



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

assistance aux usagers

Question écrite n° 14235

Texte de la question

M. Bruno Bourg-Broc signale à M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement que, lors d'une récente grève de la SNCF, il a constaté que cette dernière invitait les usagers désireux de s'informer sur les trains en circulation à se connecter à des serveurs Minitel ou téléphone facturés entre 1,49 franc et 2,23 francs la minute. Il lui demande s'il estime normal que des usagers de la SNCF doivent payer de tels frais pour se renseigner au sujet de prestations perturbées, alors que la mission de service public de la SNCF devrait lui imposer de fournir gratuitement de telles informations.

Texte de la réponse

Mieux informer la clientèle dans le cas de situations perturbées est l'un des objectifs prioritaires de la SNCF. Diverses mesures ont d'ores et déjà été prises à cet effet : nouveaux tableaux d'affichage, écrans vidéos et systèmes de sonorisation, téléphones dans les points d'arrêt, contrôleurs équipés de téléphones portables dans les trains. Par ailleurs le serveur vocal « Info train », pour le même prix qu'une communication interrégionale, soit 1,49 F la minute, ou encore le minitel, permettent d'obtenir des informations précises sur l'état du trafic. Le prix perçu tient compte des investissements qui ont dû être réalisés pour assurer un service de qualité. De plus, la SNCF met en place, dans des cas exceptionnels, un numéro vert (08-00-41-04-10) afin d'informer gratuitement la clientèle sur l'évolution de la situation. Un numéro vert est également mis à la disposition des familles en cas d'incident de personnes ou d'attentat.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Bourg-Broc](#)

Circonscription : Marne (4^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14235

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 mai 1998, page 2620

Réponse publiée le : 10 août 1998, page 4470