



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 1483

Texte de la question

M. Arnaud Lepercq demande à M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme de lui indiquer dans quel délai le plan Socrate pourra être opérationnel afin qu'il puisse être donné satisfaction à la fois au personnel de la SNCF et aux usagers.

Texte de la réponse

Le système Socrate est un système moderne et intégré de distribution permettant d'offrir aux usagers des informations sur les horaires, les disponibilités et les prix, et simultanément d'établir le titre de transport et la réservation. En plus de l'amélioration de la qualité des prestations offertes aux guichets ou aux appareils de distribution automatique, ce système doit permettre de mieux utiliser les capacités de transport de l'établissement public en réalisant un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de transport et vise par ailleurs à accroître la capacité de réservations pour faire face à la croissance des demandes consécutives à la mise en service des TGV. Cependant, les usagers ont effectivement connu de nombreuses difficultés depuis la mise en service progressive de Socrate à partir de janvier 1993 (impossibilité de délivrer certains billets, durée excessive pour effectuer certaines opérations de vente ou d'échange et de remboursement). Compte tenu de cette situation particulièrement préjudiciable pour le service public, le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme a confié au conseil général des ponts et chaussées une mission d'expertise sur les conditions de fonctionnement de Socrate. Le rapport qui a été rendu public permet de mieux cerner les critiques portées à ce système et le principe des solutions à apporter pour en améliorer durablement le fonctionnement, mais ne met pas en cause le bien-fondé de l'adoption d'un nouveau système informatique. Le ministre a bien entendu rappelé à la SNCF ses engagements quant à la rectification des dysfonctionnements et lui a demandé d'y procéder dans les meilleurs délais. Il lui a également fait part de son souhait de voir la SNCF redéfinir le dialogue avec les usagers afin que soient mieux prises en compte leurs aspirations à un service de qualité, les associer à l'évolution de sa politique commerciale et améliorer la communication et la transparence des informations. La SNCF a mis en place à cet effet, un comité de suivi de Socrate comprenant des représentants de la SNCF et des associations de consommateurs et d'usagers. Socrate n'est qu'un outil et les principes de la tarification ferroviaire restent inchangés : en dehors du cas spécifique qu'est la tarification sur le TGV Nord-Europe dont l'expérimentation fait actuellement l'objet d'un suivi, les seules modifications qui ont pu apparaître relèvent d'une part du mode de calcul du prix du billet qui est maintenant effectué par rapport à la distance réelle et non plus par rapport à une moyenne par palier de distance, ce qui a pu entraîner quelques différences positives ou négatives très faibles du prix et, d'autre part, de la mise en place d'un seul titre de transport regroupant l'ancien billet et la RESA (réservation et supplément associés) et mentionnant un prix unique, ce qui n'a toutefois pas changé le prix du billet. Les différences qui ont pu être constatées par certains usagers pour un même trajet avant et après mise en service de Socrate sont dues pour l'essentiel à la hausse de tarifs intervenue le 1er février 1993. La SNCF s'est engagée à mettre en service en janvier 1994 un nouveau billet qui permettra de distinguer les différentes composantes du prix global et sera ainsi plus lisible. De plus, elle a récemment pris des mesures visant à assouplir l'accès aux trains, à simplifier les modalités de régularisation des

situations a bord des trains ou d'echange des billets et, plus generalement, a ameliorer l'information des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Lepercq Arnaud](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1483

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 mai 1993, page 1487

Réponse publiée le : 13 décembre 1993, page 4502