



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Reservation

Question écrite n° 6262

Texte de la question

M. Gregoire Carneiro attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur les pratiques de reservation de la SNCF. En effet, la SNCF a constate que certaines places reservees par telephone ou Minitel n'etaient pas retirees au moment du depart des trains. Elle considere, par consequent, que cette attitude des usagers penalise les voyageurs qui effectuent tardivement leur reservation. Pour cette raison, elle a decide de pratiquer la surreservation, c'est-a-dire de mettre prealablement sur le marche plus de places que le nombre reellement disponible. Cette pratique surprenante a pour consequence la vente de billets et la facturation des reservations a des personnes a qui aucune place libre ne peut etre attribuee lors de l'acces au train. Ces consequences sont deplorables pour les usagers, et ces pratiques sont surprenantes dans la mesure ou le systeme de reservation de la SNCF lui permet d'annuler automatiquement toutes les reservations qui ne sont pas retirees dans les vingt-quatre heures. Il souhaiterait vivement connaitre son point de vue sur cette politique commerciale de la SNCF.

Texte de la réponse

Le systeme dit de « surreservation » pratique par la SNCF pour les trains circulant sur les lignes a grande vitesse a pour objectif d'accepter dans ces trains pour lesquels la reservation est obligatoire et incluse dans le billet, un certain nombre de voyageurs, en sus du nombre de voyageurs correspondant a la capacite du train. Il s'avere en effet que dans les TGV certains voyageurs ne peuvent prendre le train pour lequel ils avaient achete leur billet et ne se presentent pas au depart du train. En consequence la SNCF offre a des voyageurs la possibilite d'acquiescer un billet pour une place en surreservation. Ainsi, d'une part, les usagers peuvent-ils disposer de places qui, si la surreservation n'etait pas pratiquee, seraient fictivement occupees, d'autre part, la SNCF utilise-t-elle mieux son offre de transport comme le contrat de plan conclu avec l'Etat lui en fait obligation. Chaque fois qu'une place est proposee en surreservation, le voyageur peut toutefois la refuser. Il a, en fait, le choix entre l'imperatif de prendre un train precis, un jour donne, a un horaire donne, avec une place en surreservation s'il ne reste pas de place en reservation normale et la preference pour un autre train dans lequel il aura une place en reservation normale. En tout etat de cause, il importe que pour le train a reservation obligatoire le cadencement des services soit suffisant pour que l'usager puisse se reporter aisement sur le train suivant ou precedent. C'est bien le cas de l'offre de la SNCF pour les TGV.

Données clés

Auteur : [M. Carneiro Grégoire](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6262

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme

Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 octobre 1993, page 3281

Réponse publiée le : 10 janvier 1994, page 148