



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

SNCF

Question écrite n° 2920

Texte de la question

M. Michel Noir appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur les très vives critiques dont fait l'objet la SNCF de la part des usagers, critiques qui se sont d'ailleurs multipliées depuis la mise en place du système Socrate. Force est de constater que les enquêtes de satisfaction menées chaque année sur les services publics montrent une très nette dégradation de l'image de marque de la SNCF. Par conséquent, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître les intentions du Gouvernement pour que cette société nationale recouvre ses qualités légitimes de grand service public.

Texte de la réponse

Le système de distribution Socrate (Système offrant à la clientèle réservation d'affaires et de tourisme en Europe) mis en place récemment par la SNCF vise notamment à accroître la capacité de réservation pour faire face à la croissance des demandes consécutives à la mise en service des TGV. Il s'agit d'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. Cependant, les usagers ont effectivement connu de nombreuses difficultés depuis la mise en service progressive de Socrate à partir de janvier 1993. Il est apparu notamment l'impossibilité de délivrer certains billets et une 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. Ce rapport a été rendu public. Il permet de mieux cerner les critiques portées à ce système et le principe des solutions à apporter pour en améliorer durablement le fonctionnement mais il ne met pas en cause le bien-fondé de l'adoption d'un nouveau système informatique. Sur la base de ce rapport, 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 redefinir 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. En réponse à cette demande, la SNCF met en place un comité de suivi de Socrate placé sous la présidence de M. Carrère, préfet de région honoraire, conseiller-maître à la Cour des comptes, auquel a déjà été confié le suivi de l'expérimentation de la tarification TGV-Nord-Europe. Ce comité dont la mission consistera à suivre les améliorations du fonctionnement du système Socrate comprendra notamment des représentants de la SNCF et des associations de consommateurs et d'usagers.

Données clés

Auteur : [M. Noir Michel](#)

Circonscription : - NI

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2920

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 28 juin 1993, page 1785

Réponse publiée le : 6 septembre 1993, page 2834