



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 89596

Texte de la question

M. Alain Rodet attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur le site Internet de la SNCF dénommé « voyages-sncf.com ». En effet, selon les usagers, ce service oublierait de nombreux trains ; il ne favoriserait pas les solutions les plus courtes et les moins chères, et serait incomplet pour les TER. Par ailleurs il ne proposerait aucun trajet avec plus d'un changement et ne mentionnerait pas certains itinéraires comportant une seule correspondance... Des clients français, bien informés des pratiques les plus avantageuses en matière ferroviaire, n'hésiteraient pas à utiliser des sites Internet étrangers mieux conçus - notamment celui des chemins de fer autrichiens et suisses, ou encore celui de l'entreprise ferroviaire publique allemande « Deutsche bahn » en version française - pour obtenir des renseignements plus précis et plus fiables afin de préparer leur voyage sur le territoire français ou à l'international. Les concepteurs auraient admis ces lacunes et promis un nouvel outil informatique d'ici la fin de l'année. En conséquence, il lui demande de lui préciser si le Gouvernement ne pourrait pas veiller à ce que la SNCF mette rapidement sa promesse à exécution et puisse ainsi renseigner ses voyageurs de la manière la plus efficace et la moins onéreuse possible.

Texte de la réponse

En juin 2010, la SNCF a mis en ligne une nouvelle version du site Internet www.voyages-sncf.com qui a été élaborée en concertation avec les associations de consommateurs ainsi qu'avec un échantillon d'internautes qui avaient été invités à faire part de leurs remarques afin d'enrichir le contenu du site. Plus claire et plus fluide, la nouvelle version du site permet désormais aux clients de trouver plus facilement les meilleurs prix disponibles sur chaque relation TGV ; il donne également accès à des fiches horaires personnalisables. D'autres évolutions seront prochainement apportées afin d'améliorer l'information pour les trajets en correspondance, conformément aux attentes de la clientèle. L'ergonomie du site devrait également être améliorée par une augmentation du nombre de propositions visibles sur une même page. La clarté, la fiabilité et l'exhaustivité des informations délivrées par ce site Internet, appelé à devenir le principal canal de vente de la SNCF, doivent renforcer la lisibilité tarifaire pour la clientèle. Les pouvoirs publics sont particulièrement vigilants à ce que les améliorations annoncées par la SNCF se concrétisent dans des délais rapprochés.

Données clés

Auteur : [M. Alain Rodet](#)

Circonscription : Haute-Vienne (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 89596

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 septembre 2010, page 10516

Réponse publiée le : 11 janvier 2011, page 303