



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 5226

Texte de la question

M. Jean-Marc Nesme demande à M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme si, à la suite des nombreux problèmes rencontrés par les usagers de la SNCF pour leurs réservations depuis la mise en place du système informatique Socrate, il envisagerait de revoir l'utilisation de ce système peu satisfaisant qui contribue à donner une mauvaise image de la SNCF et à détourner la clientèle habituée au transport ferroviaire vers un autre moyen de transport.

Texte de la réponse

Le système Socrate est 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 et vise par ailleurs à accroître la capacité de réservations pour faire face à la croissance des demandes consécutives à la mise en service des TGV. Cependant, les usagers ont effectivement connu de nombreuses difficultés depuis la mise en service progressive de Socrate à partir de janvier 1993 (impossibilité de délivrer certains billets, 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. Le rapport qui a été rendu public permet de mieux cerner les critiques portées à ce système et le principe des solutions à apporter pour en améliorer durablement le fonctionnement, mais ne met pas en cause le bien-fondé de l'adoption d'un nouveau système informatique. 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 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. La SNCF a mis en place à cet effet un comité de suivi de Socrate comprenant des représentants de la SNCF et des associations de consommateurs et d'usagers. Socrate n'est qu'un outil et les principes de la tarification ferroviaire restent inchangés : en dehors du cas spécifique qu'est la tarification sur le TGV Nord-Europe, dont l'expérimentation fait actuellement l'objet d'un suivi, les seules modifications qui ont pu apparaître relèvent, d'une part, du mode de calcul du prix du billet qui est maintenant effectuée par rapport à la distance réelle et non plus par rapport à une moyenne par palier de distance, ce qui a pu entraîner quelques différences positives ou négatives très faibles du prix, et, d'autre part, de la mise en place d'un seul titre de transport regroupant l'ancien billet et la Resa (réservation et supplément associés) et mentionnant un prix unique, ce qui n'a toutefois pas changé le prix du billet. Les différences qui ont pu être constatées par certains usagers pour un même trajet avant et après mise en service de Socrate sont dues pour l'essentiel à la hausse des tarifs intervenue le 1er février 1993. La SNCF étudie actuellement une nouvelle présentation du billet visant à

améliorer sa lisibilité. De plus, elle a pris récemment de nouvelles mesures visant à assouplir l'accès aux trains, à simplifier les modalités de régularisation des situations à bord des trains ou d'échange des billets, et, plus généralement, à améliorer l'information des usagers.

Données clés

Auteur : [M. Nesme Jean-Marc](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5226

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 août 1993, page 2608

Réponse publiée le : 8 novembre 1993, page 3931