

Monsieur Alban BRUNEAU
Conseiller départemental de Seine Maritime

Hôtel du département
Quai Jean Moulin – CS 56101
76101 ROUEN Cédex

Paris, le 25 novembre 2021

Nos réf. : DR NOR N°050 – 11/2021 LC/GFA

Monsieur le Conseiller départemental,

Vous m'avez adressé le 21 octobre 2021, un courrier co-signé avec Mme Sophie HERVE et Mme Christine MOREL, en lien avec le projet d'accompagnement non systématique des trains sur les lignes Rouen-Dieppe et Rouen-Le Havre. Votre lettre a retenu toute mon attention et je tiens à vous apporter des éléments de réponse.

J'ai conscience des inquiétudes que peut générer la mise en place de cette nouvelle organisation en matière de sécurité, sûreté et qualité de service les clients des lignes concernées et pour vous-même. C'est pourquoi, je tiens à vous assurer que ces aspects sont prioritairement pris en compte et de façon exhaustive dans la mise en place d'un projet d'accompagnement non systématique des trains.

Cette organisation d'Accompagnement Non Systématique est déjà mise en œuvre depuis 2017 sur les lignes :

- ✓ Rolleville/Le Havre depuis août 2017
- ✓ Fécamp/Le Havre depuis février 2018
- ✓ Yvetot/Rouen depuis février 2018

Grâce au retour d'expérience réalisé sur les lignes bénéficiant de ce service, nous pouvons indiquer que ce nouveau modèle de service ne dégrade pas le service rendu aux clients en termes de production et de sûreté, et améliore même la gestion de la fraude et de qualité de service.

Sur ces lignes, les indicateurs de satisfaction sont restés stables voire ont même progressé. En effet, depuis 2018, les lignes concernées par ce nouveau modèle de service ont un taux de fraude inférieur au taux de fraude régional. Par ailleurs, les lignes passées en ANS maintiennent leurs résultats de ponctualité et de régularité, ou l'améliorent (ex. Rolleville – Le Havre et Fécamp – Le Havre). Nos enquêtes réalisées sur la sûreté et le sentiment de sécurité à bord suit cette même tendance : nos clients ont le sentiment d'être davantage contrôlés depuis la mise en place de cette organisation. Cela laisse donc apparaître de bons retours en matière de lutte anti-fraude.

Par ailleurs, l'accompagnement non-systématique a également fait ses preuves au niveau National et notamment en Ile de France, où plusieurs milliers de trains circulent, tous les jours, en toute sécurité sans qu'il y ait systématiquement un contrôleur à son bord.

.../...

L'objectif de ce projet est de proposer une offre de mobilité innovante et performante adaptée aux nouveaux besoins de nos clients : positionner nos agents au bon endroit et au bon moment. Il ne s'agit pas de retirer les ASCT de tous les trains, mais plutôt de les affecter aux circulations les plus pertinentes. Les spécificités de ces lignes (temps de parcours, nombre d'arrêts importants, disparité des flux voyageurs, horaires, sens de circulation, période de l'année, importance de la fraude) nous ont amené à repenser notre organisation pour la rendre plus efficace, plus agile au service des clients et pour une meilleure lutte contre la fraude. En effet, ce dispositif complète efficacement le contrôle à bord rendu difficile par les trajets en heure de pointe ou comportant des arrêts rapprochés.

Ce nouveau service est basé sur 5 grandes actions :

- **La mise en place d'Equipe Mobile de Ligne (EML)** sans accompagnement systématique des trains. Ces équipes composées de plusieurs personnels permettent de déployer un haut niveau de contrôle aux endroits où elle est davantage constatée.
- **L'intervention d'équipe d'assistance** constituée de contrôleurs (Agent du Service Commercial Trains) en fonction des opérations qui sont programmées,
- **La présence d'agents de la sûreté ferroviaire (SUGE)** sur les trains et les gares ciblées,
- **Le développement de la polycompétence au sol** avec les personnels Vente et Escale,
- **Le conducteur, un acteur du service** : Les agents de conduite sont formés à la prise de parole incluant les annonces de sécurité à bord et les annonces information voyageurs en lien avec un incident. Il est en contact permanent avec notre centre opérationnel régional et est donc en mesure de signaler en temps réel tout événement en cours de route et le cas échéant solliciter l'assistance d'agents en cas de malaise d'un voyageur, de problème technique ou d'évènements sûreté.

Enfin, pour les agents concernés par cette nouvelle organisation, l'ensemble d'entre-eux conserveront leur emploi de contrôleur / ASCT. Ils interviendront désormais en équipe selon des journées planifiées bien en amont. Ils ne subiront ni perte de salaire ou ni dégradation de leurs conditions de travail.

Ces modifications d'organisation ont pour vocation d'améliorer la qualité du service à bord et dans nos gares et la lutte contre la fraude, tout en maintenant un très haut niveau de sécurité pour nos clients et nos agents et en renforçant l'attractivité du train sur le territoire normand.

Dans le cadre de la politique de transparence SNCF, cet échange de courriers sera publié sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com), sauf si vous manifestez votre opposition dans un délai de quinze jours.

Je vous prie de croire, Monsieur le Conseiller départemental, à l'assurance de ma considération distinguée.



Grégoire FORGEOT d'ARC
Directeur Régional SNCF des Lignes Normandes