



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

SNCF

Question écrite n° 65472

Texte de la question

M. René André appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur les difficultés des habitants du Sud-Manche comme sur celles des millions de personnes qui souhaitent emprunter les transports régionaux. Si l'on peut être fier de la réussite technologique du TGV, avec la récente inauguration du TGV Méditerranée, la SNCF semble trop souvent délaisser les transports régionaux. Ainsi, à titre d'exemple, le 29 juin, cent quarante enfants des écoles de Sainte-Marie d'Avranches, et Sainte-Thérèse de Sartilly n'ont pas pris leur train prévu à destination de la Bretagne : il n'est jamais parvenu en gare d'Avranches pour des « raisons techniques ». Un incident parmi tant d'autres, mais que les usagers ne tolèrent plus. Il lui demande donc quels moyens il compte mettre en oeuvre afin de renforcer la qualité du service rendu auprès des usagers et comment il envisage la remise en état des petites lignes SNCF.

Texte de la réponse

Les actions développées par la SNCF, en matière d'amélioration de la qualité de service, vis-à-vis de sa clientèle, s'appuient sur les orientations définies dans son projet industriel. Ainsi, la SNCF s'est engagée, tant pour les services nationaux que pour les TER, à renforcer l'accueil, le confort en gare et à bord des trains, l'information des voyageurs en situation perturbée et la régularité des trains. Par ailleurs, reconnaissant l'importance du trafic régional, elle a également modifié son organisation afin de permettre à l'activité TER d'être clairement identifiée au sein de l'entreprise et de disposer, à l'échelon régional, des moyens nécessaires pour remplir son rôle d'interlocuteur de la région. Dans cet esprit, la décentralisation des services ferroviaires régionaux de voyageurs, qui doit intervenir le 1er janvier prochain, permettra d'offrir, en rapprochant le pouvoir de décision des usagers, un service au plus près de l'expression de leurs attentes et de leurs besoins. En effet, l'expérimentation engagée dans ce domaine, depuis 1997, auprès de six régions volontaires puis sept, a prouvé que le niveau régional était pertinent pour permettre aux services ferroviaires d'intérêt régional de devenir plus attractifs en terme de qualité de service et pour conduire à leur développement. Ce transfert de compétences s'accompagnera d'une compensation financière de l'Etat aux régions qui sera intégrée dans la dotation générale de décentralisation et qui pourra servir à financer les services demandés par la région, ou à aider les régions à participer au renouvellement du matériel roulant. C'est aussi l'occasion de clarifier les responsabilités entre, d'une part, la région qui décidera et financera le service à réaliser et, d'autre part, la SNCF qui assurera l'exploitation du service et conseillera la région. Le cadre conventionnel régissant les relations entre les deux partenaires responsabilisera chacun des acteurs en fixant des objectifs de régularité, de qualité de service et de volume de trafics. Quant à la question spécifique des groupes, la SNCF et les associations Jeunesse et Plein Air (JPA) et Union nationale des associations de tourisme (UNAT), sous le patronage des ministères en charge de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports, du tourisme et des transports, ont signé une charte de partenariat. Elle devra permettre aux organisateurs de voyages en groupe de bénéficier d'un mode de gestion plus efficace de leurs demandes. On peut donc attendre une amélioration notable des prestations sur la base des engagements réciproques pris par l'ensemble des signataires.

Données clés

Auteur : [M. René André](#)

Circonscription : Manche (2^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65472

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 septembre 2001, page 4986

Réponse publiée le : 26 novembre 2001, page 6793