemble pourtant que moins de 10 p. 100 des utilisateurs de la ligne ? Qui ne voit qu'il ne sera possible d'augmenter le nombre des voyageurs qu'a la condition de desservir de facon satisfaisante les villes susceptibles de les accueillir. Si la SNCF dispose d'un monopole, qu'il ne saurait etre question de contester, il ne faudrait pas oublier que celui-ci n'est en realite que relatif, l'avion et l'automobile etant susceptibles de concurrencer le trafic ferroviaire si celui-ci ne s'adapte pas aux besoins de la clientele. M. Andre Fanton demande a M. le ministre de l'equipement, du logement, des transports et du tourisme de lui faire connaitre les moyens qu'il compte utiliser pour que la SNCF finisse par mettre en oeuvre une veritable politique commerciale qui, au-dela du probleme des horaires, devrait prendre en compte une serie de questions a l'evidence aujourd'hui negligees. Il en est ainsi de la gestion du patrimoine foncier de la SNCF qui meriterait de faire l'objet d'un audit realise par des intervenants externes. De meme une meilleure utilisation des gares devrait permettre de revaloriser ce patrimoine. Au premier plan de la politique commerciale doit figurer l'accueil des clients. A cet egard l'exemple des compagnies aeriennes et des aeroportos devrait donner matiere a reflexion aux dirigeants de la societe. Ne serait-il pas utile egalement de mener une large reflexion sur l'utilisation des personnels de la SNCF qui devraient davantage etre tournes vers la clientele que consacres a des taches traditionnelles que l'evolution des techniques rend chaque jour sinon inutiles du moins secondaires. Enfin, les traditions de la hierarchie pyramidale de la SNCF qui ont depuis toujours preside a son fonctionnement, doivent faire place a une responsabilisation des agents de la SNCF. Il lui demande donc s'il ne lui semblerait pas opportun de conclure avec la societe qui sera chargee de gerer la circulation ferroviaire, des conventions faisant apparaitre clairement qu'en contrepartie de son monopole la SNCF doit se consacrer par priorite a une politique commerciale adaptee aux temps d'aujourd'hui.

Texte de la réponse

Mme le president. M. Andre Fanton a presente une question no 1149.

La parole est a M. Andre Fanton, pour exposer sa question.

M. Andre Fanton. Monsieur le ministre delegue au logement, il y a quelques jours, le president de la SNCF tenait

une conference de presse pour annoncer ce qu'il appelait «une nouvelle politique commerciale».

Hier, deux compagnies aeriennes privees annoncaient un accord commercial, dont le premier objectif est d'ameliorer les horaires.

Mais dans la conference de presse du president de la SNCF, pas un mot ne fut prononce sur les horaires. Comme si la SNCF considerait que c'est elle qui les fixe et que les clients n'ont qu'a se plier a ses caprices et a faire peu de cas de leurs necessites professionnelles.

Il y a quelques jours, la SNCF a inaugure une nouvelle liaison electrifiee entre Paris, Caen et Cherbourg. Je rappelle que Caen etait la derniere capitale regionale qui ne beneficiait pas d'une telle ligne. Je rappelle aussi que, pour l'obtenir, les regions et les departements ont du apporter une tres forte contribution financiere aux travaux realises par la SNCF.

Mais la SNCF, toujours impavide, a decrete des horaires qui, bien entendu, ont provoque des manifestations: le train inaugural a ete arrete, ainsi que plusieurs autres depuis. N'empêche: avec une obstination a nulle autre pareille, la SNCF continue a maintenir des horaires inadaptes !

M. Jean-Claude Lefort. Quel gachis !

M. Andre Fanton. Du reste, la SNCF appelle les gens qui prennent le train des «usagers» et non des «clients», terme sans doute trop noble pour elle !

Nombre des usagers de la ligne Paris-Caen-Cherbourg travaillent a Paris et sont obliges d'effectuer des aller-retour quotidiens. Or, la SNCF ne tient pas compte des obligations de ceux qu'elle appelle les usagers et que je voudrais qu'elle finisse par considerer comme des clients. Car les clients payent, et ils ont droit, a ce titre, a quelques considerations.

M. Jean-Claude Lefort. La SNCF est un service public ! C'est pour cela qu'elle a des usagers et non des clients !

M. Andre Fanton. De quels moyens dispose le Gouvernement pour amener la SNCF a reflechir a l'interet des autres et pas seulement au sien propre ? D'autant que ses raisonnements sont fondees sur des syllogismes redoutables: puisque je fais circuler un train a cette heure-la, il convient; s'il n'y a pas de clients, c'est parce qu'ils ne font pas ce que je veux !

La SNCF continue a considerer qu'elle n'a pas de concurrents, alors qu'elle en a au moins deux: l'avion pour les longues distances et l'automobile pour les courtes distances, et parfois les longues. Son obstination est redoutable.

Lors de l'inauguration de la liaison, M. Le Floch-Prigent declarait: «L'ambition de la SNCF est d'augmenter de 20 p. 100 les recettes voyageurs sur le trajet Paris-Caen-Cherbourg». Alors, je pose une question simple: comment augmenter le nombre de clients quand les trains ne s'arretent pas ? Malheureusement, la SNCF n'y repond pas. A l'evidence, son unique ambition est de battre des records pour figurer dans le Guinness des records !

Ce qu'il faudrait, c'est que la SNCF batte des records de clientele ! C'est-a-dire qu'elle ait des voyageurs et leur permette de descendre du train. Ce sont la des notions simples, que n'importe quel citoyen comprend, mais pas les polytechniciens rassemblees dans l'etat-major parisien de la SNCF. Il parait qu'il faut faire des economies a la SNCF: je pense que l'on pourrait en trouver beaucoup a ce niveau !

Peut-etre pourrait-on demander aussi leur sentiment a ceux qui prennent le train.

Monsieur le ministre, je suis quelque peu consterne par l'attitude de la SNCF. Elle laisse entendre que si les regions participaient, les services seraient meilleurs. Mais faudra-t-il aller jusqu'a autoriser d'autres compagnies a utiliser ses infrastructures ou bien se decidera-t-elle enfin, comme je l'espere, a se comporter comme un service public au service du public ?

Enfin, je voudrais dire quelques mots sur sa gestion.

Le moment n'est-il pas venu pour elle de reflechir a toute une serie de problemes qu'elle a jusqu'a present negliges ? Tous les responsables de collectivites locales savent que la SNCF refuse obstinement de ceder, meme a une collectivite publique, les terrains qu'elle n'utilise pas et sterilise ainsi des terrains remarquablement situes.

De meme, la politique commerciale de la SNCF est derisoire. Quand on connait le nombre de personnes qui traversent les gares, et qu'on voit que la SNCF n'essaie pas de rentabiliser ces gares, on se dit qu'il est vraiment dommage qu'elle ne s'inspire pas de l'exemple des compagnies aeriennes ! Il n'est que d'aller dans un aeroport pour voir la difference entre le service rendu ici et le service rendu la.

Ma question peut sembler desagreceable a l'egard des dirigeants de la SNCF, mais si elle avait le merite d'amener l'Etat a prier la SNCF de conduire une vraie politique commerciale, ce serait deja bien ! Il ne suffit pas d'expliquer pourquoi un train s'arrete cinq minutes. Naturellement, nous sommes tres contents de le savoir, mais

si ce train s'arrêtait dans les gares ou il y a des voyageurs, ce serait encore mieux !

M. Jean-Claude Lefort. Quelle fougue !

M. Julien Dray. C'était brillant, comme toujours !

Mme le président. La parole est à M. le ministre délégué au logement.

M. Pierre-André Perissol, ministre délégué au logement. Monsieur Fanton, Mme Anne-Marie Idrac, retenue au Sénat, m'a prié de vous transmettre sa réponse.

Il faut bien sûr qu'un investissement très important comme celui correspondant à l'électrification de la ligne Paris - Caen - Cherbourg, auquel les collectivités concernées et l'État ont largement participé, puisse apporter de réelles améliorations aux usagers, aux clients, du service public ferroviaire. C'est pourquoi le problème des dessertes est un vrai problème qui ne peut laisser l'État indifférent, même s'il est d'abord de la responsabilité de la SNCF.

Pour établir ces dessertes, la SNCF se fonde sur la connaissance qu'elle peut avoir des besoins de la clientèle, et il faut bien trouver un compromis entre un train qui s'arrêterait partout et un train qui ne s'arrêterait nulle part. Ce qui semble indispensable, c'est que la décision sur les services, c'est-à-dire sur les fréquences, les correspondances et les arrêts, donne lieu à toutes les concertations nécessaires avec les élus et les représentants des usagers.

Les dessertes qui viennent d'être mises en place devront bien entendu être adaptées à l'épreuve de l'expérience. Il faut absolument que les collectivités soient associées à ces révisions, et c'est encore plus vrai dans le cas particulier de la ligne Paris-Caen-Cherbourg, à la modernisation de laquelle les collectivités ont largement participé.

Plus généralement, M. Bernard Pons, ministre de l'équipement, du logement, des transports et du tourisme, attache, comme vous, monsieur Fanton, la plus grande importance à ce que la SNCF se préoccupe toujours davantage de la qualité du service, ce qui est une des conditions essentielles de son redressement.

À cet égard, la préparation pour l'automne d'un projet industriel par la SNCF, sous la responsabilité de son président, en concertation avec les représentants du personnel, doit avoir pour but d'adapter en permanence les stratégies et l'offre de la SNCF aux évolutions de la demande de la clientèle. Ce projet doit donner des impulsions fortes à l'entreprise afin qu'elle s'adapte comme vous le souhaitez aux évolutions de son environnement.

Votre question était cependant plus large, monsieur Fanton; soyez assuré que je serai l'interprète fidèle de vos préoccupations.

Mme le président. La parole est à M. André Fanton.

M. André Fanton. Naturellement, ces problèmes relèvent de la responsabilité de la SNCF, mais c'est parce que celle-ci ne l'exerce pas comme il convient que j'interroge le Gouvernement, dont je pense qu'il a quelque influence sur cette entreprise.

La SNCF estime que, des lors qu'elle a consulté quelques grands personnages au sommet de toutes les hiérarchies, elle a rempli son devoir de consultation. Mais elle consulte des gens qui ne prennent jamais le train ! (Sourires.) Et, quand on ne prend pas le train, on a sur les horaires un avis extrêmement clair: on s'en moque complètement !

Je préférerais que la SNCF s'occupe des gens qui prennent le train. Elle fait des enquêtes pour savoir si l'on est très content de voyager avec son chien et tout le monde répond oui, mais la majorité des voyageurs ne prennent pas leur chien pour aller travailler. (Sourires.)

La SNCF fait des enquêtes ridicules et elle dépense de l'argent inutilement. Je préférerais qu'elle s'occupe des horaires. Lorsqu'elle aura compris qu'elle aura des voyageurs si les trains s'arrêtent, elle aura fait un grand pas dans une révolution culturelle qu'à l'évidence elle a beaucoup de mal à mettre en œuvre.

M. Jean-Claude Lefort. C'est l'enarchie !

Données clés

Auteur : [M. Fanton André](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1149

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, logement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, logement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 juin 1996, page 4445

Réponse publiée le : 26 juin 1996, page 4842

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 19 juin 1996