



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 3459

Texte de la question

M. Leonce Deprez demande a M. le ministre de l'equipement, des transports et du tourisme comment il convient d'interpreter le remplacement du directeur Grandes lignes a la SNCF, responsable du systeme de reservation Socrate et si cette decision s'inscrit dans le cadre d'une modification et d'une remise en ordre de ce projet qui a entraine de graves perturbations.

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 reservations 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'equipement, 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 rappelle 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 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. Quant a l'organisation interne de la SNCF et aux conditions de nomination de ses responsables techniques, elles relevent de la responsabilite de l'etablissement public, le ministre s'attachant a la qualite du fonctionnement d'ensemble de ce service public.

Données clés

Auteur : [M. Deprez Léonce](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3459

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 1888

Réponse publiée le : 6 septembre 1993, page 2835