



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 3840

Texte de la question

Saisi de nombreuses plaintes de voyageurs sur le fonctionnement du système de réservation Socrate mis en place par la SNCF, M. Georges Mesmin demande à M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme à quelle date sera rendu public le rapport de la commission désignée pour enquêter sur ce dossier et les suites qu'il compte donner aux conclusions de la commission.

Texte de la réponse

Le système de distribution Socrate (système offrant à la clientèle réservations d'affaires et de tourisme en Europe) mis en place récemment par la SNCF vise notamment à accroître la capacité de réservations 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 redéfinir le dialogue avec les usagers afin que soient 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. Mesmin Georges](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3840

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 juillet 1993, page 1969

Réponse publiée le : 6 septembre 1993, page 2836