



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 15159

Texte de la question

M. François Asensi attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les difficultés chroniques que rencontrent les usagers du train dans la région Ile-de-France, en particulier ceux qui utilisent quotidiennement le transilien pour se rendre à leur travail. Les incidents, loin d'être occasionnels, ont atteint un tel niveau de régularité qu'ils en deviennent presque la norme. Les grévistes mis en accusation ne représentent pourtant qu'un pourcentage marginal des perturbations régulières du transilien. A l'évidence, la direction de la SNCF ne présente pas les mêmes exigences avec son réseau de banlieue parisienne qu'avec le train à grande vitesse qui offre un fort taux de satisfaction. Les incidents, impressionnants par leur nombre et leur variété, invoqués par la SNCF pour expliquer les raisons d'un retard, d'une suppression, d'un changement de destination sont plus ou moins sérieux. Si aucun risque ne doit être pris avec un colis suspect, une agression, de malaise de passager, les problèmes d'affluence passagers, de prise de service, de conditions climatiques, de feux de talus, de feuilles mortes sur la voie doivent être appréhendés avec plus de réserve. Quant aux avaries de matériel, rails cassé, ruptures de caténaire, problèmes d'alimentation, leur récurrence est telle qu'elle en devient suspecte. Il ressort de l'éventail de ces événements que si la responsabilité des perturbations n'incombe pas toujours à la SNCF, elles sont souvent les conséquences d'un grave sous-investissement dans les infrastructures. Pour les TGV, la SNCF a mis au point un système de remboursement qui permet à l'utilisateur de se faire rembourser le tiers du billet pour un retard supérieur à 30 minutes. Une remise graduée en fonction de la zone sur la carte orange du mois de janvier a été mise en oeuvre de son propre chef par la SNCF, pour le préjudice subi par les usagers lors des grèves du mois de novembre 2007. Cet exemple montre que l'indemnisation des préjudices est possible. Comme pour les TGV, les perturbations graves sur les lignes de banlieues, notamment celle imputables à l'entretien et excédant la demie heure, devraient faire l'objet d'indemnisation systématique pour contraindre les opérateurs du transport ferroviaire à faire tous les entretiens nécessaires. Il souhaite qu'il envisage une indemnisation des préjudices subis par les usagers du train dans la région Ile-de-France. Il lui demande, à l'instar de ce qui existe pour le TGV, d'encadrer par la loi un mécanisme de remboursement des usagers sur les lignes de banlieue.

Texte de la réponse

Les mesures de compensation existantes pour les services ferroviaires nationaux de la SNCF (TGV, Corail Intercités, Téoz, Lunéa), en cas de retard des trains imputable à la SNCF, sont de nature commerciale. Elles ont été mises en place à l'initiative de la SNCF, en concertation avec les associations nationales agréées de consommateurs. Le seul mécanisme de remboursement des titres de transport aux usagers fixé par la loi est celui figurant dans la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 relative au dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs. Il prévoit, en cas de perturbation prévisible du trafic, et notamment en cas de grève, un remboursement des titres de transport aux voyageurs, à la charge de l'entreprise, lorsque celle-ci n'a pas respecté les engagements pris à cet effet et figurant dans les plans de transport adapté et d'information des usagers, approuvés par l'autorité organisatrice. En Île-de-France, l'organisation, le financement et la politique tarifaire des services de transports collectifs sont de la compétence

du syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) placé sous la responsabilité des collectivités territoriales d'Île-de-France. Ainsi, il appartient au STIF de fixer les règles en matière d'objectifs de régularité et de décider de l'opportunité de mettre en place un mécanisme de remboursement, dans le cadre contractuel définissant ses relations avec la SNCF-Transilien. En conséquence, l'intervention de la loi ne paraît pas nécessaire. Dans cet esprit, la SNCF est d'ores et déjà incitée, contractuellement et financièrement, à assurer une meilleure qualité du service aux voyageurs. Dans le cadre du contrat d'exploitation récemment conclu avec la SNCF, pour la période 2008-2011, le STIF a fixé à la SNCF des objectifs précis en matière de qualité de service, au moyen d'indicateurs de qualité de service assortis d'un système d'incitation financière de type bonus-malus, pour un montant global de 23 millions d'euros. Le président de la République, dans la lettre de mission qu'il a adressée au nouveau président de la SNCF, a demandé que soient améliorées la fiabilité, la qualité et l'attractivité des services de transport du quotidien, notamment en Île-de-France. Il a demandé à la SNCF de mobiliser de nouveaux moyens et d'augmenter sensiblement ses investissements, notamment sur le RER. Ainsi, le président de la SNCF a réaffirmé la volonté de l'établissement public de mettre à disposition des voyageurs un service public ferroviaire performant qui doit se traduire, notamment, par une amélioration de la régularité des trains. Le programme « nouvelle dynamique de proximité », lancé l'été dernier et fixé sur trois ans, a notamment pour objectifs de réduire le nombre de trains supprimés, de prendre en charge les voyageurs en cas d'arrêt de la circulation, de renforcer la présence humaine et de proposer une information performante et moderne. Il annonce un renforcement et une accélération des plans d'investissement déjà lancés.

Données clés

Auteur : [M. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15159

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 janvier 2008, page 462

Réponse publiée le : 3 juin 2008, page 4748