



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Reservation

Question écrite n° 514

### Texte de la question

M. Dominique Bussereau attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur la mise en place du nouveau système de réservation Socrate par la SNCF. Devant les très nombreuses difficultés de mise en oeuvre de ce système dont pâtissent le personnel et les clients de la SNCF, il lui demande quelles conséquences internes la SNCF entend tirer de cette erreur manifeste de management.

### Texte de la réponse

Le système de distribution Socrate (Système offrant à la clientèle réservations 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 et les mesures prises par la SNCF pour mettre fin à ces perturbations. Celle-ci s'était engagée à rectifier rapidement les dysfonctionnements dus en partie à des anomalies et à des erreurs d'entrée de données. Ce rapport sera remis prochainement et rendu public. Le ministre tient à préciser que Socrate est un outil et que les principes de la tarification ferroviaire restent inchangés. Toutefois, la mise en service du TGV Nord-Europe qui, pour la première fois, relie deux grandes métropoles françaises en moins d'une heure, donne lieu à l'expérimentation d'une nouvelle tarification qui fait l'objet d'un suivi auquel participent les associations d'usagers. Au printemps 1994, à l'issue de cette expérimentation, une décision sera prise sur les suites à lui donner. En dehors de ce cas spécifique, les seules modifications qui sont apparues pour l'usager sont de deux ordres : l'une technique, l'autre de présentation des titres de transport : le calcul du prix du billet est maintenant effectué par rapport à la distance ferroviaire réelle, alors qu'auparavant il s'effectuait à partir d'une distance moyenne pour chaque palier variant par tranches de 10 kilomètres au-delà de 200 kilomètres. Ce changement de mode de calcul a pu entraîner quelques différences, positives ou négatives, sur le prix du billet, mais elles restent très faibles ; l'usager se voit remettre un seul titre de transport regroupant, notamment pour ceux qui prennent le TGV, le billet lui-même et la RESA (réservation et supplément associés), titre sur lequel un seul montant de prix est mentionné. Cela ne change pas le prix du trajet. Si des prix différents ont pu être constatés par certains usagers pour un même trajet avant et après la mise en service de Socrate, ils sont dus pour l'essentiel à la hausse générale des tarifs qui est intervenue le 1er février 1993. Cette hausse a été de 2,8 p. 100 en moyenne, mais elle a été modulée selon chaque prestation et

selon la distance. Ainsi la hausse a été plus faible pour les longues distances et plus forte pour les courtes, dans le but de mieux couvrir les coûts réels supportés pour assurer chaque service de transport.

## Données clés

**Auteur :** [M. Bussereau Dominique](#)

**Circonscription :** - UDF

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 514

**Rubrique :** Transports ferroviaires

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 mai 1993, page 1293

**Réponse publiée le :** 12 juillet 1993, page 2021