



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## généralités

Question écrite n° 88600

### Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur le dossier sensible de la propreté des gares et des aéroports sur le territoire national. En effet, au regard de la situation qui prévaut dans d'autres pays européens développés, comme la Grande-Bretagne, l'Allemagne, l'Italie et même l'Espagne, qui sont tout aussi touristiques que le nôtre, l'état de propreté est nettement meilleur. Entre les SDF, les voyageurs allongés à terre, les personnes en état d'ivresse, et sans compter les animaux non tenus en laisse, ces comportements ne sont pas admis dans les gares de nos partenaires européens. Ainsi, chez nos partenaires, les lieux fréquentés par les voyageurs bénéficient d'une propreté renouvelée et entretenue quotidiennement, qui leur donne un aspect moins usé et vieilli que nos aéroports nationaux et régionaux. Une étude d'ensemble mériterait d'être menée en ce domaine, pour connaître les méthodes utilisées à travers l'Europe. Il lui demande donc de lui préciser sa position sur ce dossier.

### Texte de la réponse

L'amélioration des conditions d'accueil des voyageurs dans les aéroports et les gares permet à l'image de la France d'être mieux perçue par les passagers. S'agissant des aéroports, des enquêtes d'opinion régulièrement menées permettent de mesurer la satisfaction des clients, et d'établir des comparaisons entre les terminaux et avec les autres aéroports européens. Ces enquêtes sont réalisées par des cabinets spécialisés, et répondent à des critères précis permettant de maximiser la fiabilité statistique des résultats. En revanche, les classements sur Internet ne présentent pas la rigueur statistique des enquêtes d'opinion menées par les cabinets mandatés à cet effet. En effet, seules répondent les personnes qui en font la démarche volontaire, c'est-à-dire le plus souvent les avis extrêmes et notamment les très insatisfaits. La tranche des « plutôt satisfaits » est fortement sous-représentée. Ainsi, il n'y a pas de vérification de la représentativité de l'échantillon en termes de profil d'âge, de catégorie socioprofessionnelle ou de nationalité, ni de correction statistique a posteriori. Ces sondages drainent un public ciblé ayant initialement été intéressé par l'objet général du site. Pour cette raison, si les sondages réalisés sur Internet sont une source intéressante de compréhension des objets de mécontentement, ils ne sont pas une source exploitable en termes de résultats quantitatifs ou à des fins comparatives, même si certains classements ont pu marquer l'opinion publique. Aéroports de Paris a, pour sa part, décidé d'adhérer à une enquête de satisfaction réalisée par un organisme reconnu, pour le compte de l'ACI (Airports Council International), permettant de se comparer à plus d'une centaine de grands aéroports dans le monde. Aéroports de Paris est sur une forte tendance d'amélioration. Les évaluations et classements des terminaux les plus récents de Paris-Charles-de-Gaulle (2E, 2F, 2G) les positionnent parmi les meilleurs aéroports européens : le terminal T5 de Londres Heathrow, Amsterdam et le terminal 2E de Paris-Charles-de-Gaulle se tiennent ainsi dans le peloton de tête européen. Il est vrai cependant que les terminaux plus anciens sont mal positionnés dans ces classements. Conscient de la moindre qualité de ceux-ci, Aéroports de Paris a inscrit leur rénovation dans les opérations majeures du nouveau contrat de régulation économique conclu avec l'État pour la période 2011-2015. 750 MEUR seront ainsi consacrés à ces programmes lourds de rénovation. Les conclusions des enquêtes menées auprès des passagers sont utilisées dans le cadre des contrats de régulation

économique. En effet, ces derniers déterminent les conditions d'évolution du plafond des tarifs des redevances aéroportuaires, en tenant justement compte, au travers de mécanismes d'incitation financière, de la qualité des services publics rendus par l'exploitant d'aérodrome et en particulier de la propreté. À cet égard, le nouveau contrat de régulation d'Aéroports de Paris, ainsi que celui d'Aéroport Toulouse-Blagnac, comportent des indicateurs de satisfaction des passagers visant directement la propreté des aérogares et celle des blocs sanitaires. Ce mode de régulation conduit les exploitants à mettre en place les mesures nécessaires dans un objectif d'amélioration de la qualité. S'agissant des gares, le Président de la République a fait de la qualité de service et de l'accueil des passagers une des priorités fixées à la SNCF par lettre de mission à son président. La propreté en gare, l'hygiène et la salubrité sont des éléments essentiels de cette qualité de service, au même titre que l'état général des gares et les éléments de confort offerts aux voyageurs. Avec l'externalisation de la réalisation des prestations de nettoyage en 2001, la SNCF a opté pour une démarche volontariste et durable d'amélioration et de maintien de la propreté, à travers l'augmentation significative des budgets consacrés à la propreté et la généralisation des contrats de nettoyage avec « obligation de résultats », intégrant un suivi permanent de la qualité de la prestation conditionnant l'obtention d'un label qualité ou de certification. Ces efforts doivent être poursuivis. La qualité de l'accueil en gare passe aussi par le traitement de l'errance dans le cadre de la réglementation en vigueur. La loi ne permet pas d'évacuer des personnes sans domicile fixe à l'extérieur de la gare et ce traitement s'avérerait par ailleurs inefficace car les gares sont le refuge de personnes en situation de grande précarité. Ces situations ont des causes externes à la SNCF. Néanmoins celle-ci met en oeuvre des dispositifs de prise en charge de ces personnes avec l'aide de quarante-neuf associations spécialisées vers des structures adaptées à l'extérieur des gares. Cinquante-six gares bénéficient ainsi de dispositifs de prise en charge, plusieurs agents SNCF sont détachés auprès d'associations et un module de formation « prise en charge de l'errance en gare » a été créé afin de former les agents d'accueil à la gestion des personnes errantes en gare.

## Données clés

**Auteur :** [M. Éric Raoult](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 88600

**Rubrique :** Transports

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 14 septembre 2010, page 9930

**Réponse publiée le :** 22 mars 2011, page 2900