



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

titres de transport

Question écrite n° 15207

Texte de la question

M. Didier Quentin appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur les services de réservation et de ventes de billets de transport ferroviaire dans les gares de la Société nationale des chemins de fer. De grands efforts ont été réalisés par la SNCF pour améliorer le service des usagers. Néanmoins, dans de nombreuses grandes gares, il n'existe pas de guichets réservés pour les trains en partance. C'est d'autant plus préjudiciable que de nombreux voyageurs, en particulier les personnes âgées, ne sont pas encore familiarisés avec l'utilisation des guichets automatiques. Aussi, lui demande-t-il s'il envisage de généraliser dans les grandes gares l'ouverture de guichets spéciaux pour les trains en partance.

Texte de la réponse

La SNCF s'est fixée comme objectif prioritaire dans son projet industriel de faire progresser la qualité de ses services et notamment de faciliter l'accès au train en améliorant l'information et la vente des titres de transport. Ainsi, si les billets SNCF sont acheteables deux mois à l'avance, elle a mis en place, dans la plupart des gares, des guichets « départ immédiat ». Mais il semble qu'une telle spécialisation des guichets ne permette pas toujours de répondre plus rapidement aux attentes des clients. C'est pourquoi la SNCF privilégie le développement d'espaces uniques de vente où le client peut disposer de toutes les prestations à chaque guichet. Les clients attendent leur tour à l'aide d'un « gère file » et n'ont plus à choisir une file d'attente spécifique. La SNCF a, dans ces cas, constaté une diminution du temps d'attente moyen. Enfin, le client a également la possibilité d'utiliser les « guichets automates » dans les grandes gares.

Données clés

Auteur : [M. Didier Quentin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15207

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 juin 1998, page 3103

Réponse publiée le : 10 août 1998, page 4474