



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 1145

Texte de la question

M. Jean-Pierre Chevenement appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur le nouveau mode de vente de billets SNCF, denomme systeme « Socrate ». Il lui indique qu'au nombre des inconvenients deja soulignes, il faut ajouter une meconnaissance des capacites du reseau. Ainsi, le choix de l'itineaire ne retient que les liaisons par grandes lignes. Pour se rendre de Besancon a Metz ou Nancy, la correspondance par Belfort - pourtant moins couteuse - est ignoree au profit des transports par Dijon ou Strasbourg. Il lui demande en consequence s'il entend intervenir aupres de la SNCF afin que ces anomalies prennent fin au plus tot.

Texte de la réponse

Le systeme de distribution Socrate (systeme offrant a la clientele reservations d'affaires et de tourisme en Europe) mis en place recemment par la SNCF vise notamment a accroitre la capacite de reservation pour faire face a la croissance des demandes consecutives a la mise en service des TGV. Il s'agit d'un systeme moderne et integre de distribution permettant d'offrir aux usagers des informations sur les horaires, les disponibilites et les prix, et simultanement d'etablir le titre de transport et la reservation. En plus de l'amelioration de la qualite des prestations offertes aux guichets ou aux appareils de distribution automatique, ce systeme doit permettre de mieux utiliser les capacites de transport de l'etablissement public en realisant un meilleur equilibre entre l'offre et la demande de transport. Cependant, les usagers ont effectivement connu de nombreuses difficultes depuis la mise en service progressive de Socrate a partir de janvier 1993. Il est apparu notamment l'impossibilite de delivrer certains billets et une duree excessive pour effectuer certaines operations de vente ou d'echange et de remboursement. Compte tenu de cette situation particulierement prejudiciable pour le service public, le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme a confie au conseil general des ponts et chaussees une mission d'expertise sur les conditions de fonctionnement de Socrate. Ce rapport a ete rendu public. Il permet de mieux cerner les critiques portees a ce systeme et le principe des solutions a apporter pour en ameliorer durablement le fonctionnement, mais il ne met pas en cause le bien-fonde de l'adoption d'un nouveau systeme informatique. Sur la base de ce rapport, le ministre a bien entendu rappele a la SNCF ses engagements quant a la rectification des dysfonctionnements et lui a demande d'y proceder dans les meilleurs delais. Il lui a egalement fait part de son souhait de voir la SNCF redefinir le dialogue avec les usagers afin que soient mieux prises en compte leurs aspirations a un service de qualite, les associer a l'evolution de sa politique commerciale et ameliorer la communication et la transparence des informations. En reponse a cette demande, la SNCF met en place un comite de suivi de Socrate place sous la presidence de M. Carrere, prefet de region honoraire, conseiller-maitre a la Cour des comptes, auquel a deja ete confie le suivi de l'experimentation de la tarification TGV-Nord Europe. Ce comite, dont la mission consistera a suivre les ameliorations du fonctionnement du systeme Socrate, comprendra notamment des representants de la SNCF et des associations de consommateurs et d'usagers. Le ministre tient a preciser que Socrate est un outil et que les principes de la tarification ferroviaire restent inchanges. Toutefois, la mise en service du TGV-Nord Europe, qui, pour la premiere fois, relie deux grandes metropoles francaises en moins d'une heure, donne lieu a l'experimentation

d'une nouvelle tarification qui fait l'objet d'un suivi auquel participent les associations d'usagers. Au printemps 1994, à l'issue de cette expérimentation, une décision sera prise sur les suites à lui donner. En dehors de ce cas spécifique, les seules modifications qui sont apparues pour l'utilisateur sont de deux ordres : l'une technique, l'autre de présentation des titres de transport: 1/ Le calcul du prix du billet est maintenant effectué par rapport à la distance ferroviaire réelle alors qu'auparavant il s'effectuait à partir d'une distance moyenne pour chaque palier tarifaire variant par tranches de 10 kilomètres au-delà de 200 kilomètres. Ce changement de mode de calcul a pu entraîner quelques différences positives ou négatives sur le prix du billet mais elles restent très faibles. 2/ L'utilisateur se voit remettre un seul titre de transport regroupant, notamment pour ceux qui prennent le TGV, le billet lui-même et la RESA (réservation et supplément associés), titre sur lequel un seul montant de prix est mentionné. Ceci ne change pas le prix du trajet. Les réductions au titre des familles nombreuses ou d'autres tarifs à caractère social ou commercial sont prises en compte, aux mêmes conditions qu'auparavant, dans le calcul du prix. Si des différences de prix ont pu être constatées par certains usagers pour un même trajet avant et après la mise en service de Socrate, elles sont dues pour l'essentiel à la hausse générale des tarifs qui est intervenue le 1^{er} février 1993. Cette hausse a été de 2,8 p. 100 en moyenne, mais elle a été modulée selon chaque prestation et selon la distance. Ainsi la hausse a été plus faible pour les longues distances et plus forte pour les courtes dans le but de mieux couvrir les coûts réels supportés pour assurer chaque service de transport. S'agissant de la desserte entre Besançon et Metz ou Nancy, qui préoccupe particulièrement l'honorable parlementaire, il convient de préciser que, sur les machines automatiques tout comme sur le Minitel, trois choix d'itinéraire sont proposés aux usagers : le premier qui est aussi le plus court nécessite une correspondance à Belfort et à Epinal, le second plus long nécessite une correspondance à Dijon, enfin le troisième plus long également nécessite une correspondance à Strasbourg. L'utilisateur peut ainsi choisir l'itinéraire qui lui convient en fonction de ses besoins.

Données clés

Auteur : [M. Chevènement Jean-Pierre](#)

Circonscription : - SOC

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1145

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mai 1993, page 1385

Réponse publiée le : 27 septembre 1993, page 3226