



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

SNCF : quelles améliorations de l'information diffusée aux voyageurs ?

Question écrite n° 43298

## Texte de la question

M. André Villiers interroge M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur les voies et les moyens d'améliorer l'information des voyageurs de la SNCF en cas de retard ou d'annulation d'un train, laquelle information est tout particulièrement lacunaire et opaque sur les lignes ferroviaires rurales. D'après le rapport du premier semestre 2021 de l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), l'information des voyageurs de la SNCF en cas de retard ou d'annulation d'un train n'a globalement pas été suffisamment améliorée ces dernières années, même si les situations diffèrent suivant le type de liaison. Ainsi les retards et annulations de TER sont-ils particulièrement fréquents. La plupart du temps, ces retards et annulations ne sont au demeurant pas imputés à des causes internes à la SNCF mais à des causes externes : météo, animaux, accidents de personne, colis suspect, acte de malveillance etc. Et plus la ligne ferroviaire est rurale, moins l'information des voyageurs est complète et transparente en cas de retard ou d'annulation d'un train. Il lui demande donc quelles mesures le Gouvernement compte faire prendre par la SNCF et suivant quel calendrier, pour améliorer l'information diffusée aux voyageurs, de sorte de communiquer par tous canaux (panneaux d'affichage des gares, annonces en gare, agents en gare et à bord, SMS, notifications *push* etc.) une information fiable, rapide et cohérente aux voyageurs qui subissent une situation perturbée, y compris sur les lignes ferroviaires rurales.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Villiers](#)

**Circonscription :** Yonne (2<sup>e</sup> circonscription) - UDI et Indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 43298

**Rubrique :** Transports ferroviaires

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [21 décembre 2021](#), page 9009

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