

## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>103186</b>	De <b>Mme Marianne Dubois</b> ( Les Républicains - Loiret )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transports, mer et pêche		<b>Ministère attributaire</b> > Transports
<b>Rubrique</b> > transports ferroviaires	<b>Tête d'analyse</b> > SNCF	<b>Analyse</b> > fonctionnement. satisfaction des usagers. perspectives.
Question publiée au JO le : <b>28/02/2017</b> Date de changement d'attribution : <b>18/05/2017</b> Question retirée le : <b>20/06/2017</b> (fin de mandat)		

### Texte de la question

Mme Marianne Dubois attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'environnement, de l'énergie et de la mer, chargée des relations internationales sur le climat, chargé des transports, de la mer et de la pêche, sur les nouveaux désagréments que connaissent certains usagers de la SNCF utilisant les automates et non les guichets. En effet, leur cartes de paiement sont refusées car n'étant pas gérées par lesdites bornes, ce qui les conduit à embarquer à bord des trains sans billet, et donc d'être potentiellement en situation de fraude. Ces nouveaux éléments ternissent l'image du service public ferroviaire, seuls 58 % des usagers, soit moins de 6 sur 10, sont satisfaits des services de la SNCF, selon la dernière enquête de satisfaction de l'UFC-Que Choisir, intitulée « Les nuages s'amoncellent ». Elle souhaiterait donc connaître les mesures susceptibles d'être prises pour remédier à ce nouveau problème.