



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 566

Texte de la question

M. Jean-Pierre Foucher attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur les conséquences pour les usagers de la SNCF de l'application du nouveau système « Socrate ». La disparition des différents avantages, notamment familiaux, et de la souplesse d'utilisation du système de réservation pénalise de très nombreuses personnes. Les usagers n'ont plus la possibilité de connaître les prix différenciés des tickets de transport et des réservations ; d'autre part, il est malaisé de prévoir deux mois à l'avance les dates et les trajets envisagés, afin de bénéficier du tarif normal. Le système de réservations obligatoires, en particulier pour l'usage de plus en plus courant du TGV, augmente de manière conséquente les tarifs. Il lui demande si, face au mécontentement des usagers, il entend prendre des mesures d'assouplissement du système Socrate.

Texte de la réponse

Le système de distribution Socrate (système offrant à la clientèle réservation et de tourisme en Europe) mis en place récemment par la SNCF vise notamment à accroître la capacité de réservation 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 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. 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. 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 metropoles francaises en moins d'une heure donne lieu a l'experimentation d'une nouvelle tarification qui fait l'objet d'un suivi auquel participent les associations d'usagers. Au printemps 1994, a l'issue de cette experimentation une decision sera prise sur les suites a lui donner. En dehors de ce cas specifique, les seules modifications qui sont apparues pour l'usager sont de deux ordres : l'une technique, l'autre de presentation des titres de transport : le calcul du prix du billet est maintenant effectue par rapport a la distance ferroviaire reelle alors qu'auparavant il s'effectuait a partir d'une distance moyenne pour chaque palier tarifaire variant par tranches de 10 kilometres au-dela de 200 kilometres. Ce changement de mode de calcul a pu entrainer quelques differences positives ou negatives sur le prix du billet mais elles restent tres faibles : l'usager se voit remettre un seul titre de transport regroupant, notamment pour ceux qui prennent le TGV, le billet lui-meme et la RESA (reservation et supplement associes), titre sur lequel un seul montant de prix est mentionne. Ceci ne change pas le prix du trajet. Les reductions au titre des familles nombreuses ou d'autres tarifs a caractere social ou commercial sont prises en compte, aux memes conditions qu'auparavant, dans le calcul du prix. Si des differences de prix ont pu etre constatees par certains usagers pour un meme trajet avant et apres la mise en service de Socrate, elles sont dues pour l'essentiel a la hausse generale des tarifs qui est intervenue le 1er fevrier 1993. Cette hausse a ete de 2,8 p. 100 en moyenne, mais elle a ete modulee selon chaque prestation et selon la distance. Ainsi la hausse a ete faible pour les longues distances et plus forte pour les courtes dans le but de mieux couvrir les couts reels supportes pour assurer chaque service de transport.

Données clés

Auteur : [M. Foucher Jean-Pierre](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 566

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 : 6 septembre 1993, page 2831