



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Nouvelle organisation de la SNCF

Question écrite n° 16440

### Texte de la question

Mme Françoise Dumas attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur la nouvelle organisation mise en place par la SNCF en Occitanie. Depuis le mois de décembre 2018, la SNCF a mis en place une nouvelle organisation du service client en gare et à bord des trains sur quatre lignes en Occitanie et notamment la ligne Nîmes-Le Grau-du-Roi. Les contrôleurs travaillent désormais en équipe mobile dans les gares ou à bord des trains, et la présence à bord de ceux-ci n'est pas systématique. Aussi, le remplacement du contrôleur à bord par des équipes mobiles intervenant ponctuellement et de manière ciblée suscite des inquiétudes relatives à la qualité du service. Les usagers craignent la généralisation du dispositif « équipement agent seul » (EAS), permettant de faire circuler les trains avec le seul conducteur à bord, et des conséquences sur l'accès au train des plus fragiles et discriminés, notamment les scolaires et les personnes à mobilité réduite. En effet, ces agents assurent, outre le contrôle des titres de transport, des fonctions essentielles de sécurité, d'assistance, de médiation et de renseignement. Aussi, elle souhaiterait connaître les solutions envisagées pour répondre aux inquiétudes légitimes des usagers.

### Texte de la réponse

La politique de service des trains express régionaux est définie par l'autorité organisatrice de transport compétente qui en confie l'exécution à la SNCF dans le cadre d'une convention d'exploitation. L'État, en application du principe de libre administration des collectivités territoriales, n'intervient pas dans ces choix. Dans ce cadre, la région Occitanie a convenu avec la SNCF la mise en œuvre sur certaines lignes d'une nouvelle organisation de services à bord et en gare prévoyant l'intervention d'équipes mobiles afin de lutter plus efficacement contre la fraude et de progresser aussi dans l'information des voyageurs et leur prise en charge en situation perturbée. A l'instar de ce qui se fait dans certains réseaux de transports urbains, ce dispositif s'appuie sur des équipes composées d'au moins deux agents et dimensionnées en fonction de la configuration des gares et des trains et des horaires de leurs interventions. Par une meilleure articulation entre les opérations à bord et à quai, la visibilité des agents se veut renforcée. Leurs actions ciblées visent à réduire la fraude et les actes d'incivilité, en contribuant ainsi à la satisfaction et au sentiment de sûreté des voyageurs. Concernant plus spécifiquement la question du conducteur unique à bord des trains, la conduite avec un « agent seul » remonte au milieu des années soixante-dix. Au départ, elle n'a été déployée que sur les lignes de banlieue parisienne. Par la suite, le dispositif a été étendu aux dessertes TER. Le matériel est conçu spécifiquement pour offrir au conducteur un espace de conduite plus protégé que n'importe quelle autre partie du train, permettant ainsi, en cas de collision, de garantir l'intégrité physique du conducteur et une capacité d'intervention en cas d'accident. Dans le cadre de son système de gestion de la sécurité, la SNCF a mis en place plusieurs référentiels internes pour gérer ces situations et expliquer clairement aux agents les procédures à suivre. L'ensemble des formations dispensées aux agents de conduite concernés reprend également la préparation pratique et psychologique à ces situations.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Françoise Dumas](#)

**Circonscription** : Gard (1<sup>re</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 16440

**Rubrique** : Transports ferroviaires

**Ministère interrogé** : [Transports](#)

**Ministère attributaire** : [Transports](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le** : [29 janvier 2019](#), page 829

**Réponse publiée au JO le** : [27 octobre 2020](#), page 7558