



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## SNCF

Question écrite n° 3319

### Texte de la question

M. Jean-Louis Masson attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur le fait que la SNCF vient de perdre un procès à Metz qui fera jurisprudence de manière exemplaire. En effet, cette société a beau se prétendre au service de sa clientèle, elle a en fait un comportement abusivement technocratique à l'égard des voyageurs. Ainsi, sous prétexte de gagner quelques minutes sur les temps de parcours, la SNCF impose des suppléments tout en faisant perdre trois fois plus de temps par des files d'attente stupides aux guichets. Cette désinvolture au détriment des voyageurs est inacceptable. Si la SNCF se souciait vraiment de sa clientèle, elle commencerait à lui simplifier la vie. La SNCF doit ouvrir un nombre supplémentaire de guichets pour vendre ses billets. Tant qu'elle ne le fera pas, les voyageurs doivent pouvoir acheter leurs billets auprès des contrôleurs comme c'était le cas par le passé. En conséquence, il souhaiterait qu'il lui indique s'il ne pense pas qu'il faudrait mettre la SNCF en demeure d'adopter un comportement correct à l'égard des usagers.

### Texte de la réponse

La qualité du service proposé aux usagers fait l'objet d'un article spécifique du Contrat de plan entre l'État et la SNCF pour la période 1990-1994, stipulant que la SNCF améliorera en permanence la qualité des prestations offertes aux voyageurs, notamment 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. Aussi, la SNCF s'attache à mettre en place tous les moyens nécessaires à une distribution efficace de ces titres de transport. Elle développe de nouveaux circuits de distribution (vente par téléphone, Minitel, distributeurs automatiques) en complément (vente par téléphone, Minitel, distributeurs automatiques) en complément des circuits classiques (guichets des gares et des agences de voyages) pour faciliter l'accès à ses services et favoriser l'achat à l'avance. Les moyens de distribution, mis en place dans les gares pour permettre les achats peu avant le départ des trains et qui comportent outre les guichets, des distributeurs automatiques, sont adaptés en fonction de l'affluence. En 1992 et 1993 la SNCF a installé environ 1 300 distributeurs automatiques dans ses principales gares. Par ailleurs, la durée de chaque opération de vente, qui avait été allongée au moment de la mise en place du système de distribution Socrate de la SNCF, a été ramenée à des temps permettant d'assurer une meilleure qualité de service. Dans l'hypothèse d'une défaillance momentanée du réseau de distribution de la SNCF (par exemple : panne de machine ou affluence inhabituelle) qui empêche les clients de se procurer un titre de transport, il est mis en œuvre depuis le 1er octobre 1993 un « ticket d'accès » qui permet aux voyageurs de monter à bord du train et de régulariser sa situation auprès de l'agent commercial train au même prix qu'en gare. Les clients en instance de départ sont alors informés de la délivrance des tickets d'accès et de la localisation des points de distribution par annonces sonores et affichage en gare.

### Données clés

**Auteur :** [M. Masson Jean-Louis](#)

**Circonscription** : - RPR

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 3319

**Rubrique** : Transports ferroviaires

**Ministère interrogé** : équipement, transports et tourisme

**Ministère attributaire** : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 5 juillet 1993, page 1887

**Réponse publiée le** : 20 décembre 1993, page 4637