



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## SNCF

Question écrite n° 56015

### Texte de la question

M. André Aschieri attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur le problème de la tarification des demandes de renseignements et de réservation SNCF par téléphone. En effet, contrairement à ce qui était encore pratiqué récemment, la tarification de 2,23 francs par minute est appliquée dès la mise en relation avec le serveur et non à partir du moment où un agent prend effectivement la communication. Ainsi, lors des périodes du surcharge, les usagers sont facturés uniquement pour entendre une voix enregistrée les informer de l'indisponibilité du service. Il lui demande quelles sont les mesures qu'il entend prendre pour mettre fin à ces pratiques peu conformes à l'idée du service public.

### Texte de la réponse

Il y a quelques années, la SNCF a effectué, avec la contribution de France Télécom, une transformation importante de son accueil téléphonique, en créant le service d'information et de vente « ligne directe », caractérisé par un numéro d'appel unique, et présentant l'avantage d'être accessible depuis tout le territoire national. Le prix de communication de ce service, actuellement de 2,21 francs par minute, ne dépend pas de la distance, et les quinze premières secondes sont gratuites. Ce dispositif, ainsi que la mise en place d'un message enregistré en cas d'indisponibilité des agents, permet de limiter la facturation aux usagers en cas de saturation du service. Le niveau de la tarification tient compte des investissements qui ont dû être réalisés pour assurer un service qui renseigne la clientèle, prend les réservations et les paiements par téléphone et adresse les billets gratuitement à domicile. Par ailleurs, les usagers disposent de nombreuses autres possibilités pour obtenir des informations sur les horaires et les conditions de circulation des trains. Depuis leur domicile, ils peuvent utiliser le service « ligne vocale » de la SNCF, pour un coût moins élevé (1,47 franc par minute), ou bien le Minitel, en composant le 3615 ou 3616 SNCF (1,28 franc la minute), ou bien encore Internet (site <http://www.sncf.fr>). Enfin, il leur est également possible de se renseigner auprès des gares et des boutiques SNCF et dans certaines agences de voyages.

### Données clés

**Auteur :** [M. André Aschieri](#)

**Circonscription :** Alpes-Maritimes (9<sup>e</sup> circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 56015

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire :** équipement et transports

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 25 décembre 2000, page 7278

**Réponse publiée le :** 14 mai 2001, page 2843