



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

gares

Question écrite n° 52581

Texte de la question

M. Michel Liebgott interroge M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur la mise en place à la SNCF de la deuxième étape de son projet industriel et du fonctionnement de la gare de Hayange. Afin de clarifier sa stratégie, la SNCF a adopté un projet industriel dont la première étape vient de s'achever. Depuis, les résultats peuvent nous rendre optimistes sur le devenir de la SNCF. Parmi les objectifs fondamentaux de la deuxième phase du projet industriel figure l'accueil du client. Pourtant, en ce qui concerne la gare de Hayange, cet objectif se traduit d'une façon pour le moins étonnante. En effet, les agents présents dans les locaux de la gare ne peuvent pas servir le client aux heures de départ ou d'arrivée des trains voyageurs. Du fait du « pilotage par activité », nécessitant que les comptes soient scindés, les agents présents en gare à certains moments de la journée ne peuvent pas être affectés à l'accueil des usagers alors même que ces plages horaires correspondent justement à celles du trafic voyageurs en gare. Cela est d'autant plus regrettable que les agents, vu leur expérience professionnelle, auraient largement la possibilité de fournir le service attendu par les clients. Cette situation pourrait s'aggraver puisque, à compter du 3 décembre, une desserte nouvelle sera créée depuis Hayange vers Luxembourg-ville, entraînant ainsi une augmentation du trafic. A ce propos, il signale que la gare de Hayange est un bâtiment ancien qui mériterait à cette occasion une profonde rénovation, ainsi que les parkings qui l'entourent, qui sont propriété de la SNCF. Il lui demande donc dans quelle mesure il est possible d'assouplir une réglementation aussi rigide, aboutissant au mécontentement des agents et du public et qui contredit l'objectif affiché dans le projet industriel, qui place en exergue la qualité du service apporté à l'utilisateur.

Texte de la réponse

La SNCF a indiqué au ministre de l'équipement, des transports et du logement que la gare d'Hayange est actuellement desservie, en semaine, par deux trains par jour à destination de Thionville et trois trains par jour vers Longuyon. Ces trains sont utilisés par quelques dizaines de voyageurs se déplaçant essentiellement pour des besoins domicile-études ou domicile-travail. La vente des billets est assurée tous les jours, sauf les dimanches et fêtes, de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 h 15, par le personnel présent en gare et affecté à la sécurité des circulations. En moyenne, moins de dix transactions par jour sont effectuées et la création d'une nouvelle desserte directe quotidienne vers Luxembourg ne devrait pas modifier de manière très importante l'activité du guichet, l'essentiel des utilisateurs de la gare étant titulaires d'abonnements. Après avoir présenté un objet de réorganisation du fonctionnement de cette gare, la SNCF qui bénéficie de par la loi d'une large autonomie de gestion a décidé pour l'instant, dans le cadre de ses missions de service public, et en conformité avec les objectifs de qualité d'accueil de son projet industriel, de maintenir le service de vente dans les mêmes conditions qu'actuellement. De plus, pour permettre la commercialisation de titres de transport en dehors des heures d'ouverture du guichet, un nouveau distributeur automatique de billets, qui délivrera également le nouvel abonnement transfrontalier « Flexway », sera mis en place dans les prochaines semaines. Enfin, la gare d'Hayange fera l'objet à court terme de travaux de mise en qualité du passage souterrain et d'amélioration de la signalétique. L'aménagement du stationnement aux abords de la gare sera également réalisé prochainement et sera complété dès que l'impact de la nouvelle desserte vers Luxembourg sera connu.

avec précision.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52581

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 octobre 2000, page 5989

Réponse publiée le : 14 mai 2001, page 2840