



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

gares

Question écrite n° 20575

## Texte de la question

M. Francis Delattre attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sur l'étonnement de plusieurs usagers des transports en commun qui ont constaté que certaines gares de la région parisienne, et notamment la gare d'Erment dans le Val-d'Oise, avaient leur numéro de téléphone inscrit en liste rouge. Il semble en effet préjudiciable que les usagers ne puissent obtenir directement d'informations auprès de leur gare concernant notamment l'état du trafic pendant les périodes de grève. Il lui demande en conséquence de bien vouloir lui indiquer quelles mesures il envisage de prendre afin de remédier à cette situation.

## Texte de la réponse

Afin d'améliorer la qualité des informations fournies aux voyageurs et d'éviter de fortes différences de qualité des services rendus par téléphone par les gares, la SNCF a mis en place un service d'information unique, accessible par téléphone et compétent sur toutes les questions relatives au voyage, telles que les questions relatives aux services offerts, à la circulation des trains et aux tarifs en vigueur. C'est ainsi que pour les trains grandes lignes les voyageurs peuvent appeler « Ligne directe » au 08-92-35-35-35, service d'information et de vente directe, qui donne accès à un serveur vocal ou à des opérateurs. Il permet de connaître les circulations de train à une date donnée et les différentes conditions de voyage. Ce numéro peut être également utilisé pour réserver des titres de transport. Un service Radiolignes a également été mis en place pour donner plus précisément l'état du trafic en situation perturbée. Il est accessible en composant le 08-91-70-50-00. Les bulletins radiophoniques y sont publiés 7 jours sur 7 et remis à jour toutes les demi-heures. Pour l'Île-de-France, un système identique existe. Les opérateurs du centre de renseignements téléphoniques sont accessibles au 08-91-36-20-20 pour des informations de toute nature (horaires, trajets, tarifs, etc.). Ce service a été doublé depuis juillet 2003 d'un serveur vocal accessible au 08-90-36-10-10. En cas de situation perturbée, les voyageurs peuvent appeler gratuitement le 08-00-15-24-24 pour connaître l'état des trafics ou écouter City Radio sur la fréquence 107.1. Enfin, l'ensemble de ces informations est également accessible sur le site Internet de la SNCF [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

## Données clés

**Auteur :** [M. Francis Delattre](#)

**Circonscription :** Val-d'Oise (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 20575

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** équipement, transports et logement

**Ministère attributaire :** équipement, transports et logement

**Date(s) clé(s)**

**Question publiée le :** 23 juin 2003, page 4935

**Réponse publiée le** : 8 septembre 2003, page 6956