



LE PRÉSIDENT

MONSIEUR HUBERT WULFRANC  
DEPUTE DE SEINE-MARITIME  
99 AVENUE JEAN JAURES  
76300 SOTTEVILLE LES ROUEN

Objet du dossier : PROJET D'ACCOMPAGNEMENT  
NON SYSTEMATIQUE

Votre dossier n° / D21-16198 est suivi par

Christelle LECARPENTIER

+33235524138 / christelle.lecarpentier@normandie.fr

Direction Mobilités et Infrastructures

14 JAN. 2022

Caen, le

Monsieur le Député,

J'ai lu avec attention votre courrier du 15 octobre 2021 dans lequel vous nous faites part de votre inquiétude sur la mise en œuvre de l'accompagnement non systématique (ANS) sur les lignes Rouen-Dieppe et Rouen-Le Havre.

Par cet écrit, vous souhaitez m'alerter sur les limites de ce mode d'organisation, parmi lesquelles une moindre efficacité de la lutte anti-fraude, la hausse du sentiment d'insécurité ressenti par les voyageurs, l'augmentation des incivilités, la baisse de la qualité de service et la perte d'information en cas de situation perturbée. Au vu du bilan dressé, vous demandez à la Région Normandie de se réinterroger sur ce projet d'évolution.

Concomitamment à ce sujet, vous me faites part de votre inquiétude sur les modalités actuelles de distribution des titres de transport qui ne couvriraient pas tous les besoins des voyageurs empruntant les lignes normandes.

En ce qui concerne tout d'abord la mise en œuvre de l'accompagnement non systématique, sachez que Monsieur Jean-Baptiste Gastinne, Vice-président chargé des mobilités, a eu des échanges constructifs avec des organisations syndicales sur ce sujet le 15 novembre dernier et plus récemment, en marge de la conférence d'Axe Nord du 1er décembre.

Les cheminots ont rappelé leurs engagements quotidiens pour la défense d'un service de transport régional de qualité et pour la sécurité des voyageurs empruntant les lignes normandes, engagements bien entendu partagés par la Région Normandie. Aussi, il me semble important de vous préciser le contexte dans lequel ces évolutions de service s'inscrivent.

L'accompagnement non systématique sur les lignes Rouen-Dieppe et Rouen-Le Havre est une mesure de productivité qui a été proposée par SNCF Voyageurs. Cette proposition fait suite à la présentation par l'exploitant d'un bilan positif sur les lignes où ce dispositif est déjà en place (Le Havre - Rolleville, Yvetot - Rouen, Bréauté - Fécamp).

REGION NORMANDIE

ABBAYE AUX DAMES – PLACE REINE MATHILDE – CS 50523 – 14035 CAEN CEDEX 1  
STANDARD - TEL: 02 31 06 98 98 – FAX: 02 31 06 95 95



Sur ces lignes, l'évolution des indicateurs entre 2017 et 2019 est, selon SNCF Voyageurs, meilleure qu'au niveau régional :

- La ponctualité origine s'est maintenue,
- Les lignes concernées par ce modèle de service ont un taux de fraude inférieur au taux de fraude régional. SNCF indique ainsi que l'organisation en équipe d'assistance est plus efficace,
- Le nombre de faits "sûreté" est resté stable sur les 2 lignes de l'agglomération havraise et SNCF attribue l'augmentation sur Yvetot-Elbeuf en 2019 aux mouvements sociaux de fin d'année. Sur ce sujet, SNCF met en avant la présence de caméras embarquées, la possibilité d'appeler le 3117 avec intervention de la SUGE et la présence du conducteur disposant également de moyens d'alertes.

Sur la base de ce bilan, la Région a donc donné son accord pour faire évoluer les lignes Rouen-Dieppe et Rouen-Le Havre en accompagnement non systématique (ANS) dès le service annuel 2022.

Je vous précise qu'à ce jour, cette évolution de service est réservée aux lignes « courte distance » qui disposent des équipements nécessaires et n'a pas vocation à être généralisée au niveau régional. Au contraire, les nouvelles circulations en OMNEO conserveront, pour leur part, un service renforcé avec un agent de contrôle par rame.

Consciente de l'impact potentiel de ces changements sur la qualité de service des voyageurs normands, la Région va solliciter un suivi de cette nouvelle organisation. Des demandes d'information spécifiques ont ainsi été adressées à SNCF Voyageurs afin de s'assurer que les conditions de mise en œuvre de l'ANS et les objectifs de contrôle assignés aux équipes respectent les impératifs de qualité de service exigés de SNCF.

Soyez assuré que je resterai particulièrement vigilant aux enjeux de sûreté à bord, à la sauvegarde des recettes et à la qualité de l'information des voyageurs en situation perturbée.

S'agissant d'autre part de l'accès aux titres de transport, la mise en place de l'accompagnement non systématique des trains devrait avoir un impact limité pour les voyageurs. En effet, une tolérance demeurera en cas de contrôle inopiné lorsque la vente en gare n'est pas possible (automate en panne, etc.). Dans une telle situation, un avis sera adressé par le centre opérationnel pour informer les équipes de ligne qui ne verbaliseront pas les usagers concernés.

Parallèlement, la Région et SNCF Voyageurs poursuivent leur réflexion sur l'adaptation du dispositif de distribution pour tenir compte du recours grandissant au digital tout en maintenant une vente humanisée dans les gares où la fréquentation le justifie.

Vous assurant de toute mon implication pour obtenir une qualité de service ferroviaire à la hauteur des ambitions normandes, je vous prie de croire, Monsieur le Député, à l'assurance de ma considération distinguée.

  
Hervé Morin