



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Fonctionnement

Question écrite n° 8296

Texte de la question

M Roger-Gerard Schwartzberg appelle l'attention de M le ministre des transports et de la mer sur la reunion, a La Baule, des 17 et 18 octobre 1988, dont il a pris connaissance avec interet du compte rendu, au cours de laquelle la SNCF a defini sa strategie commerciale future. Il demande de bien vouloir lui indiquer les differentes modalites de consultations des associations d'usagers et des associations de consommateurs, en ce qui concerne l'application de la charte definie lors de cette reunion, en particulier sur le reseau SNCF banlieue Sud-Est de la capitale.

Texte de la réponse

Reponse. - La notion de qualite du service a fait l'objet non seulement d'un vaste debat interne a la SNCF mais aussi d'une reflexion fondee tant sur les echanges reguliers avec les associations d'usagers et de consommateurs que sur des enquetes approfondies menees aupres des usagers, telle celle effectuee au moyen de deux mille questionnaires dans la region de Paris-Sud-Ouest. La synthese de ces discussions et etudes s'est traduite par l'organisation de la convention de La Baule a laquelle ont participe la Federation nationale des associations d'usagers des transports ainsi qu'une dizaine d'associations de consommateurs, et par la redaction d'une charte de la qualite qui resume les objectifs de la SNCF en matiere de qualite de service. Dans l'immediat, la charte va etre developpee sous forme d'un plan d'action pour lequel seront alloues des moyens materiels et humains. Elle n'est pas en elle-meme destinee a la diffusion externe mais la SNCF mettra au point des barometres de qualite permettant de mesurer les efforts accomplis pour son application et leur perception par le public ; les associations d'usagers et de consommateurs seront bien evidemment informees et consultees sur les differentes phases de realisation de ce programme, en particulier sur le reseau banlieue Sud-Est de la capitale.

Données clés

Auteur : [M. Schwartzberg Roger-G•rard](#)

Circonscription : - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8296

Rubrique : Sncf

Ministère interrogé : transports et mer

Ministère attributaire : équipement, logement, transports et de la mer

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 janvier 1989, page 345