



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Qualité du service d'information des trains, notamment retards et annulations

Question écrite n° 42995

### Texte de la question

M. Fabien Lainé interroge M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur la qualité du service d'information des transports de voyageurs, notamment concernant les retards et les annulations. D'après le rapport du premier semestre 2021 de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), sous l'égide du ministère de la transition écologique, à l'échelle globale, tous types de trains confondus, les chiffres de la SNCF permettent de constater des évolutions peu encourageantes sur les dernières années et mettent en avant des disparités en fonction des liaisons. Plus particulièrement, concernant le service TER, on observe un manque de ponctualité constant. Les retards et annulations sont rarement ou jamais signalés comme étant le fait de causes internes à la SNCF, mais plutôt comme étant dus à des facteurs externes, tels que : météo, passages d'animaux sur les voies, accidents de personne, colis suspect, acte de malveillance. Pour rappel, un train est considéré en retard après 5 min 59 si le temps de trajet total est moins de 1 h 30, après 10 min 59 si le temps de trajet total est entre 1 h 30 et après 15 min 59 si le temps de trajet total est de plus de 3 heures. Force est de constater que le manque de fiabilité inhérent à cette situation trop répétée constitue un préjudice et un frein à l'utilisation du service, notamment en milieu rural où très souvent, l'information est floue, voire inexistante. Pour pallier cette défaillance, lors d'un retard ou d'une suppression de train, il serait pertinent de diffuser en temps réel sur le panneau d'affichage des gares et sur l'application SNCF les raisons connues, exactes. En outre, la mise en œuvre d'un site de traçabilité répertoriant les incidents en détail, sous forme de fiche technique, expliquant la nature précise du problème, sa durée, comment et quand il a été résolu, permettrait également d'améliorer la transparence de l'information. Par souci de respect envers l'utilisateur et sachant que la transparence a toujours amélioré le service au consommateur, cette exigence devrait s'appliquer non seulement à la SNCF, mais aussi aux entreprises privées délégataires d'une portion du réseau ferré, puisque ces délégations vont désormais se multiplier. Il souhaiterait connaître son avis sur ce sujet particulier.

### Données clés

**Auteur :** [M. Fabien Lainé](#)

**Circonscription :** Landes (1<sup>re</sup> circonscription) - Mouvement Démocrate (MoDem) et Démocrates apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 42995

**Rubrique :** Transports ferroviaires

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

**Ministère attributaire :** [Transition écologique et cohésion des territoires](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [7 décembre 2021](#), page 8677

**Question retirée le :** 21 juin 2022 (Fin de mandat)