ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

SNCF

Question écrite n° 6564

Texte de la question

M. Yves Verwaerde attire l'attention de M. le ministre de l'equipement, des transports et du tourisme sur les consequences que provoque un mauvais fonctionnement des services de la SNCF. Faute de temps, il arrive en effet frequemment que les personnes montent dans le train alors meme qu'elles n'ont pas eu la possibilite de prendre le supplement prevu, en plus de l'achat du billet paye independamment. Ces personnes sont, lors du controle, soumises a une amende, conformement au reglement de la SNCF, alors meme qu'elles etaient dans l'impossibilite majeure, eu egard a l'engorgement, de prendre ce supplement. On ne peut neanmoins accepter une telle taxation supplementaire lorsque les services de la SNCF n'ont pas fait le necessaire concernant le nombre de guichets distribuant lesdits supplements. Il lui demande donc s'il envisage de prendre des mesures afin de permettre aux voyageurs de ne pas se mettre dans l'irregularite.

Texte de la réponse

Le ministre de l'equipement, des transports et du tourisme attache un grand prix a la qualite du service que les grandes entreprises publiques de transport, et notamment la SNCF, assurent aux usagers du service public. Il importe que la SNCF ameliore en permanence la qualite des prestations offertes aux voyageurs, en ce qui concerne la regularite des circulations, l'acces et l'accueil dans les gares, le confort du voyage, l'entretien des installations et plus generalement l'ensemble des elements concourant a la satisfaction de la clientele. Aussi la SNCF doit-elle veiller a mettre en place tous les moyens necessaires a une distribution efficace de ses titres de transport. Elle developpe de nouveaux circuits de distribution (vente par telephone, Minitel, distributeurs automatiques) en complement des circuits classiques (guichets des gares et des agences de voyages) pour faciliter l'acces a ses services et favoriser l'achat a l'avance. Par ailleurs, la duree de chaque operation de vente, qui avait ete allongee au moment de la mise en place du nouveau systeme de distribution Socrate, a ete ramenee a des temps permettant d'assurer une meilleure qualite de service. Dans l'hypothese d'une defaillance momentanee du reseau de distribution de la SNCF (par exemple : panne de machine ou affluence inhabituelle empechant les clients de se procurer un titre de transport), il est maintenant mis en oeuvre progressivement un ticket d'acces permettant au voyageur de monter a bord du train et de regulariser sa situation aupres de l'agent commercial du train au meme prix qu'en gare. Dans ce cas, les voyageurs en instance de depart seront informes de la delivrance des tickets d'acces et de la localisation des points de distribution par annonces sonores et affichage en gare. De plus, la SNCF prevoit, a partir de la fin du premier trimestre de 1994, de mettre en vente aux guichets et par les automates des coupons de supplements compostables qui pourront etre achetes a l'avance et qui permettront un acces plus souple aux trains rapides nationaux a supplement.

Données clés

Auteur : M. Verwaerde Yves
Circonscription : - UDF
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6564

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/10/questions/QANR5L10QE6564

Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : équipement, transports et tourisme
Ministère attributaire : équipement, transports et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 11 octobre 1993, page 3405
Réponse publiée le : 20 décembre 1993, page 4643