



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

SNCF

Question écrite n° 1964

Texte de la question

M. Raymond Marcellin appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur la très nette dégradation de l'image de marque de la SNCF. En effet, l'enquête de satisfaction menée chaque année sur les services publics montre que si, en 1990, 69 p. 100 des personnes interrogées avaient une image positive de la SNCF, elles n'étaient plus que 53 p. 100 en 1992 à porter une telle appréciation. Cette enquête a été conduite avant la mise en place du système Socrate qui fait l'objet de critiques multiples de la part des usagers et du personnel de cette société nationale. Aussi, il lui demande quelles mesures il entend prendre pour que la SNCF recouvre ses qualités de grand service public.

Texte de la réponse

Le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme attache un grand prix à la qualité du service que les grandes entreprises publiques de transport, et notamment la SNCF, assurent aux usagers du service public. Il importe que la SNCF améliore en permanence la qualité des prestations offertes aux voyageurs, en ce qui concerne la régularité des circulations, l'accès et l'accueil dans les gares, le confort du voyage, l'entretien des installations et plus généralement l'ensemble des éléments concourant à la satisfaction de la clientèle. Il a bien entendu rappelé à la SNCF ses engagements quant à la rectification des dysfonctionnements du système Socrate et lui a demandé d'y procéder dans les meilleurs délais. Il lui a également fait part de son souhait de voir la SNCF redefinir le dialogue avec les usagers afin que soient mieux prises en compte leurs aspirations à un service de qualité, de les associer à l'évolution de sa politique commerciale et d'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. Les nouvelles orientations de la politique commerciale de la SNCF visent à proposer aux voyageurs des prestations de qualité, faciles à utiliser, à des prix accessibles à tous. Des mesures ont d'ores et déjà été arrêtées pour assouplir l'accès aux trains et l'accueil en gare, simplifier les modalités de régularisation des situations à bord des trains ou d'échange et de remboursement des billets, et, plus généralement, améliorer l'information des clients.

Données clés

Auteur : [M. Marcellin Raymond](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1964

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 juin 1993, page 1546

Réponse publiée le : 13 décembre 1993, page 4502