

MAI 2023

# « CONVENTION COLLECTIVE DE L'USAGER »

## Simplicité et cohérence pour le parcours voyageur



# Introduction

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) est une association de consommateurs agréée. Elle conseille et défend les usagers de tous les modes de transport. Dans le cadre de ses missions, elle reçoit de la part des voyageurs de nombreux témoignages et questionnements sur le fonctionnement du secteur ferroviaire.

**Depuis une dizaine d'années, les voyageurs du transport ferroviaire font remonter auprès de la FNAUT une complexification de leurs parcours.**

La FNAUT a donc missionné les cabinets Trans-Missions et Satis Conseil pour dresser un état des lieux des difficultés rencontrées par ces voyageurs et expliquer les causes de celles-ci, en particulier leur lien avec les processus de **régionalisation, de réorganisation du groupe SNCF et d'ouverture à la concurrence.**

Ces processus portent en effet un risque de complexification du secteur du point de vue des voyageurs. Si les motivations derrière les réformes en cours sont légitimes (proximité, efficacité), la régionalisation et la mise en concurrence conduisent de facto à la multiplication des acteurs présents dans le secteur. Il n'y a plus seulement « la » SNCF, sous le contrôle de l'État, mais également les régions, ainsi que des entreprises ferroviaires qui, si leur nombre actuel est très limité, seront de plus en plus nombreuses dans les années à venir que ce soit pour les services régionaux ou sur les Grandes Lignes.

En partant de cette analyse du parcours des usagers dressée par nos cabinets, l'objectif de la FNAUT est d'élaborer une « **convention collective du voyageur** » une série d'exigences, un socle sur lequel chaque voyageur pourra s'appuyer dans ses relations avec les parties prenantes du secteur. Cette « convention collective » correspond aux droits minimaux de chaque usager, quel que soit l'opérateur ferroviaire en charge de son déplacement. Elle permettra in fine de simplifier le parcours des voyageurs.

# Régionalisation, ouverture à la concurrence et réorganisation du groupe SNCF

Le secteur ferroviaire français a connu des transformations majeures depuis le début des années 2000 afin de remplir deux objectifs : d'une part **la régionalisation**, avec la volonté de rapprocher le processus de décision des usagers, et de l'autre **la préparation de la mise en concurrence** du secteur, avec l'objectif d'améliorer l'efficacité de celui-ci.

La régionalisation du transport ferroviaire a été actée par la loi SRU<sup>1</sup> en décembre 2000 après une première expérimentation dans six régions (Alsace, Centre, Nord-Pas-de-Calais, Pays de la Loire, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes). Au fur et à mesure des réformes ferroviaires, les régions ont obtenu des prérogatives de plus en plus larges, telles que la possibilité de devenir propriétaire du matériel roulant ou de définir librement le prix des billets régionaux (la « liberté tarifaire ») après le vote de la loi du 4 août 2014<sup>2</sup>. La dernière étape dans ce processus est la liberté laissée aux régions de choisir leur opérateur avec le processus d'ouverture à la concurrence.

L'ouverture à la concurrence a été amorcée progressivement sous l'influence de la Commission européenne. Les institutions européennes ont ainsi adopté une série de quatre « paquets » ferroviaires instaurant tout d'abord les conditions nécessaires à un fonctionnement concurrentiel du secteur puis obligeant progressivement les États membres à ouvrir à la concurrence chaque activité : tout d'abord le transport de marchandises international, puis national, puis le transport de passagers international puis national. L'obligation d'ouvrir à la concurrence le transport national de passagers étant contenue dans le « quatrième paquet », transposé en France via le pacte ferroviaire<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains.

<sup>2</sup> Loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire.

<sup>3</sup> Loi n° 2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire.

## Où en est-on de l'ouverture à la concurrence en France ?

En application des textes nationaux et européens, l'ouverture à la concurrence du secteur du transport ferroviaire de voyageurs prend progressivement place en France :

- Pour le transport Grandes Lignes, la compagnie Trenitalia France a lancé ses Frecciarossa Paris – Lyon – Milan en décembre 2021. D'autres opérateurs, parmi lesquels on peut citer Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed envisagent de proposer des services dans les mois et les années à venir ;
- Pour les trains régionaux, deux régions - Provence-Alpes-Côte d'Azur et Hauts-de-France - ont déjà attribué des contrats à la suite d'appels d'offres compétitifs. Provence-Alpes-Côte d'Azur a attribué en octobre 2021 deux « lots » : l'un à Transdev et l'autre à SNCF Voyageurs. La région Hauts-de-France a choisi SNCF Voyageurs pour l'étoile d'Amiens en mars 2023. Les premiers trains exploités par Transdev, unique concurrent ayant à ce jour remporté une offre, ne rouleront pas sur le réseau ferroviaire avant 2025. D'autres régions (Pays de la Loire, Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Normandie) sont à des stades plus ou moins avancés de leur processus d'ouverture à la concurrence. Conformément au pacte ferroviaire et au règlement dit « Obligation de Service Public »<sup>4</sup>, tous les contrats de service public devront être attribués par appel d'offres à partir de fin 2032.

**En résumé, à l'heure où ce rapport est publié, pour le transport voyageur, un seul concurrent de SNCF Voyageurs fait rouler des trains en France** : l'entreprise Trenitalia France pour les TGV entre la France et l'Italie<sup>5</sup>. Les trains des concurrents pour le transport régional ne circuleront pas avant 2025.

En réponse à ces deux processus (ouverture à la concurrence progressive, régionalisation), la SNCF s'est **réorganisée**. Cette réorganisation découle à la fois d'obligations légales mais également de choix stratégiques internes. Les activités d'entretien de l'infrastructure (SNCF Réseau) ont été séparées des activités de transport (SNCF Voyageurs)<sup>6</sup>. Les activités de SNCF Voyageurs ont été scindées en différentes branches, distinguant le transport régional (TER), le transport en Île-de-France (Transilien), le transport Grandes Lignes (Intercités et TGV) et le transport low cost (Ouigo).

<sup>4</sup> Règlement (CE) n° 1370/2007 du parlement européen et du conseil du 23 octobre 2007 relatif aux services publics de transport de voyageurs par chemin de fer et par route, et abrogeant les règlements (CEE) n° 1191/69 et (CEE) no 1107/70 du Conseil.

<sup>5</sup> Entre 2011 et 2021, l'entreprise Thello, filiale de Trenitalia, a également fait circuler des trains entre la France et l'Italie.

<sup>6</sup> Les activités Fret (fret SNCF et Géodis) et de transport urbain (Keolis) étant également dans des entreprises distinctes au sein du groupe SNCF.

## Démarche de l'étude

Pour dresser l'état des lieux souhaité par la FNAUT, l'approche des cabinets Trans-Missions et Satis Conseil a été, en cohérence avec la démarche globale de la FNAUT, de se placer dans les pas des voyageurs.

À chaque étape de leur voyage, nous nous sommes interrogés. Quels sont les obstacles rencontrés ? Comment expliquer ces difficultés ? Cette situation est-elle susceptible d'évoluer à l'avenir, que ce soit sous l'effet de l'ouverture à la concurrence ou de choix faits par le gouvernement ou les Régions ? Comment cela se passe-t-il dans d'autres pays ?

Pour nourrir notre étude, nous nous sommes appuyés sur **les témoignages envoyés à la FNAUT par des usagers, mais également sur des anecdotes relatées par la presse, notamment la presse quotidienne régionale.**

## Une complexification du parcours voyageur

Cette série de questionnements nous a permis de dresser un constat clair sur l'expérience des voyageurs : depuis le début des années 2000, mais surtout depuis le milieu des années 2010, **le parcours client s'est complexifié**. Le système a été organisé du point de vue des entreprises de transport et de distribution et, dans certains cas, des autorités organisatrices. La perspective du voyageur n'a pas assez été prise en compte. **On attend aujourd'hui du voyageur qu'il agisse et raisonne en expert de l'organisation du transport ferroviaire** : qu'il ne soit pas perdu devant la multiplicité des canaux de vente et des grilles tarifaires, qu'il sache exactement où trouver l'information sur ses droits, etc.

Une telle attente est évidemment déraisonnable. Le système doit dans son ensemble être repensé pour redevenir lisible pour les bénéficiaires finaux du transport ferroviaire, c'est-à-dire les voyageurs. Ils ne doivent pas être les perdants de cette complexité. Au contraire, ils doivent pouvoir aisément prendre connaissance de l'offre de transport existante, accéder facilement aux offres les moins chères, connaître les possibilités de remboursement et de dédommagement, etc...

Les causes des défaillances que nous avons constatées sont multiples. Certes, la régionalisation et la préparation de l'ouverture à la concurrence y jouent un rôle, notamment car elles ont conduit l'opérateur à se réorganiser. Cependant une responsabilité particulière incombe au législateur, qui n'a pas prévu, en particulier dans le cadre du pacte ferroviaire, de mécanismes permettant de conserver une cohérence dans le fonctionnement du secteur ferroviaire, à l'image de celle qui peut exister dans d'autres pays (Allemagne, Suisse et Grande-Bretagne). C'est particulièrement le cas en matière de distribution des titres. L'État rejette ainsi sur les multiples parties prenantes, régions et opérateurs ferroviaires, les difficultés dont il aurait dû se prémunir en amont.

# Une « convention collective » des usagers

En partant du constat dressé par nos deux cabinets, la FNAUT a construit son projet de « convention collective ». Elle a établi « 23 exigences pour le train de 2023 » qui permettront à chaque voyageur de faire valoir ses droits, quel que soit l'opérateur ferroviaire en charge de son déplacement. Conformément au positionnement qui est celui de la FNAUT, cette convention collective permettra de rebâtir une cohérence du système ferroviaire pour le voyageur, sans pour autant remettre en cause les processus de régionalisation et d'ouverture à la concurrence.

Bien **loin d'être une simple revendication catégorielle**, la mise en place de l'ensemble de ces bonnes pratiques et de ces droits simplifiera l'accès au train et la compréhension de son fonctionnement pour le plus grand nombre.

In fine, l'application de cette « convention collective » contribuera à rendre ce mode plus compétitif vis-à-vis de la voiture individuelle et de l'aérien, dans un contexte environnemental et climatique qui appelle une nécessaire évolution des pratiques individuelles et collectives.

## Convention collective des usagers

### Information

- Exigence 1 : Trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en un seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multi-opérateurs
- Exigence 2 : Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité
- Exigence 3 : Trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises
- Exigence 4 : Comprendre facilement la nature de chaque service via la mise en place d'une dénomination et d'une numérotation claire et harmonisée des lignes et des services
- Exigence 5 : Disposer d'une information claire et concise

### Distribution et billettique

- Exigence 6 : Acheter facilement sur « un guichet unique » l'ensemble des titres

- Exigence 7 : Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas
- Exigence 8 : Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre

### Tarifification

- Exigence 9 : Avoir la certitude de payer le même prix, quel que soit le canal de distribution et disposer d'une information complète sur les tarifs disponibles
- Exigence 10 : Disposer d'un billet flexible, qui permet de monter à bord de tous les trains pour un trajet donné, quels que soient l'opérateur ou le type de service
- Exigence 11 : Voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services, harmoniser les conditions tarifaires régionales
- Exigence 12 : Comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé
- Exigence 13 : Annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables

### Droits des voyageurs

- Exigence 14 : Être parfaitement informé sur ses droits
- Exigence 15 : Être dédommagé ou pris en charge dans les mêmes conditions, quels que soient son ou ses transporteur(s), et que son trajet comprenne ou non une correspondance
- Exigence 16 : Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive d'un retard de son train
- Exigence 17 : Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé
- Exigence 18 : Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction

### Qualité et service à bord

- Exigence 19 : Transporter son vélo dans des conditions clairement définies
- Exigence 20 : Pouvoir être accompagné jusqu'à son train par ses proches
- Exigence 21 : Accéder à un minimum de commodités tout au long de son trajet (toilettes, restauration, bagages)
- Exigence 22 : Disposer d'une information fiable à bord
- Exigence 23 : Pouvoir appeler un numéro d'alerte unique pour l'ensemble des trains en France



# Table des matières

## 1. Information

---

page 12

## 2. Distribution et billettique

---

page 34

## 3. Tarification

---

page 56

## 4. Droits des voyageurs

---

page 80

## 5. Qualité et service à bord

---

page 98

## Conclusion

---

page 110



# Informations

Première étape pour un voyageur qui souhaite effectuer un déplacement : obtenir l'information sur les services de transport existants et les conditions de transport. Où peut-il trouver l'information sur l'offre ferroviaire, voire routière, existante ? Cette information doit concerner à la fois l'horaire, la tarification, les conditions d'accès... Elle peut être donnée sur place (au guichet, à l'arrêt ou à la gare, par des agents des opérateurs ou des collectivités en contact avec le public) ou à distance (sur internet ou par téléphone).

## Dans les pas d'un voyageur

Trouver l'information est parfois complexe pour un voyageur. L'expérience de François Delétraz, journaliste au Figaro en Occitanie, s'avère, à ce titre, riche d'enseignements.

### **Paris - Alès avec la SNCF : voyage en absurdie (extraits) - François Delétraz, 19 janvier 2023**



*C'est l'histoire d'un petit journaliste du Figaro qui devait partir en reportage non pas à Tombouctou (...), mais simplement aller en train de Paris à Alès. (...) Pour [se rendre à Alès], il fallait se rendre d'abord à Nîmes depuis Paris [puis effectuer une correspondance]. (...). Pour y arriver, deux options : TGV ou Ouigo. (...) En ce qui nous concerne, le seul moyen de ne pas attendre plusieurs heures à Nîmes était de prendre un Ouigo à 12h14, direction Nîmes Pont-du-Gard. (...)*

*Pour obtenir son billet, il faut soit le télécharger soit avoir l'appli Ouigo. J'ai pourtant déjà SNCF Connect et TGVpro, mais cela ne suffit pas. Imaginez que votre banque ou votre club de sports vous demande d'utiliser trois applications différentes selon le service que vous utilisez : à ce rythme même un smartphone de dernière génération n'aura la mémoire suffisante ! (...)*

*Pour se simplifier la vie (pas celle du voyageur), Ouigo ne s'occupe pas des correspondances. Et n'en propose d'ailleurs aucune sur son site où il est impossible d'acheter le billet TER qui me permettrait de poursuivre mon voyage. Quant au site SNCF Connect (...) Il ne propose que des billets au départ de Nîmes-centre. Qu'importe, pensez-vous, vous vous renseignerez au guichet de la nouvelle gare Nîmes Pont-du-Gard (...)*

*[Dans la gare] il y a bien un Relay (...). Des toilettes... Et c'est tout ! Pas de guichet SNCF ! Personne pour vendre un billet de train, ce qu'on attend normalement d'une gare. Personne non plus pour s'occuper des 500.000 passagers qui l'utilisent chaque*

année. Et personne donc pour aider ou informer les quelque vingt voyageurs que nous étions à chercher nos correspondances. Par chance, un homme de service, tout de bleu vêtu avec un gilet « SNCF Propreté » nettoyait le piano planté au milieu de la gare. (...).

Très gentiment, il nous informe de l'existence d'un autobus « Tango » ou d'un « Lio » qui nous emmènera jusqu'à la gare de Nîmes-centre pour une somme modique : 1,60 €. Si SNCF Connect est incapable d'indiquer ce moyen de transport, le site « Rome2rio » conforte les dires de l'homme de ménage. (...)

Je dois me rendre à La Cavalerie [depuis Montpellier] (...), le site rome2rio.com nous informe que cinq bus par jour vont jusqu'à La Cavalerie, dont trois directs en une heure de route et deux omnibus en 1h45. Mais là encore, rien n'est simple. S'ils sont tous estampillés « Lio » [autocars organisés par la région Occitanie], les directs avec le numéro 234 sont opérés par Aveyron Transport et les omnibus numéro 681 par Hérault transport. Or ces deux transporteurs ont chacun leur site et leur propre numéro d'appel. Si après quelques tentatives Hérault transport finit par répondre, impossible de joindre Aveyron Transport par téléphone. Et on aimerait savoir où trouver ces bus ! D'après les fiches horaires des sites, ils partiraient de la « gare routière » de Montpellier avant de faire un stop à la station de tram La Mosson. Mais aucune adresse n'est indiquée pour la gare routière. On cherche à se renseigner auprès du personnel SNCF et des agents de l'office du tourisme. Les avis divergent. Finalement, un chauffeur de bus Lio, hélé à un feu rouge, me révèle que les bus s'arrêtent « sur le pont au-dessus de la gare SNCF ». Effectivement, il fallait le savoir !

Les obstacles rencontrés dans les divers trajets du journaliste en Occitanie sont les suivants :

- Impossible de trouver en ligne sur SNCF Connect l'information sur les possibilités de correspondance en transport collectif d'une gare TGV excentrée (ici Nîmes-Pont-du-Gard) à une gare TER ;
- Absence de personnel ou de moyen d'information en gare ;
- Impossibilité de trouver l'information sur le lieu de départ des dessertes routières.

Notons que ce journaliste a recherché de l'information en ligne, mais également par téléphone, et directement en gare et auprès des agents en contact avec le public. Il a rencontré des difficultés sur l'ensemble de ces canaux d'information.



*Illustration 1 : TGV Ouigo*

*Cette nouvelle offre de SNCF Voyageurs, une offre grande vitesse à prix réduit, est offerte en parallèle des TGV « classiques » rebaptisés inOui par l'entreprise ferroviaire.*

*Photographie - Marc Debrincat.*

# Une information en ligne fragmentée et sans garantie de fiabilité

Aujourd'hui les voyageurs n'ont pas la garantie de trouver en un seul lieu (physique ou en ligne) l'information sur l'ensemble des trains existants en France.

Les « lieux d'information », en particulier virtuels, sont multiples, mais il n'existe aucune certitude sur l'exhaustivité de l'information ni sur sa qualité.

## Qui a la charge de l'organisation des services de transport ?

Cette complexité d'accès à une information de qualité, exhaustive et fiable, découle tout d'abord de la multiplicité des entités responsables du transport collectif, chargées de définir les principales caractéristiques du service de transport : horaire, tarification, matériel roulant utilisé ...

Lorsqu'il s'agit de transport collectif subventionné, c'est l'« autorité organisatrice » qui définit la tarification, les horaires et les divers paramètres de l'offre de transport. En France, il s'agit :

- Des régions pour les TER et les autocars interurbains ;
- De l'État pour les Trains d'Équilibre du Territoire (TET)<sup>7</sup> ;
- Des métropoles, des agglomérations et des autres établissements publics de coopération intercommunale pour les transports urbains.

Au contraire, lorsqu'il s'agit de transport collectif rentable<sup>8</sup> - également appelé « librement organisé » - ce sont les entreprises de transport qui sont les seules responsables de l'organisation de leur service. C'est le cas en France pour :

- Les TGV (inOui et Ouigo) par SNCF Voyageurs ;
- Les Ouigo « vitesse classique » par SNCF Voyageurs ;
- Le service Paris-Lyon-Milan organisé par Trenitalia France ;
- Les autocars longue distance BlaBlaBus et FlixBus<sup>8</sup>.

Avec l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire, d'autres entreprises ont annoncé vouloir lancer des offres ferroviaires dans les mois et les années qui viennent (Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed ...). Elles seront également

<sup>7</sup> Les Trains d'Équilibre du Territoire sont des trains Grandes Lignes qui sont financés par l'État. Le ministère présente ainsi ces services « *Les Trains d'Équilibre du Territoire (TET) assurent un service de grandes lignes rapide entre les principales villes françaises non reliées par la grande vitesse. Ils permettent également le désenclavement des territoires en relations transversales à l'intérieur du pays.* » Il s'agit de trains de moyenne et de longue distance qui assurent des missions d'intérêt national. Ces trains n'étant pas des TGV, ils sont présentés commercialement comme des trains Intercités par SNCF Voyageurs.

<sup>8</sup> C'est-à-dire de services de transport qui ne reçoivent pas de subventions publiques en échange de la réalisation du service. On peut également les appeler « non conventionnées ».

<sup>9</sup> Après les sorties du marché de Megabus, Isilines et Starshipper, le marché du transport par autocars longue distance est aujourd'hui organisé autour de ce duopole. Les lignes internationales Eurolines ont également été intégrées dans FlixBus en 2020.



Illustration 2 : Ouigo Vitesse Classique

Ouigo vitesse classique est une offre récemment lancée par SNCF Voyageurs, il s'agit d'une offre low-cost qui offre des trajets à vitesse réduite, un segment de marché sur lequel des concurrents envisagent ou ont envisagé de se positionner

Note: Par convention dans ce rapport, on nommera « Intercités » tous les trains Grandes Lignes non grande vitesse, c'est-à-dire les TET de jour et de nuit, les Ouigo vitesse classique, les trains de nuit non conventionnés (Paris-Vienne, Paris-Berlin) et les futurs trains de Railcoop ou autres concurrents non grande vitesse

Photographie - Marc Debrincat.

responsables de leur propre service.

## Où trouver l'information ?

Chacune de ces entités responsables, qu'il s'agisse d'une autorité organisatrice ou d'une entreprise de transport, peut choisir de développer ses outils d'information et/ou de vente. Elle peut également décider de confier tout ou partie de cette mission d'information à des tiers.

En France, toutes les entreprises de transport ferroviaire Grandes Lignes et d'autocars longue distance ont développé leur propre système d'information et de vente. SNCF Voyageurs a ses propres canaux avec l'Assistant SNCF<sup>10</sup>, SNCF Connect et Ouigo. BlaBlaBus vend ses autocars via le site de BlaBlaCar. Flixbus et Trenitalia France ont leur propre site.

C'est également le cas des autorités organisatrices, qui ont toutes un site TER<sup>11</sup> qui vend des billets et permet naturellement de collecter l'information sur les trajets. Toutes les régions françaises ont, de plus, développé des sites voire des applications fournissant un « Service d'Information Multimodale » (SIM), c'est-à-dire une interface fournissant « des informations sur les déplacements et la circulation, couvrant plusieurs modes de transport et permettant la comparaison entre ces modes »<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> L'Assistant SNCF est présenté comme « une application qui centralise vos informations pour tous vos trajets ». SNCF a annoncé la fin de cette application d'ici quelques mois. Elle a vocation à être remplacée par SNCF Connect.

<sup>11</sup> Les sites TER sont développés pour les régions par SNCF Voyageurs, avec une adresse de format [https://ter.sncf.com/nom\\_région](https://ter.sncf.com/nom_région), par exemple <https://www.ter.sncf.com/centre-val-de-loire>

<sup>12</sup> Autorité de régulation des transports, État des lieux de l'ouverture et de l'utilisation des données de mobilité, juin 2022.

Autorité organisatrice	Nom du SIM
Auvergne-Rhône Alpes	Oùra
Bourgogne-Franche-Comté	Mobigo
Bretagne	BreizhGo m-ticket
Centre-Val de Loire	Jvmalin
Corse	Mubilita*
Grand Est	Fluo Grand Est
Hauts-de-France	Pass Pass Mobilités
Ile-de-France	Ile-de-France Mobilités
Normandie	Atoumod
Nouvelle-Aquitaine	Modalis
Occitanie	liO Occitanie
Pays de la Loire	Destineo
Provence-Alpes-Côte d'Azur	ZOU !

Tableau 1 : Synthèse des systèmes d'information multimodale (SIM) développés par les Autorités Organisatrices

\* En cours de développement

Ces SIM régionaux ne sont pas forcément connus des habitants du territoire, et encore moins des voyageurs d'autres régions<sup>13</sup>. Ainsi, le journaliste du Figaro n'a pas eu le réflexe de regarder l'application liO lors de son déplacement en Occitanie, probablement parce qu'il n'en connaissait pas l'existence.

<sup>13</sup> Pour preuve, le nombre de téléchargements de ces applications étant relativement modeste, cf. Patricia Perennes, « Le MaaS à la française peine à tenir ses promesses ! », Mobily-Cités, 2022

Itinéraires Prochains passages Tous les horaires

## Rechercher un itinéraire

+

-

Partir le

Arriver le

📅

10

v

H

13

v

MIN

C'EST PARTI !

Illustration 3 : Extrait du SIM liO qui permet de trouver l'information sur l'offre de transport dans la région Occitanie

Il n'existe pas de site ou d'application propre à l'État, autorité organisatrice des TET, à l'image des outils développés les régions. Les informations relatives aux TET apparaissent sur l'Assistant SNCF. Les billets sont notamment distribués par SNCF Connect.

Dernière catégorie d'acteurs au sein de cet écosystème déjà complexe : dans l'article du Figaro, le journaliste utilise une autre source d'information, le site Rome2Rio. Il ne s'agit pourtant ni d'une application développée par un transporteur ni d'un SIM régional. Il existe en effet des canaux d'information développés par des acteurs tiers. Dans cette catégories, les applications et sites les plus connus sont Google Maps, et pour le transport urbain dans les grandes métropoles, Citymapper.

Le législateur européen a en effet souhaité développer cette activité de service d'information afin de permettre aux « utilisateurs d'être mieux informés et de faire un usage plus sûr, plus coordonné et plus « intelligent » des réseaux de transport »<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport Règlement délégué 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'information sur les déplacements multimodaux

Afin de favoriser le développement de ces SIM indépendants, la réglementation européenne a mis en place des obligations reposant sur les opérateurs de transport et les autorités organisatrices afin qu'ils mettent en ligne sur un Point d'Accès National unique géré par l'État, dans des formats standardisés, les données de trafic programmé et en temps réel<sup>15</sup>. En France, le point d'accès à ces données est la plateforme transport.data.gouv.fr<sup>16</sup>. C'est ce point d'accès qui permet à des sites comme Rome2Rio, d'obtenir les informations sur les offres de transport disponibles.

<sup>15</sup> La mise à disposition des données en temps réel n'est qu'une option dans le règlement délégué, mais a été rendue obligatoire en France par la Loi d'Orientation des Mobilités (article L.1115-1 du code des Transports).

<sup>16</sup> Décret n° 2020-183 du 28 février 2020 portant désignation du point d'accès national aux données de l'information sur les déplacements multimodaux

## Quelle garantie sur la qualité de l'information ?

Il existe donc une multitude de sites et d'applications qui permettent de se renseigner sur son trajet, comme illustré ci-dessous.



Illustration 4 : Exemples de sites et d'applications fournissant de l'information sur les horaires

Mais quelle garantie a le voyageur sur la qualité, l'exhaustivité et l'impartialité des informations fournies ?

L'Autorité de Régulation des Transports (ART) a publié à l'été 2022 un rapport sur cette question<sup>17</sup> avec des conclusions mitigées. Elle constate tout d'abord que les données disponibles sur le Point d'Accès National unique mis en place par l'État ne sont pas toujours fiables. Certains jeux de données fournis par les transporteurs ou les collectivités présentent des incohérences ou des valeurs incorrectes. Par ailleurs, les données fournies ne sont pas systématiquement mises à jour.

<sup>17</sup> Autorité de régulation des transports, État des lieux de l'ouverture et de l'utilisation des données de mobilité, juin 2022.

L'ART constate également que les sites ou applications fournissant l'information ne la présentent pas toujours de façon neutre. Lorsqu'un voyageur fait une recherche sur un trajet, l'information qui lui est fournie peut être catégorisée à partir de « paramètres dits « invisibles » [qui] renvoient à des critères de classement qui ne sont pas renseignés sur l'interface usager et ne sont donc pas visibles par ce dernier. Ils consistent, et ce de façon similaire aux paramètres « visibles », en des méthodologies de sélection et ordonnancement des itinéraires proposés en résultat des calculateurs. Ces paramètres sont dans la majorité des cas inaccessibles en pratique pour l'utilisateur en étant masqués de l'interface usager, voire complètement inaccessibles en ne figurant pas dans le code source accessible de l'application. Le classement affiché d'un itinéraire peut donc à la fois être défini par des paramètres visibles, mais aussi invisibles, par exemple dans le cas d'un classement de deux options d'itinéraires ayant des paramètres visibles (de prix, durée, distance...) identiques et dont on ne parvient pas à comprendre l'ordre relatif d'apparition. » (p.52)

Les outils de l'opérateur historique (L'Assistant, SNCF Connect) ne font pas exception à ces critiques sur l'exhaustivité et l'impartialité des informations fournies. Lors de son lancement, SNCF Connect était présenté comme « la concrétisation [de la volonté de SNCF Voyageurs] de simplifier la vie de nos clients pour faciliter leur accès à tous les trains et à la mobilité durable. En partant des attentes des voyageurs, nous sommes fiers de proposer ce service tout-en-un inédit, réunissant l'achat, la consultation des horaires... »<sup>18</sup> Néanmoins, une recherche rapide permet de constater que l'information présente n'est pas exhaustive. Il manque en particulier :

<sup>18</sup> cf. Déclaration de Christophe Fanichet, Président-directeur général de SNCF Voyageurs dans le communiqué de presse de lancement de SNCF Connect, 25 janvier 2022. Soulignement ajouté.

- L'offre de transport pour les services non conventionnés quand ils ne sont pas organisés par SNCF Voyageurs et ses partenaires et filiales (BlaBlaBus) ou par des entreprises avec lesquelles SNCF a signé un accord de distribution (en particulier Flixbus). Trenitalia France n'est ainsi pas distribuée sur SNCF Connect ;
- Les informations sur certaines offres de transport ferroviaire, par exemple des trajets avec plus de deux changements. L'algorithme de SNCF Connect ne permet pas d'afficher des trajets de plus de trois « segments ». Cette restriction n'est pas clairement indiquée lorsque le voyageur effectue une recherche, mais dans une page

d'information, le site de SNCF Connect précise que « Si votre trajet comporte plus de deux changements, rendez-vous en gares ou en boutiques SNCF »<sup>19</sup> ;

- Les informations sur certains services de transport par autocars organisés par les régions.

## Un système qui n'a pas été conçu avec les lunettes du voyageur

On peut synthétiser la situation actuelle ainsi : la législation européenne et nationale a mis en place des outils obligeant les entités responsables du transport à mettre à disposition leurs données de transport, ce qui a permis une multiplication des sites d'information. En plus des outils des entreprises de transport et des autorités organisatrices, de nombreux acteurs privés proposent aujourd'hui des SIM. Présentée comme cela, la situation peut sembler satisfaisante. En théorie, en effet, le voyageur dispose d'un large éventail de canaux d'information dans lequel il peut puiser à loisir les informations dont il a besoin.

Mais le tableau s'assombrit si l'on se place du point de vue du voyageur. Certes, il existe une multitude de sites, mais la plupart d'entre eux ne sont pas connus du grand public. Au contraire, la multiplicité des sources semble en réalité complexifier l'accès des voyageurs à une information claire et fiable, les voyageurs ne comprenant bien souvent pas le positionnement et le « rôle » de chacun.

Enfin et surtout, le voyageur n'a aucune garantie sur la neutralité de ces multiples outils. Pour comprendre les biais des différents sites et applications, il doit connaître le modèle économique du prestataire qui fournit l'information. Il s'agit, par exemple, de savoir que si le site qu'il consulte est rémunéré par des commissions lors de vente de prestations annexes (hôtel, location de voiture, etc.), ce site risque de « pousser » les solutions pour lesquelles il est rémunéré. Si le voyageur choisit d'utiliser SNCF Connect, il doit – pour comprendre les limites de cet outil - avoir à l'esprit l'organisation du groupe SNCF et de ses filiales, savoir où en est le processus d'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire en France – pour avoir conscience qu'il existe d'autres offres ferroviaires que SNCF Voyageurs sur certaines lignes – et connaître les choix stratégiques faits par SNCF Voyageurs vis-à-vis de ses concurrents<sup>20</sup>.

<sup>20</sup> Par exemple que SNCF Voyageurs a participé à une augmentation de capital de Blablacar en 2018 et que de ce fait il est « logique » de trouver les autocars longue distance Blablabus sur SNCF Connect.

En d'autres termes, pour obtenir l'information sur son voyage et bien la comprendre, le voyageur doit être un spécialiste du transport ferroviaire, c'est-à-dire connaître les dernières évolutions légales ainsi que les rôles et stratégies de chaque acteur (autorité organisatrice, entreprise de transport, SIM ...) ! Le système d'information n'a pas été construit du point de vue du voyageur, mais de celui des entreprises de transport, des entreprises

fournissant de l'information et des autorités organisatrices de transport.

## Information en gare

### Une information en gare qui n'est pas systématique, en particulier sur les modes en correspondance

Le récit relaté dans le Figaro de l'expérience vécue en Occitanie mettent en lumière les obstacles rencontrés pour obtenir de l'information en gare, et notamment l'information relative à l'intermodalité entre desserte ferroviaire et desserte routière (c'est-à-dire les autocars organisés par la Région). Même sur place, en gare de Nîmes Pont-du-Gard, en l'absence de guichet, le voyageur ne parvient pas à trouver facilement l'information sur les dessertes d'autocars et leur lieu de départ. Il n'arrive pas non plus à obtenir l'information souhaitée par téléphone lorsqu'il souhaite se renseigner sur une desserte au départ de Montpellier.

Il s'agit en réalité d'une expérience courante en dehors des grandes gares. Si, à Paris, les correspondances avec le système de transport urbain (bus, métro, RER) sont généralement bien indiquées, c'est plus rarement le cas dans les gares de plus petite taille.

Dans ces gares plus petites, les correspondances avec le transport urbain organisé par la collectivité locale compétente<sup>21</sup> ou avec les autocars régionaux ne sont pas toujours aisément repérables. Il est rare qu'apparaissent sur les écrans d'information les horaires des prochains départs pour les modes de transport en correspondance:

- Seuls certains autocars sont affichés sur les écrans en gare ferroviaire. Il s'agit généralement des autocars qui ont été historiquement mis en place comme substitution à des services de transport ferroviaire. Ces services étaient avant 2017<sup>22</sup> organisés par les régions et opérés par SNCF Voyageurs. En revanche, les autocars opérés avant 2017 par les départements (et donc par d'autres entreprises de transport que SNCF Voyageurs) n'y apparaissent pas<sup>23</sup>.
- Les transports urbains (autobus, métro, tramway...) n'apparaissent pas sur ces écrans et ne font que rarement l'objet d'un écran dédié dans les petites et moyennes gares.

C'est donc au voyageur de dénicher seul les horaires de passage

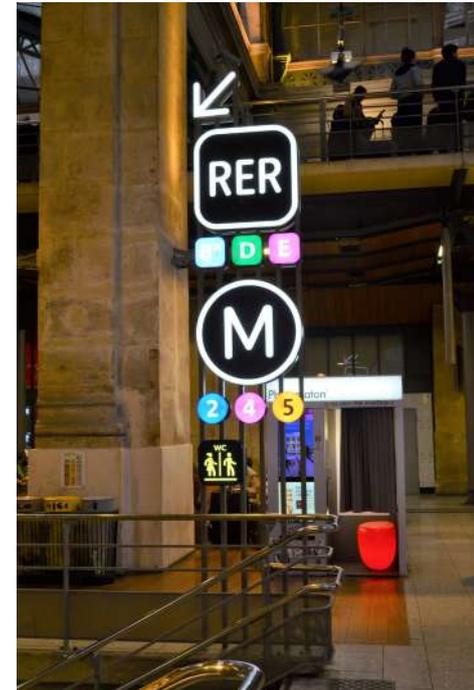


Illustration 5 : Indication du transport urbain, gare de Paris Nord

Dans cette gare, les correspondances avec les transports urbains sont clairement indiquées

Photographie - Patricia Perennes

<sup>21</sup> Ou plus précisément par l'Autorité de Mobilités (AOM) compétente. Le site du Groupement des autorités responsables de transport (GART) rappelle la définition d'une AOM. il s'agit d'une « personne publique compétente pour l'organisation des mobilités au sein de son ressort territorial. (...), il peut s'agir d'AOM locale comme une métropole, une communauté urbaine, une communauté d'agglomération, une communauté de communes, un syndicat mixte (à qui les membres ont transféré leur compétence), une île monocommunale, ou encore d'AOM régionale, c'est-à-dire, la région. »

<sup>22</sup> Date de la mise en place de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (loi NOTRe).

<sup>23</sup> Sur l'intermodalité train-car en région, voir l'exemple de la Région Centre-Val de Loire « Entre le temps des réformes territoriales et le temps de leur appropriation par les collectivités : la gestion des gares et haltes routières régionales comme révélateur de l'évolution de la compétence transport », Adrien Legros, Mémoire de deuxième année du Master « Urbanisme et Aménagement », École d'Urbanisme de Paris.



Illustration 6 : Tableau d'affichage en gare routière de Quimper (24 avril 2023)

Illustration 7 : Tableau d'affichage en gare ferroviaire de Quimper (24 avril 2023)

Photographies - Patricia Perennes

Note : On constate que seuls certains services d'autocars (Douarnenez, Concarneau) apparaissent sur le tableau d'affichage en gare ferroviaire sans que le voyageur puisse deviner que certains cars ne sont pas affichés (Camaret-sur-Mer, Fouesnant, Bénodet, Penmarc'h, Elliant) ni comprendre pourquoi<sup>24</sup>. Par ailleurs, le tableau d'affichage en gare routière est peu lisible, particulièrement pour les voyageurs ayant des troubles de la vision, comme les personnes âgées.

en parallèle via des SIM, qu'il s'agisse de SIM régionaux ou d'entreprises tierces (Rome2Rio, Google Maps ...)

Enfin, le cheminement vers la gare routière manque bien souvent à l'appel, laissant au seul voyageur le soin de deviner le lieu de départ de l'autocar .

### Il incombe une fois de plus au voyageur d'être spécialiste pour trouver l'information ou comprendre celle qui lui est donnée.

Pour comprendre l'information sur les correspondances affichées sur le panneau SNCF – et en négatif, celle qui n'est pas affichée –, le voyageur doit bien connaître les réformes territoriales intervenues ces dix dernières années et avoir la capacité de déterminer si sa ligne d'autocar est « ex-département » ou « ex-région ».

Il doit également savoir distinguer un service d'autocar d'un service d'autobus, alors que dans le langage commun, on emploie souvent le mot « bus » y compris pour des services d'autocars<sup>25</sup> !

Pour savoir d'où part l'autocar ou l'autobus, si le cheminement n'est pas indiqué, il doit connaître la gare et ses abords (donc ne pas être un touriste de passage) ou espérer tomber sur une personne pouvant lui fournir l'information, comme le technicien de surface évoqué par le journaliste du Figaro en gare de Nîmes Pont-du-Gard. Au contraire, les cheminements devraient être compréhensibles par tous et être ininterrompus du point de départ au point d'arrivée (présence de signalétiques sur les passerelles, dans les passages souterrains, les ascenseurs, à l'arrivée des escalators, des rampes, des escaliers et sur les quais). Une vigilance particulière devrait être de mise pour l'identification des « points de rencontre » où les Personnes à Mobilité Réduite (PMR)<sup>26</sup> et les Personnes en Situation de Handicap (PSH)<sup>27</sup> sont prises en charge par les services Accès Plus et Accès TER qui sont respectivement

<sup>24</sup> Seul l'un des deux cars à destination de Concarneau est affiché !

<sup>25</sup> Un autobus est destiné à un service urbain. On peut se tenir debout sur les plateformes de ce type de matériel. Un autocar est destiné à un transport régional ou de longue distance. Il est obligatoire d'y être assis et la ceinture de sécurité est obligatoire. Sur la confusion entre ces deux types de véhicules, on peut par exemple constater que dans son communiqué de presse de lancement de SNCF Connect, cette confusion est faite, car le communiqué parle de « bus longue distance ».

<sup>26</sup> La définition d'une PMR est selon la réglementation européenne « toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge ». Cette définition est donc plus large que celle de PSH, elle inclut les personnes âgées, les personnes temporairement blessées ...

<sup>27</sup> Une PSH est porteuse d'une carte d'invalidité ou se déplace en fauteuil roulant.

<sup>28</sup> Voir la page « Service d'Assistance / Accès Plus » sur le site de SNCF.

les services d'assistance offerts aux PMR empruntant des trains Grandes Lignes et TER<sup>28</sup>.

L'expérience usager nous montre ici que ce système d'information, pourtant à destination des voyageurs, n'a finalement pas été conçu de son point de vue et en prenant en compte ses besoins, mais découle en premier lieu des logiques économiques et historiques des entreprises de transport et des autorités organisatrices.

## Un système dématérialisé qui ne respecte pas la réglementation existante

Enfin, il est intéressant de mentionner l'existence de dispositions relatives à l'information des voyageurs en gare dans l'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes<sup>29</sup>. Dans son article 8, cet arrêté impose à toute « *personne qui organise un réseau d'une ou plusieurs lignes de transport ne relevant pas du service public* » la publication d'informations sur « *l'origine, la destination, les éventuels arrêts intermédiaires, les horaires de passages aux différents arrêts et la période de validité de ces informations.* ». L'arrêté précise que cette information doit être disponible sur « *un document unique* » qui regroupe toutes ces informations, « *aisément accessible au public* ». Ce document doit être affiché dans chacun des points d'arrêts desservis.

Cela signifie que les entreprises ferroviaires organisant des services librement organisés (aujourd'hui SNCF Voyageurs pour les TGV et les Ouigo ainsi que Trenitalia France), ainsi que les entreprises d'autocars longue distance (BlaBlaBus et Flixbus) doivent publier en ligne les horaires théoriques de leurs services sur la base du service annuel<sup>30</sup>, dans **un document synthétique unique et pas uniquement sous forme de réponses à des requêtes sur une application mobile ou un site internet**. De même, les panneaux d'affichage en gare, qui ne concernent qu'une fenêtre temporelle limitée, ne répondent pas cette obligation.

Ce document synthétique pourrait prendre la forme d'un tableau téléchargeable présentant la desserte et les adaptations selon les jours (week-end, semaine, période de congés) accompagné d'une carte de la ligne ou des lignes. Une version papier doit a minima être éditée et affichée au point d'arrêt et dans l'idéal pouvoir être distribuée en guichet. Un tel affichage papier est la règle dans d'autres pays comme la Suisse ou l'Allemagne. Elle permet de plus d'atteindre plus facilement certaines PSH, car la lecture papier, à condition que la taille de la police soit suffisante et les contrastes entre le fond et le texte suffisamment fort, est plus aisée que la lecture sur des écrans situés en hauteur.

<sup>29</sup> Ce texte, d'abord motivé pour lutter contre des pratiques constatées dans le secteur du transport aérien, n'est pas spécifique à ce mode de transport, comme le précise clairement le communiqué de presse de la DGCCRF quelques jours avant sa publication « La Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) annonce la publication d'un arrêté renforçant l'information des consommateurs lorsqu'ils réservent un billet de transport sur une ligne régulière qu'elle soit aérienne, ferroviaire, routière, maritime ou fluviale. » (Communiqué de presse de la DGCCRF, 13 avril 2017 La DGCCRF annonce la publication d'un arrêté renforçant l'information des consommateurs dans le secteur des transports de passagers).

<sup>30</sup> Ou préciser la périodicité si les modifications de service ne sont pas annuelles.

# Information sur l'accessibilité accessibilité de l'information

## Information sur les services accessibles

Le législateur, qu'il soit européen ou national, a prévu des dispositions spécifiques relatives à l'information à destination des PSH. En particulier, le législateur français a prévu que la collecte des données sur l'accessibilité des services réguliers de transport public aux PSH ou aux PMR devienne obligatoire<sup>31</sup>.

<sup>31</sup> Article L1115-6 du code des Transports

Néanmoins, la situation actuelle reste insatisfaisante.

Premièrement l'information publiée se concentre souvent sur l'existence ou non d'un service d'assistance à destination des PSH et des PMR<sup>32</sup> et sur l'accessibilité à bord pour un seul type de handicap : le handicap moteur et donc l'accessibilité aux usagers en fauteuil roulant (UFR). L'information sur l'accessibilité pour les autres formes de handicap (visuel, auditif et mental) est bien plus rare.

<sup>32</sup> En France, il s'agit des services Accès Plus – pour les TGV et les Intercités – et Accès TER pour les TER (parfois appelé avec le nom commercial du réseau, comme Accès Remi en Centre-Val de Loire, Accès Zou en Provence Alpes-Côte d'Azur, etc.)



Illustration 8 : Espace Accès Plus en Gare de Lyon à Paris. Les différents logos rappellent les différents types de handicap pouvant affecter les voyageurs

Photographie - Patricia Perennes

Deuxièmement, l'information disponible est régulièrement inexacte ou incomplète. Le cabinet SETEC a récemment publié un article synthétisant les résultats d'une étude sur les déplacements des PSH qui conclut sur cet aspect de disponibilité de l'information, après avoir étudié 30 réseaux de transport urbains, que l'information disponible sur les sites internet des réseaux de transport est « partielle ou inexacte » notamment sur les conditions d'éligibilité au service<sup>33</sup>. Les adhérents de la FNAUT ont également signalé l'absence de collecte de l'information sur les disponibilités des ascenseurs.

<sup>33</sup> « TPMR : Il y a toujours loin de la coupe aux lèvres ! » LinkedIn, Marie-Xavière Wauquiez et Olivier Nau, SETEC, IS, 17 mars 2023.

## Accessibilité de l'information en ligne

Enfin, une réflexion sur l'accessibilité de l'information - c'est-à-dire la possibilité pour des personnes avec un handicap visuel, auditif ou mental de la lire (ou de l'écouter) et de la comprendre - doit être entreprise, que cette information concerne les services de substitution, les services d'assistance en gare à destination des PSH et des PMR ou tout simplement l'information sur les services de transport existants.

Comme on l'a vu, il existe une multitude de sites et applications fournissant de l'information sur les services de transport (SIM régionaux ou développés par des acteurs tiers, applications et sites des transporteurs). Néanmoins, peu nombreux sont les outils numériques accessibles aux personnes ayant des handicaps visuels, auditifs ou cognitifs. Il existe pourtant des normes permettant de garantir l'accessibilité de l'information<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> En France, le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) est une méthode d'application des normes internationales en matière d'accessibilité. Voir le site de la direction interministérielle du numérique « Rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous ».

Ainsi, certains adhérents de la FNAUT ont indiqué ne pas avoir la capacité de lire les informations données par l'application SNCF Connect du fait des choix effectués en matière de couleurs de l'interface et devoir se tourner vers les applications développées par la Deutsche Bahn ou les CFF, plus contrastées et donc plus lisibles.

**Une plus grande lisibilité de l'information sera bénéfique à de nombreux voyageurs, pour les PSH, mais également pour les personnes âgées et plus largement l'ensemble des voyageurs.**

## Accessibilité de l'information en gare

Une autre difficulté de l'information présente en gare est qu'elle parfois ardue à comprendre, car peu audible ou peu lisible.

**Ce constat est valable pour les personnes présentant un handicap visuel, auditif ou cognitif, mais également pour des personnes « valides », mais qui peuvent, du fait de leur âge ou de leur état de santé, avoir du mal à décrypter l'information en gare.**

Un travail sur l'accessibilité de l'information en gare doit être réalisé, premièrement en appliquant les normes développées pour les PSH mais également à travers une réflexion globale sur la façon dont l'information est organisée : les caractères ou les schémas sur les affiches et les écrans ne sont-ils pas trop petits<sup>35</sup>? Les points de repère sur les quais sont-ils visibles ? Les affiches d'information sont-elles bien placées ? Des annonces sonores sont-elles faites pour informer les malvoyants ?

<sup>33</sup> « TPMR : Il y a toujours loin de la coupe aux lèvres ! » LinkedIn, Marie-Xavière Wauquiez et Olivier Nau, SETEC, IS, 17 mars 2023.

<sup>35</sup> Dans les petites gares et les points d'arrêts, les adhérents de la FNAUT ont ainsi signalé une problématique de lisibilité des afficheurs légers : reflet du soleil, taille de la police de caractères, composition des trains devenus presque invisible (bleu foncé sur fond noir) et indication des voies sur un carré blanc avec écriture noir voir grise peu lisible



Illustration 9 : Écran d'information en gare de Marseille Saint-Charles. Les informations sur la composition du train (numérotation des voitures) sont difficilement lisibles

Photographie - Patricia Perennes

## Un parcours client complexe pour les PMR et les PSH

Le parcours voyageur pour les PMR et les PSH est parfois très complexe, comme le démontre une expérience relatée à la FNAUT par un voyageur. Celui-ci a subi les conséquences d'une mauvaise organisation interne de SNCF et de la mauvaise information initiale qui lui a été donnée sur la possibilité de recourir au service Accès Transilien. Cela l'a conduit à réserver un service qui finalement n'a pu être fourni par l'entreprise.

## Défaillance du service Accès Transilien

*Pour mon travail, je me déplace beaucoup. La plupart de mes déplacements se font en train, avec le service Accès Plus. Il m'arrive, au gré des circonstances, d'avoir à utiliser Accès TER ou Accès Plus Transilien.*

*Ce vendredi 5 novembre, je rentre chez moi après plusieurs jours passés à Maisons-Alfort, à proximité de la gare du Vert de Maisons, sur le RER D. Je n'ai pas eu de problème à l'aller. Voici ce qui s'est passé au retour.*

*La veille, le jeudi 4, dans l'après-midi, j'ai reçu un appel que je n'ai pas pris, étant en plein travail. Quand j'ai eu une pause, j'ai écouté le message. Accès Plus Transilien m'informait qu'aucun agent ne serait disponible le lendemain pour assurer l'accompagnement. Aucun agent ne serait disponible non plus dans la gare voisine de Maisons-Alfort Alfortville. On me propose de prendre le train à Champigny, où des agents pourraient s'occuper de moi, et de rappeler Accès Plus au plus vite pour en savoir plus.*

*Quelque peu contrarié, je rappelle. On m'explique que j'ai réservé sur un RER à 13h18, pour une arrivée gare de Lyon à 13h40. Or aucun agent ne travaille à ce moment-là. Il y a des agents le matin, le soir, mais pas sur le temps de midi. On m'explique que vu ma localisation géographique, il me faudrait prendre 2 bus pour me rendre à Champigny, ce qui représente pas loin d'une heure de trajet. On m'explique aussi que mon billet de RER, déjà en ma possession puisque j'avais acheté l'aller-retour, ne serait pas valable et qu'il faudrait que je paie mes deux tickets de bus, plus mon nouveau billet de RER et que je vois moi-même pour essayer de me faire rembourser mon ticket de RER retour non utilisé auprès du service client, Accès Plus n'étant pas compétent dans ce domaine. Je trouve que ça fait beaucoup de désagréments.*

*Finissant vers 12h30 chez mon client, il m'était impossible de faire une heure de bus pour ensuite prendre un train pour aller gare de Lyon. Pour moi, cette solution était une aberration en elle-même et il n'était pas question d'accepter. J'avais réservé sur un TGV pour Lyon à 14h26, j'étais large sur mes horaires, mais quand même !*

*J'ai demandé s'il était possible d'annuler la prestation en gare de départ au Vert de Maisons mais de maintenir la prestation à l'arrivée gare de Lyon, ce qui m'aurait permis plus facilement d'aller au bureau d'Accès Plus pour ma prise en charge TGV. Là encore, ce fut une réponse négative. Pour Transilien, s'il n'y a pas de prestation de départ, il ne peut pas y avoir de prestation à l'arrivée. J'ai eu beau expliquer que cette situation n'était pas de mon fait, il n'y a pas de dérogation possible.*

*J'avais donc deux solutions, suivre la préconisation d'Accès Plus Transilien ou garder mon trajet d'origine sans accompagnement. C'est ce que j'ai fait. Je suis tombé sur des voyageurs très compréhensifs qui m'ont permis de me passer des services de la SNCF, manifestement défaillants.*

*J'imagine que le planning des agents en gare ne se décide pas la veille. J'imagine aussi que même si l'un d'eux est malade ou absent, il n'y a pas qu'un seul agent potentiellement à même d'effectuer un accompagnement. Je n'accepte pas cette façon de faire, où on valide la prestation en amont pour vous annoncer la veille qu'en fait, on ne peut pas l'honorer.*

# Les bonnes pratiques à l'international

## Des sources d'information uniques

Dans d'autres pays, on trouve une information plus complète quant aux les trajets qu'il est possible d'effectuer. Deux pays peuvent servir d'exemple à la France.

Il s'agit en premier lieu du réseau **britannique**, pourtant caractérisé par une multitude d'entreprises ferroviaires depuis l'ouverture à la concurrence du secteur par John Major dans les années 1990. Du fait de la disparition de l'opérateur historique, des sites internet communs à plusieurs entreprises ont été mis en place comme <https://www.traveline.info/>, qui rassemble divers modes et qui est le fruit d'un partenariat entre les entreprises de transport, les autorités locales et des associations de passagers, et de <https://www.nationalrail.co.uk/> pour le transport ferroviaire. Le site de National Rail est géré par le Rail Delivery Group et regroupe tous les transporteurs ferroviaires, y compris les opérateurs de services librement organisés (ce qui correspondrait en France aux TGV inOui et Ouigo, ainsi qu'à Trenitalia).

De son côté, **la Suisse** compte environ 250 entreprises de transport. Le gouvernement a toutefois poussé les entreprises à mettre en place un tarif national unique appelé « Service direct national » ou « ch-direct ». Historiquement, et jusqu'en 2005, la compagnie de chemin de fer national CFF - qui est aussi la plus grande entreprise de transport public en Suisse - assurait l'administration et l'organisation de ch-direct qui a été repris par l'UTP Suisse depuis. De ce fait, on peut trouver sur le site des CFF et des autres opérateurs l'ensemble de l'information sur les transports suisses, quelle que soit la compagnie qui les réalise.



Illustration 10 : Vue de face de la gare de Genève Cornavin. Les correspondances avec les autocars sont organisées facilement pour le voyageur.

Photographie - Keitma

Enfin, il est intéressant de noter que le droit européen permet aux États membres de mettre en place « un système commun d'information et de billetterie intégrée pour la fourniture de billets » pour le transport ferroviaire en imposant à toutes les entreprises ferroviaires, y compris celles effectuant des services « librement organisés », de participer à ce système<sup>36</sup>. Contrairement à certains de ses voisins, la France ne s'est pas saisie de cette opportunité.

<sup>36</sup> Directive 2012/34/UE, Article 13 bis.

## Des appellations unifiées

Afin d'aider le voyageur dans sa compréhension du système, une solution simple consiste à utiliser des dénominations standards pour désigner des trains comparables en termes de vitesse et de fréquence d'un endroit à l'autre du territoire. Il s'agit par exemple de différencier les trains omnibus (avec des arrêts dans toutes les gares) des trains directs et semi-directs.

En Allemagne, même si elle n'est pas systématique ou imposée par la loi, la plupart des autorités organisatrices utilisent les termes standards de Regionalbahn (RB/ omnibus), Regionalexpress (RE/ semi-direct) et S-Bahn (RER) – quel que soit l'opérateur ou le Land. Utiliser de telles dénominations permet au voyageur, notamment lorsqu'il se trouve hors de sa Région de résidence, de comprendre facilement l'offre ferroviaire sans avoir à devenir spécialiste de la stratégie de communication territoriale de la collectivité où il est de passage.

# Les exigences de la FNAUT

En partant de la situation en France et des bonnes pratiques européennes, la FNAUT a souhaité formuler 5 exigences en matière d'information des voyageurs.

## Exigence n°1

### ***Trouver l'ensemble de l'information sur leur trajet en un seul lien, via la création d'un « guichet unique » multi-opérateurs***

Le voyageur doit disposer d'un système d'information fonctionnel appelé « guichet unique ». Ce système doit être exhaustif, complet, multiopérateurs et lisible. Il doit proposer les horaires prévisionnels et en temps réel ainsi que les tarifs. L'information doit se présenter à la fois sous la forme :

- D'une carte interactive renvoyant à des tableaux horaires des circulations ;
- De recherches d'itinéraires.

L'information doit intégrer tous les transports publics (TGV, TER, Intercités , quelle que soit la compagnie, autocars à longue distance et régionaux, transports urbains, transports maritimes, fluviaux et lacustres ...).

L'information doit être accessible par smartphone et par internet. Ce système doit être complété par une interface téléphonique 7 jours sur 7.

Le « guichet unique » doit permettre à chaque voyageur d'enregistrer ses trajets afin de recevoir des alertes en temps réel en cas de situation perturbée.

Le « guichet unique » doit être accessible aux personnes présentant des handicaps visuels ou cognitifs. Il doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.

## Exigence n°2

### ***Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité***

Le ministère des Transports doit s'assurer du respect par les opérateurs des dispositions du code des transports, en mettant à disposition des voyageurs l'information sur l'accessibilité des services de transport et la présence d'un service d'assistance en gare. Cette information doit être disponible en format accessible de manière centralisée sur le « guichet unique ».

L'information en gare (panneaux, affiches) doit être conçue pour être compréhensible par le plus grand nombre : personnes présentant des handicaps visuels, auditifs ou cognitifs, personnes âgées.

## Exigence n°3

### ***Trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises***

Afin de pouvoir organiser facilement son déplacement, le voyageur doit pouvoir trouver en gare l'information relative à tous les transports qui desservent celle-ci : autocars à longue distance et régionaux, transport urbain, etc. Cette information doit également être rendue disponible en format papier, et en version adaptée pour les personnes présentant des déficits visuels ou cognitifs. Plus globalement, cette information doit être conçue pour être facilement accessible et compréhensible par le plus grand nombre : personnes en situation de handicap, personnes âgées...

Cette information doit comprendre les horaires des prochains passages (par écran lorsque la gare en dispose ou a minima via un affichage papier) ainsi que le cheminement jusqu'au lieu de correspondance (anneaux, marquage au sol ...). Le cheminement doit être accessible aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap.

## Exigence n°4

### **Comprendre facilement la nature de chaque service via la mise en place d'une dénomination et d'une numérotation claire et harmonisée des lignes et des services**

La dénomination des divers services de transport public doit être harmonisée dans l'ensemble de la France et compréhensible pour les voyageurs, leur permettant de différencier train à grande vitesse, train Grandes Lignes, trains régionaux, etc. Cette terminologie doit également permettre aux voyageurs de faire aisément la distinction entre services routiers et services ferroviaires.

Une numérotation nationale doit être mise en place pour les services ferroviaires.

## Exigence n°5

### **Disposer d'une information claire et concise**

Les billets doivent indiquer a minima l'origine-destination, les conditions tarifaires, les modalités d'échange et de remboursement ainsi que la distance réelle parcourue.

Les billets en format papier et en format PDF doivent mentionner l'existence et la façon d'accéder à un « guide du voyageur ». Ce guide est disponible en ligne et aux guichets en format papier. Il présente « les essentiels » du système ferroviaire : synthèses des droits et devoirs des voyageurs, outils existants pour se renseigner sur un trajet ou acheter des titres de transport, offres de transport existant en France avec cartes et appellations standards, moyens de recours et médiation...

Les opérateurs offrant des services librement organisés doivent respecter les dispositions de l'arrêté du 10 avril 2017. Ils doivent publier sur leur site internet, afficher dans les gares desservies et distribuer au guichet un document synthétique, sous la forme d'un tableau et d'un plan de ligne, détaillant leurs dessertes (arrêts, horaires, adaptation selon les périodes ...).

Tous ces documents doivent être disponibles dans des versions accessibles aux personnes en situation de handicap.

# Distribution et billettique

Pour le voyageur qui a réussi à obtenir l'information sur son trajet, la seconde étape du voyage consiste à acquérir son billet. Lui est-il facile de se procurer un titre de transport pour l'ensemble de son trajet, y compris si l'itinéraire comprend des changements ou l'utilisation de multiples modes de transport ?

## Dans les pas d'un voyageur

Il n'est pas toujours simple pour un voyageur d'acheter un titre de transport. À ce titre, l'expérience relatée dans le Figaro, décrite dans la partie précédente, est riche d'enseignements.

Parmi les obstacles rencontrés pour acheter son billet, on peut mentionner :

- L'impossibilité d'acheter en ligne un trajet d'autocar en correspondance avec un transport ferroviaire ;
- L'absence de guichet dans une gare TGV.

L'anecdote suivante concerne cette fois un trajet réalisé exclusivement en TER à la limite de deux régions. La situation dépeinte par Pascale Auditeau dans le journal La République du Centre permet d'illustrer d'autres complications auxquelles sont confrontés les voyageurs lorsqu'il s'agit d'acheter certains titres de transport.

### **L'histoire d'un usager de la gare de Dordives qui ne demande qu'à pouvoir acheter un billet de train... (extraits) - Pascale Auditeau, 10 octobre 2020**

**LA RÉPUBLIQUE**  
DU CENTRE

*C'est l'histoire d'un habitant de Dordives, soucieux de l'environnement, qui voudrait bien pouvoir se déplacer en train entre les gares de son territoire (...)*

*Sauf que... Si Dordives possède bien une gare, celle-ci n'est pas équipée d'un distributeur de billets. « Il est impossible pour un Dordivois de se rendre à Souppes-sur-Loing ou à Ferrières-en-Gâtinais pour y faire des courses, puisqu'on ne peut pas acheter de billet ! J'ai posé la question à la SNCF, on m'a répondu qu'il fallait que j'achète mon billet à la gare de Souppes, soit ma gare d'arrivée ! », confie le Dordivois. (...)*

*Soit. Si on ne peut pas acheter les billets à Dordives, dans une grande gare,*

en théorie, pas de souci. « Depuis mars, à la gare de Lyon, on me dit que ce n'est plus possible. Puis un mois plus tard, on m'a répondu la même chose à la gare de Bercy. La SNCF refuse donc de me vendre des billets entre deux de ses gares ! », se désole l'usager.

Celui-ci, en dernier ressort, pouvait encore acheter son billet à bord du train, auprès du contrôleur. Nouvelle mauvaise surprise, depuis mai, l'achat d'un titre de transport à bord est passé d'1,50 à 6 €, « ce qui est totalement injuste puisque les Dordivois n'ont pas la possibilité d'acheter en gare ».

Enfin, on pourra toujours conseiller à cet usager du train d'acheter ses billets sur internet : il a essayé, nous aussi. Il est effectivement impossible d'acquérir un titre pour un trajet Dordives-Souppes.

Ce témoignage permet de dresser le constat suivant :

- Absence de distribution physique, que ce soit dans un guichet<sup>37</sup>, un commerce partenaire ou à un distributeur pour certaines gares ;
- Impossibilité d'acheter certains titres en gare ou sur internet ;
- Surcoût d'un achat à bord ;
- Globalement, difficulté d'acheter des titres pour des trajets en bordure de deux régions.

<sup>37</sup> L'association Mobilités LoirEST nous a indiqué que leurs actions ainsi que la communication, notamment l'article de la nouvelle République du Centre, autour des difficultés rencontrées ont depuis lors conduit à l'installation de distributeurs de titres en gares de Dordives et de Ferrières-Fontenay.



Illustration 11 : Train en gare de Montargis. On constate au logo qu'il s'agit d'un train Île-de-France Mobilités desservant la région Centre-Val de Loire

Photographie - Magali Sautreuil

# Un parcours utilisateur complexe pour l'achat de certains titres

## Une multitude de canaux de distribution en ligne

Comme pour l'information des voyageurs, il existe de multiples options pour acheter un titre de transport en ligne. Chaque opérateur de transport et chaque autorité peut en effet décider de mettre en place son propre site de vente.

Les opérateurs offrant des services ferroviaires non subventionnés, c'est-à-dire SNCF Voyageurs pour les TGV et les Ouigo et Trenitalia France pour les Frecciarossa sur l'axe Paris-Lyon-Milan, ont également leur propre site de vente en ligne et leur application :

- SNCF Connect et le site et l'application Ouigo pour SNCF Voyageurs ;
- Une page dédiée en français sur le site Trenitalia France.

À l'avenir, les nouvelles compagnies qui prévoient d'entrer sur le marché (Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed ...) développeront probablement leur propre système de vente.



Illustration 12 : Frecciarossa et TGV Ouigo en gare de Lyon à Paris. Ces deux services font l'objet de plateformes de distribution distinctes (SNCF vs Trenitalia France), mais les agences de voyages peuvent vendre les deux offres sur les mêmes sites

Photographie - Marc Debrincat

Pour acheter son billet, le voyageur peut également passer par les sites et applications des autorités organisatrices. Toutes les régions françaises disposent d'un site TER développé par SNCF Voyageurs (voir partie précédente). En plus de ce site TER, certaines régions ont mis en place un système de vente des titres régionaux par des sites et applications sans lien avec le groupe SNCF. Cette vente des titres est en général adossée à leur Système d'Information Multimodale (SIM) évoqué dans la partie précédente.

Autorité organisatrice	Nom du SIM	Vente de titres
Auvergne-Rhône Alpes	Oùra	Non
Bourgogne-Franche-Comté	Mobigo	Oui
Bretagne	BreizhGo m-ticket	Oui
Centre-Val de Loire	Jvmalin	Non
Grand Est	Fluo Grand Est	Non
Hauts-de-France	Pass Pass Mobilités	Oui
Île-de-France	Île-de-France Mobilités	Oui
Normandie	Atoumod	Oui
Nouvelle-Aquitaine	Modalis	Oui
Occitanie	liO Occitanie	Oui
Pays de la Loire	Destineo	Non
Provence-Alpes-Côte d'Azur	ZOU !	Oui

Tableau 2 : Synthèse des outils de vente des régions  
 Note : le SIM de la collectivité de Corse étant en développement, il n'apparaît pas dans le tableau

Avec l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire, il est probable que le phénomène s'amplifie dans les années à venir et que toutes les régions développent leur propre outil de vente. En effet, si plusieurs opérateurs offrent des services ferroviaires pour les voyageurs dans une même région, il n'est pas souhaitable que le voyageur, s'il a une correspondance, ait à acheter une partie de son trajet sur un site et l'autre moitié sur un autre. De ce fait, les régions ayant annoncé l'ouverture à la concurrence ont choisi de développer des systèmes d'informations et de billetterie régionaux<sup>38</sup>. Ces derniers ont vocation à centraliser l'information et la distribution sur leur territoire. Ils ont pour objet de vendre tous les titres et de donner l'information sur toutes les entreprises ferroviaires en charge de l'exploitation d'un service conventionné de transport ferroviaire dans un même territoire.

<sup>38</sup> C'est le cas, par exemple, de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qui a prévu une délégation de service public pour la mise en place d'un « Système d'Information Billetterie Régional ».

Contrairement aux régions, l'État en tant qu'Autorité Organisatrice des TET n'a pas développé ses propres canaux de vente. Les billets pour ses trains sont distribués par SNCF Connect et les autres agences de voyages, et non sur un site dédié.

Il existe également des canaux de vente en ligne qui ne dépendent ni des transporteurs ni des autorités organisatrices. Ces acteurs tiers ont un statut d'agence de voyages conformément au Code du tourisme<sup>39</sup>. Les agences de voyages les plus connues vendant en ligne des billets de train sont Trainline, Tictactrip et Kombo. Précisons ici que le prix des billets proposés par toutes ces agences de voyages est identique à celui proposé directement par SNCF Voyageurs, que ce soit au guichet, sur SNCF Connect ou sur les sites des TER<sup>40</sup>. Leur modèle économique repose sur le versement de commissions par les entreprises de transport (SNCF Voyageurs, Trenitalia France et demain leurs concurrents) pour lesquelles elles vendent des titres<sup>41</sup>.

<sup>39</sup> C'est Article L.211-1 du code du tourisme.

<sup>40</sup> Dans certains cas, la différence dans les algorithmes conduit tout de même à l'existence de tarif différent sur une même origine-destination, pour des trajets complexes, cf. « Voyages-sncf ou Trainline : à chacun ses petits prix », La Parisien, 8 juin 2017 ou pour certains trajets TER, voir Analyse comparée des tarifications régionales de l'offre de transport interurbaine, Etude 6-t pour le compte de la FNAUT et l'association des Régions de France, p.39

Enfin, en plus des sites d'agences de voyages, de nouveaux acteurs pourraient se positionner à l'avenir sur la vente en ligne de titres ferroviaires et de transport urbain. Il s'agit des Services Numériques de Mobilités (SNM) qui ont été institués en droit français par la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM)<sup>42</sup>. Ces SNM, qui correspondent au concept anglo-saxon de MaaS<sup>43</sup>, sont définis comme « un service numérique qui permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation »<sup>44</sup>. L'objectif de ces SNM est de pouvoir acheter en un seul « clic » tout type de déplacement dans une zone, y compris quand ce déplacement nécessite l'utilisation de modes variés (transports urbains, trains, autocars interurbains, vélos partagés, autopartage, voire taxis ou VTC). Pour s'assurer que ces acteurs puissent se développer, le législateur a prévu que les entreprises de transport ou les autorités organisatrices ne puissent pas interdire à un SNM de distribuer les services de transport que ces autorités ou entreprises organisent. Le législateur a toutefois encadré les conditions de distribution des SNM. En particulier, un SNM ne peut pas choisir librement les services de transport qu'il

<sup>41</sup> Pour éviter les risques de discrimination de ces agences de voyages par rapport au site de vente de SNCF (à l'époque Voyages SNCF, devenue aujourd'hui SNCF Connect) par SNCF Voyageurs l'Autorité de la Concurrence a d'ailleurs rendu plusieurs décisions encadrant les conditions de distribution des titres ferroviaires, voir décision 14-D-11 du 02 octobre 2014 et décision 21-D-29 du 15 décembre 2021.

<sup>42</sup> Article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>43</sup> MaaS : Mobility As a Service.

<sup>44</sup> Article L. 1115-10 du code des transports, paragraphe I.

distribue et a des obligations d'exhaustivité de son offre lorsqu'il propose certaines catégories de transport dans une zone<sup>45</sup>.

Il n'existe pas aujourd'hui en France de SNM stricto sensu. Il existe certes des sites donnant une information sur les trajets (Citymapper et Google Maps, présentés dans la partie précédente), mais ils ne distribuent pas des titres. De ce fait ces sites doivent être considérés comme des SIM plutôt que comme des SNM. De la même façon, certains des SIM développés par les régions vendent des titres de transport (cf. tableau 2). Mais les titres vendus ne couvrent pas l'exhaustivité de l'offre de transport collectif présente sur le territoire. Enfin, SNCF Connect - qui se présente à la fois comme un SNM et une agence de voyages - ne vend pas non plus l'intégralité des titres de transport (cf. ci-dessous)<sup>46</sup>. En synthèse, s'il est probable que de nouveaux acteurs avec un statut de SNM viennent à l'avenir étoffer le panel des canaux d'achat ouverts aux voyageurs, il n'existe pas à l'heure actuelle de véritable MaaS à l'image de ce qui peut exister à l'étranger, tel que 9292 aux Pays-Bas ou CFF en Suisse.

<sup>45</sup> Article L 1115-11 du code des transports, un SNM « propose la vente de l'ensemble des services, pour chacune des catégories de services dont il assure la vente, que l'autorité compétente organise ou au développement desquels elle contribue. ».

<sup>46</sup> « SNCF Connect : les TER sur la touche, les régions en colère » 20 octobre 2022, Laura Fernandez Rodriguez

En conclusion, la situation est similaire à celle qui prévaut pour les canaux d'information en ligne. **Les voyageurs se voient offrir une multitude de sites et applications pour réserver leur billet, ce qui est source de complexité.**



Illustration 13 : Exemples de sites et d'applications vendant des titres de transport.

# Des canaux de vente en ligne imparfaits

Quel que soit le canal de distribution, les voyageurs n'ont pas de garantie sur l'exhaustivité de l'offre et sur la neutralité de la présentation des différentes options.

C'est en particulier le cas de SNCF Connect. Une recherche rapide permet de faire apparaître les limites de ce site :

- Sans surprise, il n'offre pas la réservation des billets de Trenitalia France. Dans le futur, il n'offrira probablement pas les billets de ses autres concurrents pour les services non conventionnés (Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed ...)<sup>47</sup>. En revanche, à l'image de la situation allemande ou suédoise, il est probable que le site de l'opérateur historique proposera les billets des trains conventionnés (c'est-à-dire des TER et des TET) opérés par d'autres entreprises ferroviaires pour le compte des régions<sup>48</sup>.
- Enfin, SNCF Connect ne distribue pas l'ensemble des tarifs TER. Les trajets avec deux correspondances ou plus n'apparaissent pas sur le site (cf. partie précédente), il n'est donc pas possible de les acheter. De plus, comme le démontre l'expérience du voyageur de Dordives, certains tarifs ou trajets particuliers sont absents du site. SNCF Connect a d'ailleurs reconnu la non-exhaustivité de son offre lors d'une discussion sur le réseau social Twitter.

<sup>47</sup> Il faut noter que les concurrents ne sont pas nécessairement demandeurs de cette distribution et souhaitent parfois développer leurs propres canaux de vente.

<sup>48</sup> Il n'est toutefois pas évident que SNCF Connect soit dans l'obligation juridique de distribuer les billets TER des opérateurs concurrents. Si l'application SNCF Connect est considérée comme un SNM, une telle obligation existe. Ce n'est pas le cas si SNCF Connect est « uniquement » une agence de voyages. La distribution de l'ensemble des TER d'une Région peut également intervenir après signature d'une convention entre SNCF et la Région.

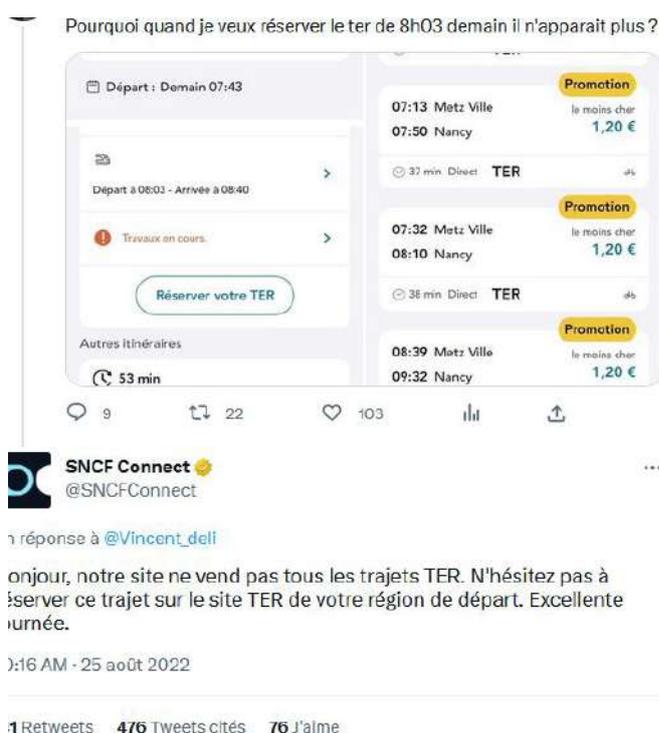


Illustration 14 : Extrait d'un échange entre un voyageur et SNCF Connect sur Twitter dans lequel un voyageur signale l'absence de certains TER sur SNCF Connect

L'absence de certains titres TER sur le site SNCF Connect a fait l'objet d'une question écrite de la Sénatrice Céline Brulin<sup>49</sup>.

<sup>49</sup> Question écrite n° 03632, 3 novembre 2022, Affichage des trains express régionaux dans l'application SNCF Connect.

En pratique, il n'est pas aisé de savoir quels sont les titres absents du site SNCF Connect et pourquoi. À notre connaissance, SNCF n'a pas effectué un travail explicatif exhaustif en la matière, précisant les raisons de la non-distribution de certaines catégories de titres. Diverses causes pourraient expliquer cette situation : des contraintes techniques empêchant de mettre en ligne l'ensemble des tarifs, le choix de ne pas proposer les trajets avec un nombre de changements supérieur à deux ou encore l'absence d'intérêt de certains transporteurs d'être distribués par SNCF Connect (c'est le cas de Trenitalia France) .

Un voyageur néophyte ou simplement non expert n'est donc pas en mesure de savoir quels sont les titres disponibles sur une plateforme ou sur une autre, et n'a pas conscience qu'une autre offre peut être disponible ailleurs que sur le site où il effectue son achat (les services Trenitalia France, certains tarifs TER ...) ou que le site sur lequel il effectue un achat peut « pousser » certaines options. Ainsi, le journaliste du Figaro en déplacement en Occitanie ne savait visiblement pas qu'il existait avant 2017 deux catégories d'autocars, les autocars TER et les autocars départementaux. Connaître cette information lui aurait sans doute facilité ses recherches pour l'achat d'un billet d'autocar LiO. Il aurait pu deviner que cet autocar, n'étant pas un autocar « ex TER », celui-ci ne serait pas distribué par SNCF Voyageurs, que ce soit sur son site ou au guichet et qu'il fallait se tourner vers les outils de distribution régionaux (le SIM liO Occitanie).

## Distribution physique

La distribution physique des titres peut intervenir en guichet, dans des commerces partenaires ou via des bornes.

### Des guichets peu nombreux et avec des horaires parfois limités

À Dordives et à Nîmes-Pont-du-Gard, comme dans d'autres localités, les voyageurs peinent parfois à trouver un point de distribution physique avant d'entamer leur trajet. Cela s'explique en partie par la forte réduction du nombre de guichets<sup>50</sup>. S'il est laborieux d'obtenir des données précises en la matière<sup>51</sup>, la presse quotidienne régionale fait état de nombreuses fermetures. Un exemple emblématique : dans les Yvelines, il n'est plus possible d'acheter un billet Grandes Lignes depuis la fermeture du guichet de Versailles Chantiers<sup>52</sup>.

<sup>50</sup> En incluant les « Boutiques SNCF » qui ont toutes fermé ces dernières années. Voir par exemple « La boutique SNCF de Crozon fermée définitivement », 11 janvier 2023, Le Télégramme, « La discrète mort des boutiques SNCF en ville » Thibault Lefèvre, Radio France, 21 février 2019, « Fermetures de boutiques SNCF : « La galère des cas particuliers », Thomas Triebel, 15 avril 2014, Rue 89 Strasbourg.

<sup>51</sup> Le site opendata SNCF ne fournissant que la situation à date, pas l'historique pour les Points de vente SNCF voyages. La distribution de l'ensemble des TER d'une Région peut également intervenir après signature d'une convention entre SNCF et la Région.

<sup>52</sup> « Acheter son billet grandes lignes dans une gare des Yvelines, c'est bientôt fini », Laurent Mauron, 6 mars 2018, Le Parisien.

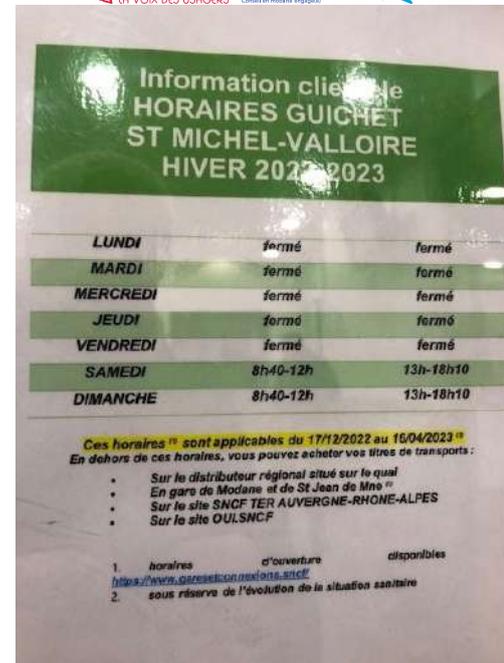
La faible amplitude horaire de certains guichets, parfois ouverts seulement quelques heures par semaine comme c'est le cas à Saint-Michel-Valloire (ci-dessous), constitue un autre obstacle à l'achat de titres par les voyageurs.

## Tous les billets ne sont pas disponibles au guichet

Mais lorsqu'il trouve un guichet ouvert, le voyageur a-t-il la certitude de pouvoir acheter tous les titres ? L'offre aux guichets<sup>53</sup> n'est pas complète pour les voyageurs :

- Les billets Île-de-France ne sont pas disponibles, car l'offre francilienne a ses propres canaux de distribution (en ligne et physique) ;
- Dans l'offre régionale, l'ensemble des trajets en autocars interurbains n'est pas vendu au guichet. Seuls les trajets en autocars anciennement assurés par les régions (les anciens cars « TER ») sont généralement vendus au guichet, avec toutefois des exceptions quand les régions trouvent un accord avec l'opérateur historique ;
- L'offre Ouigo est vendue exclusivement en ligne ;
- Les offres des opérateurs concurrents à SNCF Voyageurs ne sont pas disponibles à la vente aux guichets SNCF.

Trenitalia France dispose de lieux de vente dans deux gares, Paris gare de Lyon et Lyon Part-Dieu. En revanche, la compagnie n'a pas de guichet dans les autres gares françaises desservies telles que Modane ou Chambéry. En ce qui concerne les autres concurrents, leur stratégie n'est pas totalement connue ou arrêtée à ce jour,



Information client sur les HORAIRES GUICHET ST MICHEL-VALLOIRE HIVER 2022-2023		
LUNDI	fermé	fermé
MARDI	fermé	fermé
MERCREDI	fermé	fermé
JEUDI	fermé	fermé
VENDREDI	fermé	fermé
SAMEDI	8h40-12h	13h-18h10
DIMANCHE	8h40-12h	13h-18h10

Ces horaires<sup>53</sup> sont applicables du 17/12/2022 au 15/04/2023<sup>54</sup>  
 En dehors de ces horaires, vous pouvez acheter vos titres de transports :

- Sur le distributeur régional situé sur le quai
- En gare de Modane et de St Jean de Murs<sup>55</sup>
- Sur le site SNCF TER AUVERGNE-RHONE-ALPES
- Sur le site OULSNCF

1. horaires d'ouverture disponibles  
<https://www.garesetconexions.sncf>  
 2. sous réserve de l'évolution de la situation sanitaire

Illustration 15 : Horaire d'ouverture du guichet de Saint-Michel-Valloire. On constate que ces horaires sont extrêmement restreints, uniquement le week-end.

Photographie - : Bruno Gazeau

<sup>53</sup> La vente aux guichets s'appuie sur le logiciel Mosaïque (remplacé peu à peu par SOLAR). Seuls les titres disponibles sur ces applicatifs sont disponibles au guichet.



Illustration 16 : Distributeurs Trenitalia en gare de Lyon à Paris / Photographie : Marc Debrincat

Illustration 17 : Guichet Trenitalia en gare de Lyon à Paris / Photographie : Patricia Perennes

Trenitalia France a fait le choix d'avoir une distribution physique dans les principales gares qu'elle dessert en France

mais il semble peu probable qu'ils développent leurs propres guichets dans toutes les gares qu'ils pensent desservir. Même l'opérateur Railcoop, qui avait initialement annoncé son intention de développer de très nombreux guichets, a remis en cause ce déploiement dans le cadre du lancement de son offre « frugale » sur Lyon-Bordeaux prévu en juillet 2024.

De plus, la situation dans les guichets ferroviaires risque de se complexifier dans les années à venir. Il existe en effet deux types de guichets :

- Les guichets « régionaux », dont le fonctionnement est financé par les régions via les conventions TER. Ils sont tenus par des agents de SNCF Voyageurs et demain par les concurrents ou le prestataire que la région aura choisi pour assurer l'ensemble de sa distribution ;
- Les guichets tenus par Voyages SNCF<sup>54</sup> qu'on pourrait qualifier de « guichets nationaux » ou « guichets Grandes Lignes ».

<sup>54</sup> Branche de SNCF Voyageurs en charge des Grandes Lignes.

Les guichets régionaux sont tenus par des agents TER, sous contrôle de la région, et ont vocation à distribuer majoritairement les services régionaux. Néanmoins, aujourd'hui, la plupart des guichets régionaux vendent également des titres Grandes Lignes<sup>55</sup>. Cela rend la distinction entre guichets régionaux et Grandes Lignes invisible pour le voyageur, à l'exception de l'Île-de-France, où l'offre francilienne et l'offre Grandes Lignes sont bien distinctes. Toutefois, la situation commence à évoluer et dans certaines gares, les guichets régionaux et Grandes Lignes sont distincts. Ainsi, la gare de Strasbourg est aujourd'hui équipée de deux guichets, l'un Grandes Lignes et l'autre TER. Les exemples en la matière seront certainement amenés à se multiplier dans les années à venir. Légalement, rien n'empêche néanmoins les guichets régionaux de distribuer des titres Grandes Lignes, et vice-versa<sup>56</sup>. Il s'agit donc d'un choix du transporteur d'un côté, et des autorités organisatrices de l'autre.

<sup>55</sup> Les agents sont équipés des mêmes applicatifs de vente que dans les guichets Voyages, c'est-à-dire Mosaïque, peu à peu remplacé par Solar.

<sup>56</sup> En prenant si nécessaire d'un côté comme de l'autre le statut d'agence de voyages.

Avec l'ouverture à la concurrence se posera la question de la distribution en guichet des TER opérés par des concurrents de SNCF Voyageurs. Les conventions régionales avec les différents opérateurs comprendront très probablement des dispositions imposant la distribution de l'ensemble des titres TER d'une région dans les guichets de celle-ci, indépendamment de l'opérateur. Néanmoins, on peut se demander si les TER des concurrents seront distribués dans les guichets Grandes Lignes tenus par Voyages SNCF. On peut également se demander si les guichets TER d'une région X continueront à vendre systématiquement les TER d'une région Y, - surtout s'ils sont opérés par des concurrents ! - ou si la mise en place de multiples conventions entre régions deviendra nécessaire pour assurer l'unicité du système ferroviaire.

## Distributeurs de billets

Si elle n'est pas sensible pour les guichets, la distinction entre canaux régionaux et canaux Grandes Lignes est plus clairement marquée en ce qui concerne les bornes. Parmi celles-ci, il faut distinguer les bornes régionales (appelés DBR, Distributeurs de Billets régionaux, dans le jargon SNCF) et les distributeurs nationaux (BLS, Borne Libre Service). Les BLS distribuent les titres TER, au contraire des DBR qui, plus sommaires, ne distribuent que les titres régionaux.



Illustration 18 : Borne Libre Service (BLS) en gare de Bourges

Illustration 19 : Distributeur de Billets Régionaux (DBR) en gare de Bourges

Deux types de distributeurs de billets coexistent dans certaines gares, les DBR n'offrant que des billets régionaux alors que les BLS offrent les trains Grandes Lignes et les TER.

Photographies - Patricia Perennes

## Le rôle des guichets dans l'accès du plus grand nombre au service ferroviaire

Les guichets constituent encore aujourd'hui un système relativement « simple » pour le voyageur. En effet, cela lui permet d'accéder à la plupart des billets ferroviaires et d'interagir avec un agent qui peut notamment lui expliquer quelles sont les dessertes et les tarifs. D'après l'INSEE, l'illectronisme, c'est-à-dire le fait de ne pas avoir accès à internet ou de ne pas savoir utiliser les outils numériques, concernait 17% de la population française en 2019<sup>57</sup>.

Les guichets et certains distributeurs permettent de payer en liquide contrairement au paiement en ligne qui ne peut naturellement intervenir que par carte bancaire. Néanmoins, on peut souligner que les DBR n'acceptent pas les billets (uniquement les pièces et les cartes bancaires) et que les BLS n'acceptent que les cartes bancaires.

<sup>57</sup> Une personne sur six n'utilise pas internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base ». INSEE Première n°1780, octobre 2019, Stéphane Legleye, Annaïck Rolland.

Or une partie de la population (les mineurs, mais également les personnes interdites bancaires ainsi que les personnes sous tutelle ou curatelle) ne disposent pas de moyens de paiement électronique.

Les guichets sont également plus facilement accessibles aux PSH, à condition que leur personnel soit formé, ce qui devrait devenir la règle du fait de l'application de la réglementation européenne<sup>58</sup>. Aujourd'hui, la conception des distributeurs qu'il s'agisse des BLS ou des DBR peut rendre leur utilisation pénible pour les personnes ayant un handicap physique (fauteuil, position debout douloureuse), visuel ou cognitif.

Une autre conséquence de la fermeture des guichets est qu'elle peut potentiellement conduire à une réduction des services d'assistance aux PMR. En effet, la réglementation européenne<sup>59</sup> impose qu'un service d'assistance aux PMR soit offert dans les gares dotées de personnel. Si fermer un guichet conduit à ce qu'il n'y ait plus de personnel dans la gare, cela revient à mettre fin aux services Accès Plus et Accès TER. La réduction des guichets apparaît, à ce titre, préoccupante.

<sup>58</sup> Règlement européen 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, article 26.

<sup>59</sup> Règlement européen 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, article 23.

## Vente à bord

Contrairement à d'autres pays, la vente à bord n'est pas une pratique largement répandue en France. SNCF Voyageurs est même très hostile à celle-ci. Les documents de la compagnie indiquent qu'il faut impérativement être en possession d'un titre de transport pour monter à bord<sup>60</sup>.

SNCF Voyages communique d'ailleurs largement sur son barème de régularisation.

Dans les faits, les contrôleurs peuvent appliquer dans certains cas – en particulier en cas de guichets fermés de manière inopinée, ou de DBR ou BLS en panne - des tarifs « de bord » aux voyageurs qui se présenteraient spontanément à eux dès leur montée dans le train.

<sup>60</sup> « Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni de son titre de transport » cf. Article 7.2.1 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs.

PARCOURS EN KM					
	DE 0 À 50	DE 51 À 100	DE 101 À 150	DE 151 À 300	+ DE 300
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD*</b> <b>Barème DE BORD</b>	15€	25€	35€	60€	90€
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD</b> <b>Barème CONTRÔLE</b>	50€	50€	50€	90€	120€
<b>VOUS AVEZ UN BILLET GRATTÉ OU FALSIFIÉ</b> <b>Barème FRAUDE</b>	70 €	80€	90€	100€	120€
<b>VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE POUVEZ PAS RÉGLER IMMÉDIATEMENT *</b> <b>PROCÈS VERBAL</b>	JUSQU'À 120€	JUSQU'À 130€	JUSQU'À 140€	JUSQU'À 150€	JUSQU'À 170€

Illustration 20 : Barème de régularisation.

Se présenter spontanément au contrôleur permet de bénéficier d'un barème « de bord » bien moins coûteux que le barème « Contrôle »

Néanmoins, les règles peuvent varier selon les régions, voire différer d'une ligne à l'autre (par exemple selon l'existence ou non de moyen de distribution physique, DBR, BLS ou guichet dans les gares de la ligne) au sein d'une même région.

Une exception notable à cette possibilité d'acheter un titre à bord est le cas des trains « non accompagnés », c'est-à-dire sans contrôleur à bord. Pour ces trains, SNCF Voyageurs indique que pour les « Trains TER à accompagnement non systématique », « le tarif de bord n'est pas applicable lors de la régularisation d'un voyageur en situation irrégulière »<sup>61</sup>. Selon cette logique, un voyageur de bonne foi qui a le malheur de monter dans un train « non accompagné » et qui se fait contrôler à la descente du train (ou par une équipe mobile) se verra appliquer une amende. Le voyageur doit donc savoir, avant de mettre un pied à bord, quelle est la politique d'accompagnement des trains décidée par la région et le transporteur. Le matériel roulant sur la ligne est-il ce qu'on appelle dans le jargon « Equipé Agent Seul » ? Si tel est le cas, la région a-t-elle fait le choix de mettre tout de même du personnel accompagnant ? Et ce personnel sera-t-il bien présent le jour du déplacement ? Il semble évident que le voyageur lambda n'est pas en mesure de disposer de ces informations. Cet exemple est une nouvelle illustration de la façon dont est construit le système dans lequel évolue le voyageur. Il résulte d'une conception basée sur le point de vue des transporteurs et des autorités organisatrices plutôt que sur le point de vue des voyageurs.

<sup>61</sup> Article 4.4 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs.

Sur ce sujet, la Défenseure des droits a rendu une décision sur la distribution des titres de transport par SNCF Voyageurs, décision qui s'intéresse en particulier à la vente à bord<sup>62</sup>. Cette décision s'appuie sur la saisine de quatre usagers et d'une « dizaine d'autres réclamations concernant différentes régions, faisant état de majorations d'un montant variable sur le prix du billet (de 20

<sup>62</sup> Décision du Défenseur des droits n°2021-158.

à 50 €) appliquées après que le voyageur [se soit] présenté au contrôleur lors de la montée à bord du train dans un PANG ».

La Défenseure des droits y rapporte en particulier l'« incompréhension de voyageurs » (§53) face à de multiples barèmes régionaux de vente à bord et de règles de régularisation. Elle note également que « les réclamations [qui lui ont été] adressées font parfois état d'un certain aléa concernant l'application du barème de régularisation mis en œuvre par l'agent de contrôle à bord du train » (§55).

## Les bonnes pratiques à l'international

### Vente en ligne et au guichet

Dans de nombreux pays, les pouvoirs publics ou locaux ont mis en place des outils de distribution communs ou harmonisés.

En **Grande-Bretagne**, tous les opérateurs ferroviaires nationaux - il y en a plus de 20 - sont tenus lorsqu'ils acquièrent leur licence ferroviaire par un « Statement of National Regulatory Provisions » à être parties prenantes et à se conformer à des dispositions nationales en matière de billetterie et de distribution. Ces dispositions nationales, appelées le Ticketing & Settlement Agreement (TSA), sont approuvées par le ministre des Transports (Secretary of State for Transport). Les opérateurs offrant des services librement organisés<sup>63</sup> doivent également se conformer au TSA.

Le TSA régit la manière dont les tarifs des billets sont fixés, et la manière dont les titres sont distribués. Entre autres choses, le TSA impose aux guichets de vendre de manière impartiale tous les billets pour tous les opérateurs à partir d'une gare donnée, quel que soit l'opérateur en charge du guichet. Le TSA garantit également qu'il n'existe qu'une seule base de données tarifaires pour tous les opérateurs au niveau national, grâce à laquelle tous les sites web des opérateurs ferroviaires et l'ensemble des guichets peuvent vendre tous les billets pour tous les itinéraires de tous les opérateurs. Il n'est donc pas nécessaire pour un passager de savoir quel est l'opérateur en charge du service ni de trouver son site web ou ses coordonnées téléphoniques, car n'importe quel site web de n'importe quel opérateur ferroviaire peut être utilisé pour acheter n'importe quel billet pour n'importe quelle ligne. L'ensemble des achats ferroviaire peut par ailleurs s'effectuer sur le site commun des entreprises ferroviaires [www.nationalrail.co.uk](http://www.nationalrail.co.uk).

<sup>63</sup> Aujourd'hui ces compagnies sont au nombre de trois : Lumo, Hull Trains et Grand Central.

Enfin, les signataires du TSA et les représentants des commerces de détail vendant des titres de transport ferroviaire déterminent ensemble les formats billettiques, ce qui permet de disposer de titres d'un format standard accepté par toutes les entreprises ferroviaires du pays.

En **Allemagne**, pour les trains régionaux, il existe un système commun de tarification et de distribution, géré par la coopération des quelques 65 opérateurs ferroviaires régionaux réunis au sein de l'association tarifaire allemande (Deutschlandtarifverbund, DTV). La participation à ce système est généralement imposée par les autorités organisatrices dans les contrats de service public. Une distribution unique est généralement aussi assurée par les associations tarifaires (Verkehrsverbund<sup>64</sup>), présents sur la majeure partie du territoire, pour les trajets internes.

À l'été 2022, tous les opérateurs régionaux ont distribué le tarif à 9€ valable pour les trains régionaux dans l'ensemble de l'Allemagne. Il en est de même depuis le 1<sup>er</sup> mai 2023 pour le Deutschland-Ticket à 49€. Ces tarifications unifiées sur l'ensemble du pays cohabitent avec les tarifications locales décidées par les Verkehrsverbund et le tarif du Deutschlandtarifverbund.

Pour les Grandes Lignes, l'opérateur historique Deutsche Bahn est obligé de fournir les horaires de tous les opérateurs ferroviaires, mais ne vend pas leurs billets. À titre d'exemple, les billets de la compagnie FlixTrain, filiale de FlixBus, ne sont pas vendus sur le site de la Deutsche Bahn. Ils sont néanmoins distribués sur le site de Flixbus et disposent de ce fait d'une large audience.

<sup>64</sup> Un Verkehrsverbund est un regroupement juridique et organisationnel de collectivités territoriales et/ou d'entreprises de transport sous la forme d'une association en vue de l'exploitation commune et coordonnée des transports publics locaux de passagers. La taille des Verkehrsverbünde varie considérablement : il existe des Verkehrsverbünde à l'échelle d'un comté et des Verkehrsverbünde à l'échelle de plusieurs Länder.



Illustration 21 : Distributeurs en Allemagne.

On constate une diversité dans les distributeurs, entre les distributeurs de la Deutsche Bahn et les distributeurs des autorités régionales.

Photographie : Michel Quidort

La **Suisse** possède depuis des décennies un tarif national unique et tous modes (trains, trams, bus, bateaux, téléphériques ...) appelé « Service direct national ». Il s'appuie sur une disposition de la loi sur le transport de voyageurs qui oblige les environ 250 opérateurs à collaborer entre eux. La coordination est assurée par l'organisme Alliance SwissPass, rattaché à l'Union des transports publics suisses (UTP). De ce fait, on peut trouver sur le site des CFF et des autres opérateurs l'ensemble des titres de transport suisse, quelle que soit la compagnie qui les réalise et quel que soit le mode.

## La vente à bord

Bien qu'étant davantage répandue chez certains de nos voisins européens, la vente à bord reste en général limitée aux services effectués dans des territoires ruraux, pour des services régionaux et non des services « Grandes Lignes ».

En **Grande-Bretagne**, il est possible d'acheter son titre à bord, sauf si le train ou l'itinéraire est inclus dans le Penalty Fares Scheme, approuvé par le Secretary of State for Transport. Pour qu'une ligne intègre ce schéma, les gares de cette ligne doivent disposer d'équipements de billetterie adéquats et en état de marche, des avertissements appropriés doivent être affichés à tous les points d'accès aux quais des gares, et l'opérateur doit mettre en place une procédure de traitement indépendant des recours.

Pour les autres lignes, s'il n'y a pas de billetterie à la gare d'embarquement, des billets à tarifs normaux peuvent être vendus en bord, y compris en appliquant les tarifs des diverses cartes de réduction (Railcards). Certaines lignes rurales fonctionnent en grande partie sur cette base. Toutefois, si des guichets existent à la gare d'embarquement, les tarifs réduits ne seront pas disponibles à bord et les réductions Railcard ne seront pas appliquées. Le passager ne peut donc qu'acheter le plein tarif standard, en aller simple, et sans prendre en compte la réduction d'heure creuse. Ce tarif est souvent beaucoup plus coûteux qu'un billet à tarif réduit, ce qui constitue une pénalité en heures creuses, surtout si le passager possède une Railcard.

En **Allemagne**, la mise en place de la vente à bord par le personnel ou par distributeur embarqué relève de la décision de l'Autorité organisatrice. En règle générale, l'achat de billets dans le train n'est pas possible dans les zones urbaines, mais il est souvent autorisé dans les zones rurales, par exemple lorsqu'il n'y a pas de point de vente ni de distributeur à la gare de départ.



## « En deux ans, on peut développer le titre unique de transport toute la France » annonce Clément Beaune - Guillaume Novello, février 2023



« La vraie révolution, c'est [d'] aller vers un billet unique : un seul titre de transport, papier ou dématérialisé, pour l'ensemble des transports du quotidien. Les Pays-Bas l'ont fait, les Suisses s'y sont engagés, l'Autriche y réfléchit aussi. Les pays les plus engagés dans la transition écologique sont en train de le faire. Le billet unique pour simplifier la vie des utilisateurs, c'est une vraie révolution dans les transports. (...) »

Je suis convaincu qu'en l'espace de deux ans, on peut développer le billet unique partout en France. (...)

Ça peut être soit une appli, ce qui est évidemment le plus facile, soit des titres dématérialisés reconnus et lus par tous. Le numérique a cet avantage de permettre à la fois la lecture et le paiement à différentes bornes. Après, il faudra aussi prendre en compte les personnes qui ne connaissent pas le numérique, qui sont plus âgées ou moins habituées à ce type de solutions, et qu'il faudra aussi accompagner. L'Allemagne l'a fait ces derniers mois. Ils ont à la fois développé une nouvelle application et des titres papiers pour les personnes qui sont moins familières à l'utilisation du numérique. »

Elle est construite autour d'une application associant géolocalisation et tarification multimode, sur le modèle de la fonction Easy Ride de l'application des CFF<sup>66</sup>.

Néanmoins, il faut bien distinguer l'objectif de créer un support billettique unique de celui de mettre en place un tarif commun à l'ensemble du pays. Un support billettique ne signifie pas un tarif unique (le support pouvant contenir différents types de titres). Inversement, un pays peut décider de mettre en place une tarification unique avant d'uniformiser sa billettique. Cela a par exemple été le cas en Allemagne à l'été 2022 : le tarif à 9€ a été distribué par l'ensemble des entreprises de transport public sous divers formats d'un endroit à l'autre du pays. La situation est identique pour le billet à 49€. Le gouvernement fédéral souhaitait qu'il soit exclusivement distribué en format numérique, via une application ou une carte à puce. Néanmoins, certaines autorités organisatrices et entreprises de transport n'étant pas en mesure d'offrir un tel format, elles ont été autorisées à le proposer sous format papier (avec impression d'un QR Code).

<sup>66</sup> L'application EasyRide permet au voyageur d'acheter son billet « en direct » au cours de son déplacement. Lorsqu'il monte à bord d'un mode de transport collectif, il signale sa montée dans l'application CFF en signalant son départ en faisant glisser de droite à gauche son doigt sur l'écran (voir Illustration). L'application géolocalise alors son lieu de montée. Lorsqu'il a fini son trajet, il signale sa descente par le mouvement inverse (glissement de droite à gauche). L'application reconnaît le trajet effectué et facture automatiquement le tarif le plus avantageux en prenant en compte les cartes abonnements renseignés dans l'application (« demi-tarif », abonnement à des réseaux locaux, etc.).



Illustration 24 : Exemple de billets à 9€

Le billet à 9€ ne s'est pas accompagné d'une standardisation de la billettique, chaque autorité continuant à imprimer des tickets à son habituel format

En d'autres termes, si l'existence d'un format billettique unique, voire d'un support billettique unique, peut faciliter la vie des voyageurs et des contrôleurs et permettre une harmonisation des tarifs, il ne s'agit en aucun cas d'un prérequis à une politique tarifaire qui serait mise en place à l'échelle d'une région ou d'un pays.

## Les exigences de la FNAUT

Le constat dressé dans notre état des lieux en matière de distribution montre que les difficultés rencontrées par les voyageurs découlent du fait que le système a été principalement conçu du point de vue des transporteurs et des autorités organisatrices. Pour trouver à coup sûr le bon titre, le voyageur doit être spécialiste de l'organisation des transports et de l'histoire récente de la législation en la matière.

L'approche de la FNAUT est toute autre : le système doit être conçu pour le voyageur. En partant de cette évidence, et des bonnes pratiques à l'international, la FNAUT formule trois exigences en matière de distribution et de billettique.

La première est la mise en place d'une plateforme de réservation qui distribue l'ensemble des titres, de manière neutre. Il pourrait s'agir du « guichet unique » mentionné dans les exigences relatives à l'information. Afin de faciliter les réservations des personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'utilisation des moyens électroniques - rappelons que 17% de la population souffrirait d'illectronisme - ou qui ne possèdent pas de carte bancaire, l'achat sur le « guichet unique » doit également être possible par téléphone.

## Exigence n°6

### **Acheter facilement sur « un guichet unique » l'ensemble des titres**

Tous les titres de transport ferroviaire et urbain, pour l'ensemble du territoire français, doivent être disponibles, soit directement sur le « guichet unique », soit celui-ci doit donner le lien pour effectuer un achat en ligne (site du transporteur ou de l'autorité organisatrice). A minima, l'information précise les modalités d'achat quand l'achat en ligne n'est pas possible (transport urbain en particulier). L'achat sur le « guichet unique » doit également être possible par téléphone.

Le guichet unique ou le site de vente doit indiquer la date de mise en vente si les titres ne sont pas encore disponibles.

Tous les billets ferroviaires distribués par un guichet physique doivent être disponibles pour un achat en ligne.

La seconde exigence en matière de distribution concerne la possibilité d'acheter des titres de manière physique, en priorité en gare et si cela n'est pas possible, à bord.

La FNAUT partage sur ce sujet la recommandation de la Défenseure des droits dans sa décision n°2021-158 « la Défenseure des droits recommande d'abord à la SNCF et à sa filiale Gares et Connexions, dans le cadre des obligations leur incombant au titre de l'article L. 2101-1 du code des transports, de maintenir des guichets ouverts dans l'ensemble des gares de voyageurs, d'interrompre la fermeture des gares sur le réseau TER dans le but de transformer celles-ci en PANG et d'assurer la maintenance suffisante des distributeurs automatiques de titres de transport, qui doivent être présents dans l'ensemble des PANG existants afin d'assurer à tous les usagers la possibilité de se munir d'un billet dans des conditions satisfaisantes. » Cette demande de la Défenseure des droits rejoint la position de la FNAUT en matière

de distribution adoptée en janvier 2023 qui indique que « Chaque point d'arrêt ferroviaire doit disposer d'une solution de vente physique. »

## Exigence n°7

### ***Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné a bord si tel n'est pas le cas***

Chaque point d'arrêt ferroviaire doit disposer d'une solution de vente physique. Les voyageurs doivent pouvoir acheter leur titre à bord sans surcoût s'il n'existe pas de canaux de distribution physique dans la gare de départ.

Le dimensionnement des guichets doit être adapté en fonction du nombre d'acheteurs et le personnel formé à la vente aux personnes en situation de handicap.

Chaque point d'arrêt doit disposer d'une signalétique lisible indiquant de manière facilement compréhensible les modalités de distribution (notamment les horaires d'ouverture, les titres disponibles et les moyens de paiement).

Pour les services conventionnés, les voyageurs doivent pouvoir acheter à bord avec surcoût leur titre de transport. Le surcoût doit avoir un tarif clair, identique pour tous les opérateurs. Ce surcoût ne doit pas être une sanction pécuniaire du voyageur, mais l'application d'un tarif supplémentaire reflétant le coût supplémentaire pour l'opérateur de ce mode de distribution.

La dernière exigence de la FNAUT au sujet de la distribution est relative à la billettique et vise à faciliter la vie des voyageurs qui doivent pouvoir disposer de leur titre sans avoir à télécharger une application particulière.

## Exigence n°8

### *Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre*

Tous les titres de transport pour l'ensemble du territoire français doivent être disponibles dans des formats standardisés que ce soit leur version papier ou électronique, y compris pour les transports en commun urbains.

# Tarifification

Notre voyageur a maintenant l'information sur son trajet et se trouve sur le point d'acheter son billet. Comment est déterminé le prix de celui-ci ? Les règles de tarification sont-elles compréhensibles par le grand public ?

## Dans les pas d'un voyageur

Afin d'illustrer concrètement cette réalité, nous nous appuyerons sur deux expériences régionales, en Normandie et en région Centre-Val de Loire.

### « Le tarif voit double dans certains trains normands » (extraits) - Adeline Daboval, 12 janvier 2022

**Le Parisien**

*Dans la jungle des tarifs SNCF, voici une spécificité bien normande. Celle de la double tarification dans les anciens Intercités (...) Depuis le 1er janvier 2020, les trains sont régionaux, mais il subsiste un double système de tarification très compliqué (...) Sur un trajet Paris-Granville (...) le billet régional Tempo [à la borne bleue de la gare Saint-Lazare] coûte 52 €, quoi qu'il arrive. Tandis que le billet Intercités [au guichet ou sur le site Oui.sncf], oscille entre 20 € (en tarif Prem's non échangeable après le départ du train) et 57,20 € si le billet est flexible.*

*Pour la tarification régionale, le trajet a un prix fixe, proportionnel au nombre de kilomètres parcourus (...). Mais pour la tarification nationale, le tarif est soumis au « yield management », ce qui signifie que son prix varie en fonction de la demande sur le train choisi. En clair, pour un même trajet aux mêmes conditions, vous ne paierez pas le même prix selon que vous passez par la billetterie régionale ou nationale.*

Cette première expérience d'un voyageur permet de dresser le constat suivant :

- Existence d'une multiplicité de tarifs sur certaines destinations ;
- Tous les tarifs ne sont pas disponibles sur l'ensemble des canaux (certains ne sont disponibles qu'en guichet ou sur certaines bornes, d'autres au contraire ne sont disponibles qu'en ligne) ;
- Existence de tarifs qui varient en fonction de la demande.

## Une pétition demande une simplification des tarifs de **LE BERRY** entre Vierzon et Paris (extraits) - Benoit Morin, 27 février 2023 **RÉPUBLICAIN**

*Pour se rendre en train à Paris, les Vierzonnais doivent choisir entre les Intercités et les TER Rémi Express, avec des prix différents. (...)*

*Deux types de trains, soumis à des tarifs différents, circulent sur la ligne : les Intercités Paris-Vierzon-Limoges-Toulouse (Polt), financés par l'État et les TER Rémi Express Paris-Vierzon-Bourges, financés par la Région Centre-Val de Loire. (...) C'est d'abord pour les voyageurs fréquents que la tarification pose problème. Car les employeurs ne remboursent qu'un abonnement par trajet : soit l'abonnement forfait de la SNCF (pour les Intercités) et l'abonnement Optiforfait de la Région Centre-Val de Loire (pour les TER Rémi Express).*

*Pierre se rend à Paris deux à trois fois par semaine pour son travail. Il a choisi l'abonnement forfait de la SNCF. Ce qui lui revient à 469 euros par mois, auxquels il faut ajouter 1,50 euro de réservation par voyage. (...) [Cet abonnement] ne s'applique qu'aux Intercités et non aux TER. Or ces derniers représentent une bonne part des trains circulant entre Paris et Vierzon.*

*En fait, les abonnés Intercités ont bien accès aux TER Rémi Express, sans payer de supplément. (...). De l'autre côté, les abonnés Optiforfait des TER Rémi express ont le droit de monter dans les trains Intercités. Mais ils doivent pour cela acheter un pass mensuel à 15 euros ou un pass hebdomadaires à 5 euros, sans garantie de place assise. « Nous allons réaliser une info clients sur ces sujets pour essayer de les clarifier », promet la SNCF.*

*(...) Pour les voyageurs occasionnels, les cartes [régionales], qui s'appliquent aux TER Rémi Express, sont très intéressantes : entre 11 et 22 euros seulement le voyage pour Paris. Mais elles ne sont pas valables sur les Intercités. Côté Intercités, les cartes [commerciales de la SNCF] ne sont pas valables sur les TER Rémi Express. Prenons l'exemple d'un Vierzonnais titulaire d'une carte [régionale]. Il peut prendre un TER pour Paris à 7 h 15, le samedi matin ; mais le soir, il ne pourra pas rentrer de la capitale avec le train de 19 h 36, car ce dernier est un Intercités et non pas un TER.*

*Pour ne rien arranger, les voyageurs sans carte doivent procéder différemment : pour les TER, le tarif ne change pas jusqu'à l'heure du départ. Pour les Intercités, il vaut mieux acheter son billet à l'avance pour obtenir les meilleurs tarifs.*

Cette seconde anecdote permet d'illustrer les incohérences liées à la coexistence de services différents (TER et Intercités) sur une même ligne :

- Coexistence de divers prix sur une même origine-destination avec des stratégies tarifaires distinctes (tarification variant en fonction du moment de l'achat pour Intercités vs prix fixes pour

- TER) ;
- Coexistence de deux abonnements ;
  - Coexistence de cartes de réduction valables dans certains trains uniquement, y compris pour les cartes commerciales « nationales » SNCF Voyageurs non acceptées par la région.

## La conséquence d'un secteur ferroviaire fragmenté

Comme pour l'information et la distribution, la multiplication des tarifs et des cartes de réduction découle de l'organisation du secteur ferroviaire et des acteurs en charge de la tarification :

- Pour les services « librement organisés », c'est l'opérateur (SNCF Voyageurs, Trenitalia France et demain Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains, Kevin High Speed, etc.) qui est responsable de sa tarification ;
- Pour les services qui dépendent des régions ou de l'État, c'est l'Autorité Organisatrice qui a la charge de la tarification depuis la mise en place de la « liberté tarifaire » liée à la régionalisation du transport ferroviaire<sup>67</sup>.

<sup>67</sup> En application du 4° de l'article 17 du Décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Voyageurs.

Chacun de ces acteurs peut décider de la tarification des trains qu'il organise. De la même façon, chaque acteur peut créer des cartes de réduction ou décider d'accepter des cartes de réduction d'autres acteurs. Dans la limite du cadre posé par le droit européen protégeant le droit des voyageurs (présenté dans la partie suivante), ils peuvent également définir les conditions d'échange et de remboursement de leurs titres.

**Très concrètement, cela signifie que pour les trains régionaux, ce n'est pas SNCF Voyageurs mais la région qui décide du prix des billets. C'est également la région, et non SNCF Voyageurs, qui décide de créer des cartes régionales et d'accepter ou non les cartes nationales.**

Pour de nombreux voyageurs, la situation n'est pas évidente à comprendre. Cette organisation, qui est pourtant la règle dans le transport urbain (pour lequel la tarification est décidée par la métropole ou l'agglomération) et dans le transport aérien (dans lequel chaque compagnie est libre de sa tarification) ne leur semble pas « naturelle » dans un contexte où la quasi-totalité des lignes à l'exception de Paris-Lyon-Milan pour Trenitalia France<sup>68</sup> est encore exploitée par l'opérateur historique.

<sup>68</sup> Pour mémoire, Transdev ne commencera à exploiter les trains Nice-Marseille pour le compte de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur qu'en 2025. Cf. Encadré en introduction.

De plus, jusqu'en 2016, les voyageurs étaient habitués à une organisation dans laquelle « la » SNCF fixait seule l'ensemble des tarifs, sous le contrôle de l'État. La tarification était calculée selon un barème kilométrique national, identique sur l'ensemble du territoire. Il permettait la dégressivité du tarif en fonction de la distance parcourue. Il existait donc jusqu'à cette date un cadre tarifaire commun aux TER et Intercités sur le réseau français, ce qui n'est plus le cas aujourd'hui. Ce changement peut expliquer que certains voyageurs n'arrivent pas à comprendre pourquoi il existe de multiples tarifs aujourd'hui.

Cette perception de la situation avant 2016 était partiellement fautive puisque depuis la régionalisation en 2002 les régions sont autorités organisatrices des transports ferroviaires et peuvent en théorie décider des tarifs applicables aux services régionaux. Avant 2016, la politique tarifaire des régions était toutefois encadrée : elles pouvaient compléter la tarification nationale (par la création de cartes de réduction régionales par exemple), mais devaient accepter sur leur réseau les tarifs nationaux ainsi qu'en pratique les cartes commerciales de réduction SNCF.

Cette fragmentation des tarifs est particulièrement marquée quand coexistent sur un même trajet des services conventionnés régionaux, des services conventionnés par l'État et/ou des services librement organisés. Dans ce cas, qui est celui de la ligne Paris-Vierzon, le voyageur est confronté pour un même trajet - selon le train qu'il emprunte - à des tarifs avec des principes de calculs distincts. Cette situation est néanmoins peu fréquente à l'échelle nationale.

## Tarification Grandes Lignes et utilisation du *yield management*

Les opérateurs des services « librement organisés » sont libres de fixer leurs tarifs. Ainsi, l'entreprise Trenitalia France fixe les tarifs des Frecciarossa comme elle le souhaite. Ces prix sont évidemment influencés par les tarifs de son concurrent SNCF Voyageurs sur Paris-Lyon, les coûts du trajet en voiture ou en covoiturage, etc.

SNCF Voyageurs a une grande liberté sur la fixation des tarifs de ses TGV inOui, mais pas une liberté totale. Il existe en effet une régulation de l'État par un système de plafonds de prix<sup>69</sup> - relativement élevés - que ce soit pour les TGV inOui ou les Intercités. Ces plafonds de prix ne concernent pas les trains Ouigo. Toutefois, ceux-ci étant présentés comme l'option « low cost » des TGV inOui, ils sont affectés de manière indirecte par cette régulation.

<sup>69</sup> Voir article 1.2 « Prix particulier » du Volume 6 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs page 128. Il rappelle les deux principes réglementaires suivants :

- Des tarifs encadrés : plafond réglementaire fixé par arrêté, à 2,1 fois le prix de base
- Un Plein Tarif SECONDE, homologué par l'État pour chaque relation, inférieur au plafond réglementaire.

Une des caractéristiques de la tarification Grandes Lignes - qu'il s'agisse des TGV inOui et Ouigo, des Frecciarossa de Trenitalia France ou de certains Intercités - et la principale source de complexité de celle-ci, est d'être régie par les principes du *yield management*.

Le *yield management* est défini ainsi en 2008 dans un rapport d'information de l'Assemblée nationale consacré à la politique tarifaire de la SNCF<sup>70</sup> : « *Dans le domaine des transports, le yield management au sens strict, correspond aux techniques de gestion permettant de maximiser la recette par voyageur transporté et par kilomètre parcouru (voyageurs-kilomètres).* » Pour maximiser ses recettes, l'entreprise chargée du transport va décider de varier le prix du titre en fonction de nombreux critères, tels la date du trajet (et donc la demande potentielle pour ce train précis, en particulier s'il se situe en période de pointe), le moment de l'achat du titre, l'achat de l'aller-retour ou d'un aller simple uniquement. Les conditions d'annulation et de remboursement des titres constituent un autre critère conduisant à une forte variation du prix. Les billets échangeables et remboursables, généralement choisis par une clientèle « professionnelle », sont plus coûteux.

Ces principes de tarification ont été initialement développés par les compagnies aériennes américaines. La SNCF a introduit le *yield management* dès 1993 avec le système de vente Socrate<sup>71</sup>. Cette mise en place s'est accompagnée d'une obligation de réservation pour les TGV et d'un durcissement progressif des conditions d'échange et de remboursement. **Trente ans plus tard, en l'absence de transparence sur les critères de variation des prix, cette tarification reste mal comprise par les usagers qui peinent à saisir les raisons des fluctuations et écarts de prix.** Les conditions strictes d'échange et de remboursement restent une préoccupation pour les voyageurs<sup>72</sup>.

Le voyageur n'a pas toujours conscience que le billet qu'il réserve est soumis à ce type de tarification fluctuante et à des conditions d'échange et de remboursement restrictives. En première approche, on pourrait penser que seuls les TGV sont soumis à une tarification de type *yield management*. En effet, en matière de TER, l'usage est que les régions n'utilisent pas les techniques de *yield management* pour fixer le tarif de leurs trains. L'article du Berry Républicain précise à ce titre que sur le Paris-Vierzon, contrairement aux trains Intercités, « pour les TER, le tarif ne change pas jusqu'à l'heure du départ ».

Or la réalité se révèle plus complexe que cette simple dichotomie. Premièrement, il peut exister pour les TER des billets « à petits prix » avec des conditions d'utilisation plus restreintes (prendre un train désigné et non pas n'importe quel train dans la journée comme c'est habituellement le cas pour les TER), mais aussi des conditions d'échange et de remboursement plus strictes.

<sup>70</sup> Rapport d'information n°1161 déposé en application de l'article 146 du Règlement par la commission des finances de l'économie générale et du plan sur la politique tarifaire de la SNCF et présenté par M. Hervé Mariton, Député.

<sup>71</sup> « La tarification "Grandes lignes" de la SNCF : entre service public et logique de rentabilité », Jean Finez et Patricia Perennes, Revue Générale des Chemins de fer, juillet-août 2015 pp. 6-21.

<sup>72</sup> Comme le montre le grand nombre d'articles de presse parus en février 2023 sur le durcissement des conditions d'échange et de remboursement. Voir par exemple « SNCF : les conditions d'échange et de remboursement se durcissent » Louis Rousseau, La dépêche du midi, 7 février 2023.

Deuxièmement, rien n'empêche une région de mettre en place une tarification de type yield management – assortie d'une réservation obligatoire – si elle le souhaite, à l'image de ce que fait la région Normandie pour ses trains vers Paris. Enfin, pour répondre en partie à la demande des voyageurs de ne pas voir les prix des billets s'envoler, SNCF Voyageurs a mis en place un système de plafonnement des prix des billets TGV pour les porteurs des cartes Avantage : 39€ maximum pour les trajets de moins d'1h30, 59€ maximum pour les trajets entre 1h30 et 3h, 79€ pour les trajets de plus de 3h. Les porteurs de carte Avantage bénéficient également des conditions d'échange et de remboursement plus souples. Il ne s'agit néanmoins que d'une politique commerciale de SNCF Voyageurs<sup>73</sup> sur laquelle l'entreprise pourrait revenir à tout moment, et non d'une décision de plafonnement de prix ou de fixation des conditions d'échange et de remboursement imposé par l'État. En synthèse, il existe donc des exceptions à la règle qui voudrait que les TER aient des prix fixes et les TGV des prix variables : on trouve des prix fluctuants pour certains TER et des prix fixes pour certains TGV !

<sup>73</sup> Le site internet de la compagnie précise d'ailleurs qu'il s'agit des « Prix en vigueur jusqu'au 31/08/2023 »

La question de la lisibilité des prix dans le cas où le tarif est « yield managé » existe depuis longtemps dans le débat public. Dès 2008, le rapport parlementaire cité ci-dessus avait pour première proposition d'obliger SNCF à communiquer le « prix médian - hors cartes d'abonnement - du trajet considéré pour l'année civile antérieure ». La communication de ce prix médian aurait permis au voyageur de situer son billet en matière de prix : son trajet est-il plutôt « cher » par rapport au prix constaté habituellement ? Cette proposition n'a pas été suivie d'effet.

Une fois encore, nous nous trouvons dans la situation où l'on attend du voyageur qu'il agisse et raisonne en expert de l'organisation du transport ferroviaire. Afin d'en comprendre la tarification et les conditions tarifaires (échange et remboursement possibilité voire obligation de réserver) le voyageur doit être à même de répondre à une myriade de questions. Qui organise mon transport, une entreprise ou une autorité organisatrice des transports régionale ? Si c'est une région a-t-elle mis en place une politique de « petits prix » ou de yield management, de réservation obligatoire sur certains trains ? S'il s'agit d'une entreprise, quelle est sa politique commerciale, que ce soit en matière de tarif, de réservation obligatoire ou non et de conditions d'échange et de remboursement ? Quelles sont les conditions d'échange et de remboursement associées à mon tarif ? Existe-t-il, dans mon train, des tarifs distincts en fonction des conditions d'échange et de remboursement ?

En 2020, le Conseil National de la Consommation<sup>76</sup>, auquel participe la FNAUT, a rendu un avis avec des préconisations similaires<sup>77</sup> dans lequel il préconise aux professionnels d'informer le consommateur de l'existence d'une pratique de *yield management*, « par tous moyens appropriés et de façon claire, lisible et accessible »

<sup>76</sup> Le Conseil national de la consommation (CNC) est un organisme consultatif créé en juillet 1983. Il a pour objet d'instaurer la concertation entre les représentants des intérêts collectifs des consommateurs, des professionnels et des entreprises assurant des missions de service public, pour tout ce qui se rapporte à la consommation. Il a également pour mission de permettre la désignation des médiateurs de la consommation.

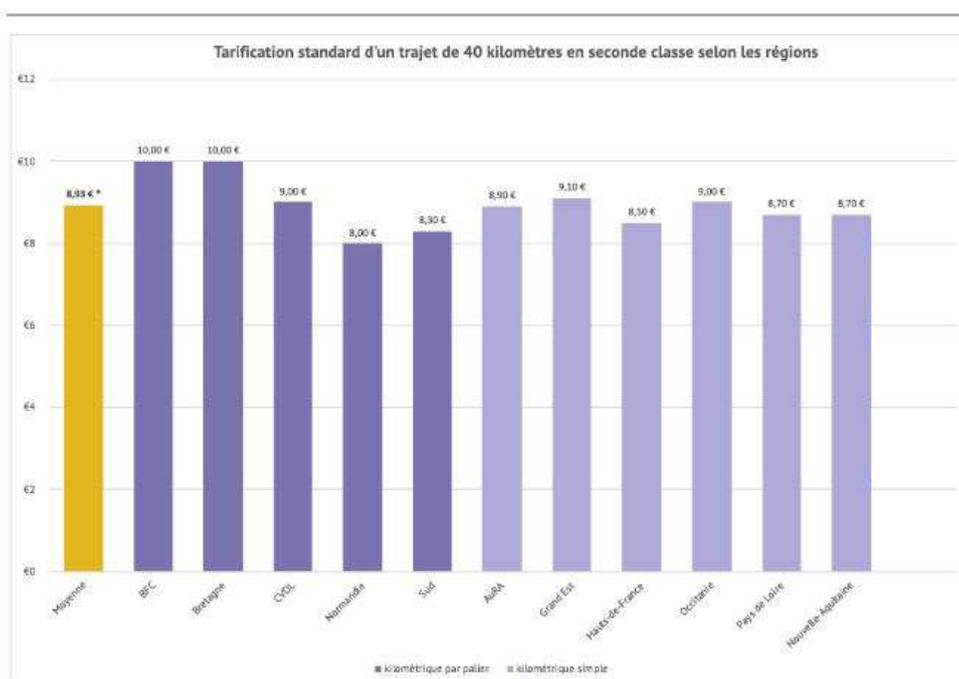
<sup>77</sup> Groupe de travail, « Pratiques de gestion fine des tarifs ou yield management et information du consommateur », 27 janvier 2020.

et de donner au consommateur des clefs de compréhension sur les « paramètres de variation du prix » afin que celui-ci puisse faire un choix éclairé.

## Une diversité des tarifs régionaux

En dehors de certaines exceptions mentionnées ci-devant, les tarifs des billets régionaux sont généralement fixes, quelle que soit la date d'achat. Les difficultés rencontrées par les voyageurs pour comprendre la façon dont ils sont fixés ne proviennent donc pas - sauf exception - du *yield management*, mais de la diversité des prix pratiqués au sein du territoire national. En effet, depuis 2016, les régions peuvent fixer librement leur tarification. En toute logique, la mise en place de cette liberté tarifaire a conduit à une hétérogénéité dans la tarification nationale.

Le cabinet 6-t a réalisé en mai 2021 une étude pour la FNAUT et l'Association des régions de France pour synthétiser l'évolution des tarifications régionales cinq ans après la mise en place de la liberté tarifaire. Cette « Analyse comparée des tarifications régionales de l'offre de transport interurbaine » nous procure une vision exhaustive des politiques tarifaires mises en place par les régions. L'étude s'est notamment attachée à révéler la diversité pouvant exister entre « Plein tarif » d'une région à une autre, et a constaté sur ce point une diversité de prix pour des trajets de longueurs équivalentes.



\* [La tarification standard considérée ne relève pas d'une valeur exacte mais d'une approximation réalisée à partir du coût d'un trajet avoisinant les 40 kilomètres : Marseille-Saint-Charles à La Ciotat. Étant donné la marge d'erreur inhérente à cette estimation (+/-10% environ), elle ne peut intégrer une comparaison fine entre régions présentant des niveaux de prix similaires]

Illustration 25 : Extrait du rapport 6-t pour la FNAUT et Régions de France

On constate la diversité des tarifs régionaux pour un trajet d'une même distance.

En plus de ces différences de niveaux de prix, les auteurs du rapport mettent en évidence les variations d'ordre structurel auxquelles sont soumises les politiques tarifaires régionales : certaines régions appliquent un barème kilométrique (le prix du billet est calculé en fonction du nombre de kilomètres parcourus) quand d'autres ont choisi un système de palier tarifaire (par exemple 3€ tous les X km parcourus)<sup>76</sup>. Enfin, les régions ont développé des politiques distinctes en matière de « petits prix », par exemple en cas d'achat anticipé, d'achat groupé de billet (tarif « mini groupe » ou Tribu<sup>77</sup>) ou encore d'achat de tarif week-end, etc.

<sup>76</sup> Voir partie 2.1 de l'étude 6-t.

<sup>77</sup> Voir partie 5 de l'étude 6-t.

## Tarifcation en cas de correspondance entre TER et Grandes Lignes

Comment est calculé le tarif d'un trajet qui comprend une correspondance entre un TER et un train Grandes Lignes (c'est-à-dire TGV inOui et Intercités<sup>78</sup>) ? Avant la mise en place de la liberté tarifaire, le mode de calcul du billet - basé sur le nombre de kilomètres total du voyage - permettait au voyageur de bénéficier d'une réduction sur le trajet en TER au nom du principe de la « dégressivité kilométrique »<sup>79</sup>.

<sup>78</sup> Les trajets TER + Ouigo n'ayant jamais été considérés comme étant en correspondance, mais uniquement comme la superposition de deux trajets distincts.

<sup>79</sup> Selon ce principe, le coût calculé par kilomètre du voyage est décroissant. En d'autres termes, plus le voyage est long, moins il est cher au kilomètre. De ce fait, le prix d'un billet TER en correspondance était moins cher qu'un billet de TER « sec », le calcul de son prix était fait en prenant en compte les kilomètres effectués en TGV.

Après la mise en place de la liberté tarifaire, les régions ont progressivement demandé l'application de leur tarif régional sur la partie TER, ce qui a conduit à la fin de la dégressivité tarifaire<sup>80</sup>. Au moment de la rédaction du rapport de 6-t en mai 2021, seules trois régions (Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire et Sud) avaient demandé l'application de leur tarif pour les billets en correspondance conduisant à la « juxtaposition » des tarifs TGV et TER<sup>81</sup>. À l'heure de rédaction du présent rapport (mai 2023), il semble qu'en dehors des TER Normands correspondants à d'anciens Intercités – cf. article du Parisien cité ci-dessus – plus aucun TER en France ne bénéficie d'un tarif avec dégressivité tarifaire. Néanmoins, aucune information synthétique et générale sur l'ensemble de la France n'a été communiquée ni sur SNCF Connect, ni par les pouvoirs publics. Seule la modification du prix, au moment de la réservation, peut alerter le voyageur.

<sup>80</sup> Cf. p.8 des Conditions générales de Vente de SNCF Voyageurs.

<sup>81</sup> Voir partie 8.3 de l'étude 6-t.

# Des cartes de réduction « nationales » loin d'être acceptées partout

Beaucoup de voyageurs réalisant régulièrement des trajets optent pour des cartes de réduction. Avec la régionalisation, en plus des cartes de réduction « nationales », sont apparues des cartes de réduction régionales mises en place par les Autorités organisatrices. C'est l'une des causes principales de la complexité de l'actuelle structure tarifaire: les réductions offertes par ces nouvelles cartes venant souvent se substituer à celles offertes par les cartes nationales.

Du côté des cartes nationales, SNCF Voyageurs a remis à plat sa politique en matière de cartes commerciales en 2021. Auparavant, il existait diverses cartes (Senior, 12-25, Week-end ...). Aujourd'hui les cartes commerciales de SNCF sont nommées cartes Avantage et ont trois déclinaisons : Adulte, Jeune ou Senior. Pour la clientèle professionnelle, SNCF Voyageurs a développé la carte Liberté. Les cartes Avantage et Liberté permettent notamment de bénéficier du plafonnement de prix mentionnés ci-dessus (39€ pour 1h30, etc.). Toutes ces cartes ouvrent droit à des réductions déterminées librement par l'entreprise.

L'opérateur historique propose également des forfaits de déplacement « illimités »<sup>82</sup> (Max Actif, Max Senior et Max Jeune), dans les TGV et certains Intercités.

**La compagnie ferroviaire n'est en revanche pas en mesure d'imposer aux régions d'accepter ses cartes de réduction et forfaits pour les trains que ces autorités organisent, c'est-à-dire les TER.** Aujourd'hui, de très nombreuses régions n'appliquent d'ailleurs plus de réduction pour ces cartes, comme le montre la carte ci-dessous issue du site de SNCF Voyageurs. Cette tendance au refus d'appliquer les cartes commerciales de SNCF s'est amplifiée très récemment, en 2021 et 2022<sup>83</sup>.

<sup>82</sup> Qui ne permettent toutefois pas d'accéder à tous les trains. Voir « TGV Max jeune: pourquoi est-ce si compliqué d'obtenir des billets malgré l'abonnement? », 7 novembre 2022, Cassandre Braud, RMC.

<sup>83</sup> Ainsi, le site TER de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur indique « Depuis le 1er juillet 2022, la majorité des tarifs et cartes nationales SNCF n'est plus applicable sur le réseau TER SUD. ».

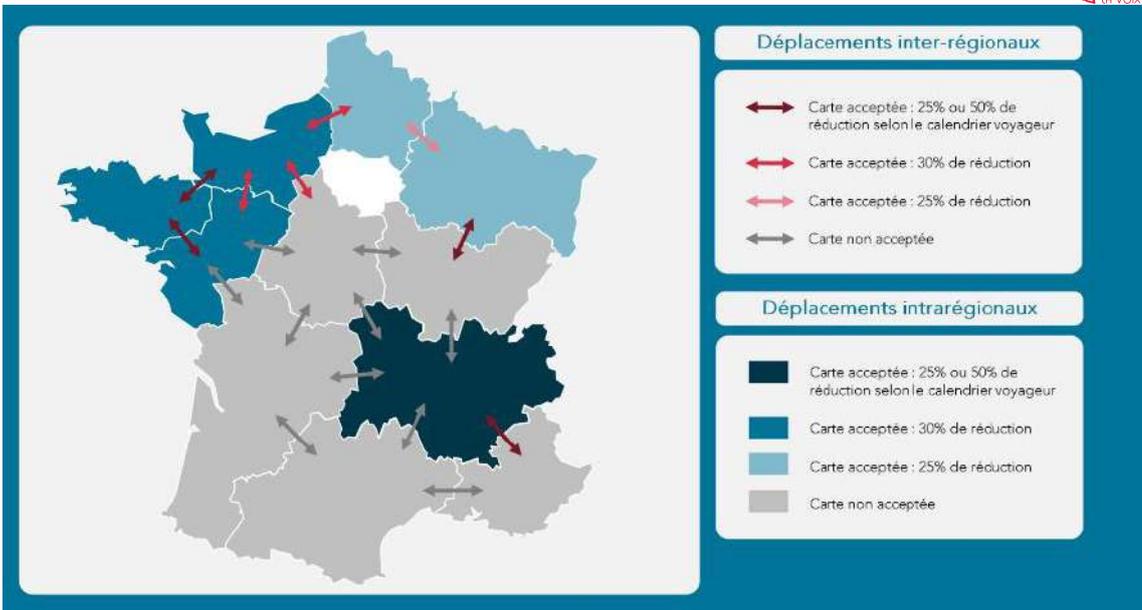


Illustration 26 : Extrait du site de SNCF Voyageurs

La carte montre les fortes différences dans l'acceptation de la carte Avantage selon les régions.

Autre question: à défaut de s'appliquer pour les TER « sec », la carte Avantage permet-elle d'obtenir une réduction pour les trajets TER en correspondance avec un TGV inOui ou un Intercités? Il n'est pas facile de répondre à cette question par une simple recherche sur le site de SNCF Connect ou par la lecture des conditions générales de vente. Il semble néanmoins que la situation soit la suivante: la réduction Avantage s'applique si la région organisant le TER continue à appliquer les tarifs nationaux (et non les tarifs régionaux) pour ses trains en correspondance. Pour savoir si sa carte Avantage s'applique, le voyageur doit donc connaître le choix de la région en matière de tarification des TER en correspondance. En pratique, seuls les TER normands en direction de Paris ne relèvent pas de la liberté tarifaire.

De nombreuses régions ont décidé de ne plus pratiquer de tarif Avantage dans la mesure où elles n'avaient pas la main sur la politique commerciale associée à ces cartes et donc sur les effets sur les recettes des services ferroviaires qu'elles conventionnent. Il existe donc une raison objective – et parfaitement légitime – de justifier la non-application de ces cartes.

En revanche, les cartes sont acceptées par l'État pour les TET avec une politique de réduction similaire à celle qui existe pour les TGV.

On remarque ici que le système a là encore été conçu du point de vue du transporteur historique et des autorités organisatrices de transport, et non du point de vue du voyageur. Ce dernier constate que sa carte, qu'il pensait pourtant « nationale » (et qui l'était dans les faits il y a encore deux ou trois ans), n'est plus acceptée pour une partie de ses trajets, sans toutefois que le prix d'achat de cette carte ait varié et sans qu'il comprenne nécessairement les raisons de cette évolution tarifaire.

Ma carte avantage n'est pas prise en compte sur l'entièreté de mon voyage avec correspondance. Que faire ?

Fermez ^

Aujourd'hui la loi a changé et donne le droit aux régions d'appliquer leur propre gamme tarifaire sur leurs TER, mais aussi le droit d'accepter ou non les tarifs nationaux. Cela s'applique aussi sur les trajets en correspondance avec un OUIGO.

Dans le contexte de cette liberté tarifaire, certaines régions (dont dépend TER) ont choisi d'accepter ou non cette carte avantage qui est une carte nationale.

Nous vous proposons de vous renseigner sur le site TER de votre région pour de plus amples informations.

Illustration 27 :  
Extrait du site  
SNCF Connect

SNCF Voyageurs  
renvoie aux sites  
TER des régions  
concernant  
l'acceptation ou  
non de la carte  
Avantage

## Un foisonnement de cartes régionales

Les régions ont par ailleurs développé leur propre carte de réduction. Si des cartes régionales existent depuis le début de la régionalisation, elles se sont fortement développées après la mise en place de la liberté tarifaire : carte Mezzo en Pays de la Loire, Rémi Liberté en Centre-Val de Loire, Zou ! Malin en Provence-Alpes-Côte d'Azur... S'il existe parfois des similarités (existence d'une carte jeune, d'une carte senior, d'une carte pour voyageurs fréquents) la structure des cartes proposées n'est de toute façon, pas identique d'une région à l'autre. Ainsi, on est « Senior » à 60 ans en Centre-Val de Loire, mais à 62 ans en Île-de-France. Une carte de réduction « Adulte » permet dans certaines régions de voyager gratuitement avec ses enfants (Pays de la Loire), dans d'autres de bénéficier d'un tarif réduit pour ceux-ci (Nouvelle-Aquitaine) alors qu'elle n'ouvre droit à aucune réduction pour les accompagnants dans d'autres (Centre-Val de Loire).

Une fois de plus, l'État se distingue des autres autorités dans la mesure où il n'existe pas de carte de réduction spécifique pour les TET mais que les cartes commerciales nationales de SNCF Voyageurs y sont acceptés.

On a donc une fragmentation des cartes de réduction. Un voyageur qui se déplace fréquemment dans diverses régions, alternant TGV et TER, ou qui habite sur une ligne desservie à la fois par des Intercités et des TER (à l'image de Vierzon) doit multiplier les cartes de réduction pour espérer obtenir le tarif le plus avantageux : une carte commerciale SNCF et une ou plusieurs cartes TER. C'est une source de complexité.

Certains voyageurs utilisent régulièrement des trains Grandes Lignes, et ont de ce fait acheté une carte nationale, généralement

une carte Avantage de SNCF Voyageurs. Mais ces mêmes voyageurs peuvent parfois avoir besoin d'emprunter un TER en dehors de leur région de résidence, par exemple en correspondance avec un TGV lors d'un déplacement occasionnel. Ils ne sont pas des voyageurs assez fréquents – un ou deux voyages par an – pour que l'achat d'une carte régionale soit intéressant. Dans ce cas, la fin de l'acceptation de la carte Avantage sur des TER en correspondance les conduit à constater de fortes augmentations de tarifs, comme le montre le témoignage d'une habitante de la Région Sud-Provence Alpes Côte d'Azur.

## Déplacement occasionnel d'une habitante d'Auvergne-Rhône-Alpes en région Sud



*J'habite Tain-l'Hermitage [en région Auvergne-Rhône Alpes] et je suis descendue à Marseille ce week-end du 1er mai en TER.*

*Quelle mauvaise surprise j'ai eu de voir que mon billet était deux fois plus cher que la dernière fois où j'ai fait ce même trajet. Pourquoi ? Parce que la région PACA n'applique plus la réduction liée à la carte Avantage. Elle n'applique d'ailleurs pas non plus la réduction liée à la carte Illico solidaire [la carte régionale d'Auvergne-Rhône-Alpes] et d'autres peut être. Si j'avais fait le même nombre de kilomètres dans la région Auvergne-Rhône-Alpes, là j'aurais eu la possibilité d'avoir ces réductions. Ce n'est pas normal que le prix d'un trajet ne soit pas identique sur tout le territoire français. Pourquoi la Sncf ne considère-t-elle pas la France comme un seul et même pays ?*

## Des tarifs de service public pas tout à fait universels

Il existe également en France des tarifs sociaux nationaux encadrés par l'État. La liste exhaustive de ces tarifs sociaux, ainsi que des tarifs dits « conventionnés »<sup>84</sup>, est la suivante : tarif militaire, carte famille militaire, fonctionnaire de la police nationale, carte famille nombreuse, tarif congés annuels, titre de transport d'aller et retour annuel des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre<sup>85</sup>. Ces tarifs sociaux sont distincts des tarifs promotionnels et des cartes commerciales des opérateurs (SNCF Voyageurs et Trenitalia France) ainsi que divers prix réduits et cartes commerciales mises en place par les régions ; ils sont imposés par l'État et ne découlent pas d'une politique commerciale d'un opérateur ou d'une autorité organisatrice de transport.

Le principe de ces tarifs sociaux est qu'ils soient applicables sur l'ensemble du territoire. C'est le cas pour les TER. Les régions reçoivent une compensation de l'État<sup>86</sup> pour l'application de ces

<sup>84</sup> C'est-à-dire conventionné par SNCF Voyageurs avec un ministère pour l'ensemble des services SNCF Voyageurs, y compris les TER.

<sup>85</sup> Cf. p.38 des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs.

<sup>86</sup> Fixé par l'arrêté du 8 août 2002 fixant le montant de la compensation allouée aux régions en contrepartie du transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional.

tarifs sociaux nationaux. Cette compensation étant versée à la région et non à l'opérateur, ils continueront à s'appliquer même après la procédure d'ouverture à la concurrence, si d'autres opérateurs effectuent les trajets pour le compte de la région, à l'image de Transdev pour la ligne Nice-Marseille en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Enfin, SNCF Voyageurs doit également appliquer ces tarifs sociaux, dont le méconnu « congés annuels », pour ses TGV inOui. Ce manque à gagner pour la compagnie est en partie compensé par l'État.

En revanche, les tarifs sociaux nationaux ne sont acceptés ni par Trenitalia France ni par Ouigo<sup>87</sup>. Pour ce dernier, la situation est d'autant plus discutable que d'anciens TGV « classiques » - donc inOui - ont été remplacés par des offres Ouigo<sup>88</sup>. Cela pose la question du caractère « universel » de la réduction sociale que ces tarifs sont censés offrir.

La situation des militaires est plus favorable que celles des familles nombreuses : elle a récemment évolué, les réductions destinées aux militaires et leur famille sont aujourd'hui valables sur tous les trains en France, y compris TER et Frecciarossa de Trenitalia France<sup>89</sup>.

<sup>87</sup> Le site de SNCF Voyageurs précise bien « Vous partez en congés avec TGV INOUI, en TER ou INTERCITÉS ? Bénéficiez de -25% sur l'achat de vos billets une fois par an » Le site Ouigo est explicite « La carte famille nombreuse SNCF n'est pas éligible aux réservations OUIGO. ». Trenitalia France a confirmé par mail ne pas accepter la carte famille nombreuse.

<sup>88</sup> Ouigo précise qu'elle offre des tarifs très intéressants pour les enfants, mais la carte famille nombreuse concerne également les parents quand ils voyagent seuls, ce qui n'est donc pas équivalent

<sup>89</sup> Décret n° 2023-321 du 27 avril 2023 relatif aux réductions sur les tarifs des services de transport ferroviaire de voyageurs accordées aux militaires, à leurs familles et à leurs ayants cause

## Une diversité d'abonnements liée à l'histoire

Une dernière source de complexité à mentionner est la coexistence d'abonnements permettant d'effectuer des trajets en illimité sur une ligne ou dans une zone donnée. En matière d'abonnements applicables sur les lignes ferroviaires, les tarifications disponibles actuellement sont parfois liées à l'histoire.

Comme l'exemple de la ligne Paris-Vierzon le souligne, il existe plusieurs sortes d'abonnements : les abonnements mis en place par SNCF Voyageurs pour des raisons de service public (Abonnement de travail, Abonnements pour Élèves, Étudiants et Apprentis), les abonnements mis en place par SNCF Voyageurs pour des raisons commerciales et les abonnements mis en place par les régions au titre de la liberté tarifaire.

En matière d'abonnements, les tarifs sociaux nationaux regroupent :

- L'abonnement de travail (AT) pour les distances inférieures à 75 kilomètres<sup>90</sup> ;
- L'abonnement Élèves, Étudiants, Apprentis (AEEA)<sup>91</sup>.

<sup>90</sup> Mis en place par la loi du 29 octobre 1921.

<sup>91</sup> Approuvé par une décision ministérielle du 29 décembre 1951..

Jusqu'à la liberté tarifaire, les régions étaient obligées d'appliquer ces abonnements de service public. Les gammes régionales venaient donc soit compléter ces tarifs (en étendant par exemple la validité des abonnements de travail au-delà de 75 kilomètres) soit proposer des alternatives plus intéressantes : moins chères ou accessibles plus largement, par exemple des abonnements tout public et non plus restreints aux seuls salariés. Néanmoins, jusqu'en 2016, ces abonnements étaient toujours disponibles à l'achat. La mise en place de la liberté tarifaire a permis aux régions de ne plus être obligées de distribuer ces abonnements, ce qui a conduit à l'actuelle multiplications des abonnements.

Ces abonnements de service public peuvent toutefois subsister pour des trajets interrégionaux notamment pour les trajets en lien avec l'Île-de-France et pour lesquels la « soudure tarifaire », c'est-à-dire l'utilisation d'un abonnement Navigo en complément, est autorisée sous conditions<sup>92</sup>.

<sup>92</sup> La soudure tarifaire est la combinaison, sur un même trajet sans rupture de charge, de plusieurs titres de transport. Le principe général est l'interdiction de soudure. En 1976, la DTT donne son accord au principe de soudure de la carte orange avec une carte de travail dans la limite des 75 km depuis les gares parisiennes. L'objectif était de réduire le mur tarifaire entre les tarifications parisienne et nationale. Pour le détail des conditions d'acceptation de cette soudure, voir l'article 132.2 du contrat entre SNCF et Île-de-France Mobilités.

## Une situation devenue incompréhensible

En conclusion, la tarification aujourd'hui appliquée en France est d'une extrême complexité. Elle fluctue pour les billets TGV et Intercités – et même pour quelques rares TER – du fait de l'application du *yield management*. Elle varie d'une région à une autre du fait de l'application de la liberté tarifaire. Il existe de multiples cartes de réduction à travers le territoire. Les conditions d'échange et de remboursement varient d'un service à l'autre (TGV, TER, Intercités), mais également au sein d'un même service en fonction du tarif payé et des cartes de réduction utilisées par le voyageur.

La situation devrait encore se complexifier avec l'ouverture à la concurrence pour les services librement organisés. Une multiplicité des tarifs se constate d'ores et déjà avec l'existence de règles distinctes pour trois types de trains pourtant tous organisés par SNCF Voyageurs : TGV inOui, TGV Ouigo et Ouigo vitesse classique. Trenitalia France a évidemment ses tarifs et des cartes de réduction à part.

Les nouveaux opérateurs (Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed, etc.) en feront probablement de même.

La coexistence de plusieurs entreprises sur une même desserte – aujourd’hui limitée à la ligne Paris-Lyon-Milan avec l’offre alternative de Trenitalia France – conduira donc à la coexistence de gammes tarifaires distinctes librement décidées par les entreprises sur une même origine-destination.

**En revanche, contrairement à une idée répandue, l’ouverture à la concurrence ne conduira pas à une complexification de la tarification régionale.** En effet, c’est bien la région, et non l’opérateur, qui a la capacité de déterminer la tarification pour les transports ferroviaires et routiers qu’elle organise.

Signe de cette extrême complexité même en se limitant aux conditions tarifaires au sein de l’opérateur historique, sans même s’intéresser aux conditions des concurrents ferroviaires ou routiers: SNCF Voyageurs met à jour régulièrement un document qui récapitule les conditions tarifaires et les conditions d’accès aux trois types de services (TER, TGV, Intercités). Ces conditions générales de vente intitulées « les tarifs voyageurs » se trouvent en libre accès sur le site de SNCF<sup>93</sup>. Lors d’une comparaison des conditions de vente entre divers sites commerciaux, l’association UFC Que choisir a chronométré le temps de lecture de ce document : 6h52, ce qui fait de SNCF Connect le site de vente en ligne ayant les plus longues Conditions générales<sup>94</sup>.

<sup>93</sup> Dans le présent rapport, nous nous sommes appuyés sur la version de mars 2023, VO0131-10012023-01V.

<sup>94</sup> Arnaud de Blauwe, « Conditions générales à l’épreuve du chrono », publié le 2 février 2022, UFC Que choisir.

Lorsque le voyageur est désarçonné par cette complexité, il y a toujours une « bonne » explication à lui fournir : vous pensiez que votre train Paris-Bourges était un Intercités et donc que votre carte Avantage serait acceptée ? Ce n’est plus le cas. En effet, depuis 2017, cet ancien TET a été transféré à la région (l’Intercités devenant donc un TER) et cette dernière a décidé de ne plus accepter la carte Avantage. Vous pensiez que votre Paris-Rouen était un TER et que, de ce fait, le prix des billets serait fixe ? Vous aviez tort. S’agissant d’un ancien TET, la région a choisi de maintenir une tarification fluctuante. Les exemples de ce type abondent. Une fois encore, avoir une compréhension exhaustive de la tarification demande aux voyageurs d’être spécialiste de l’état actuel du droit ferroviaire, de son évolution récente ainsi que des stratégies marketing et tarifaire de chaque région.

À défaut de comprendre, le voyageur pourrait être rassuré en se disant que s’il indique bien l’intégralité des cartes de réduction qu’il possède (ou qu’il serait susceptible d’acheter) sur un site d’achat de vente en ligne, il est certain d’obtenir le meilleur tarif possible. Le numérique résoudrait la complexité. Or une rapide recherche permet de constater que sur un même trajet, deux sites peuvent donner des prix différents, non pas parce que les tarifs sont intrinsèquement différents, mais parce que les deux agences de voyages en ligne, devant la multiplicité des tarifs possibles, ne proposent pas la même offre.

Aller : Dim. 23 avr.

11:06 Redon x3

12:38 Quimper

1h32 Direct iNOU

**2 tarifs disponibles dès 37 €**

2de classe

Modifiable sous conditions **37 €** (44 €)

7 € économisés grâce à votre carte de réduction

Nos services en 2de

- Bagages inclus
- Prise électrique partagée
- Presse et contenus sur le Portail TGV / INOUI

- TARIF AVANTAGE 15 €
- 4 - 29 Ans PREM'S 11 €
- 4 - 29 Ans PREM'S 11 €

Plus tôt

dim. 23 avr. 2023

Horaires	2de classe	1ère classe
11:06 → 12:38 1h32m, 0 corresp.	<b>32,60 €</b>	—
12:12 → 13:53 1h41m, 0 corresp.	20,30 € <i>Le moins cher</i>	34,80 €
Trajet recommandé en fonction du tarif et de la durée		
13:26 → 14:55 1h29m, 0 corresp.	20,30 € <i>Le moins cher</i>	34,80 €
14:12 → 15:53 1h41m, 0 corresp.	20,30 € <i>Le moins cher</i>	34,80 €

Plus tard

Informations sur nos résultats de recherche

Nous vous montrons les trajets les plus rapides avec le moins de changements possible et nous mettons en avant les billets les moins chers parmi ces résultats. [Nos critères pour le classement des résultats de recherche.](#)

Aller **32,60 €** Continuer

2 Adultes

Carte de réduction prise en compte

Trajet sélectionné 97 % de CO<sub>2</sub> en moins qu'en voiture

11:06 Redon

1h32m 0 corresp. iNOU

12:38 Quimper

Conditions du billet

- 1 x Adulte TARIF AVANTAGE 15,00 €
- 2 x Enfants TARIF ENFANT AVANTAGE 17,60 €

Voir conditions d'échange et de remboursement

Illustration 28 : Comparaison de deux offres (SNCF Connect et Trainline) pour un voyage de trois personnes sur le trajet Quimper-Redon. Les deux sites proposent des tarifs différents pour les accompagnants.

## Une absence de volonté politique pour l'harmonisation des tarifs

Au regard de la situation précédemment décrite, une certaine forme d'harmonisation tarifaire semble indispensable.

Aujourd'hui, une harmonisation des tarifs entre deux régions limitrophes (ou entre TGV et TER) ou l'acceptation croisée des cartes de réduction dépend du bon vouloir et de la capacité à négocier des acteurs impliqués : élus régionaux pour les TER, DGITM pour les TET, et entreprises ferroviaires, c'est-à-dire SNCF Voyageurs pour les TGV et Trenitalia France pour le Frecciarossa. Or rien ne semble indiquer que les régions vont à court et à moyen terme s'accorder pour rendre plus compréhensible pour les voyageurs la tarification régionale, ou créer des cartes communes de réduction. À titre d'exemple, la carte Pass jeune TER, lancée par l'ensemble des régions à la suite de la crise sanitaire en 2020 et 2021, n'a pas été renouvelée en 2022<sup>95</sup>.

<sup>95</sup> Voir « Suppression du pass jeune TER cet été : une décision « absurde et aberrante », Sud-Ouest, 12 juin 2022.

De même, il est peu probable que les régions et les entreprises offrant des services ferroviaires librement organisés, en premier lieu desquelles SNCF pour ses TGV inOui et Ouigo, arrivent à s'accorder pour une acceptation réciproque de leur carte de réduction. Au contraire, comme l'illustrent les paragraphes précédents, les évolutions récentes donnent plutôt à penser qu'une plus grande segmentation entre services nationaux et services régionaux est en cours.

Le gouvernement n'a pas prévu d'intervenir en faveur d'une harmonisation des tarifs ou de l'acceptation réciproque des cartes de réduction. Le ministre des Transports a été clair à ce sujet lorsqu'il a présenté son projet de « billet unique » : il s'agit uniquement d'un support unique et en aucun cas d'un tarif unique. Le ministère indique ne pas vouloir empiéter sur la liberté tarifaire mise en place avec la régionalisation et compter sur les « incitations » qu'engendrera un support unique.

## « En deux ans, on peut développer le titre unique de transport pour toute la France » annonce Clément Beaune - Guillaume Novello, 8 février 2023

« Envisagez-vous ensuite d'aller vers un tarif unique ? »



*Il faut respecter cette politique de la décentralisation des transports, donc ce n'est pas à l'État de dire aux régions quels sont leur offre et le prix des transports, c'est leur responsabilité. Je distingue le support et le tarif même si je pense que le support peut entraîner des simplifications de tarifs et inciter les autorités organisatrices à proposer des tarifs communs.*

La question de l'harmonisation des tarifs se posera également si, conformément aux déclarations du gouvernement<sup>96</sup>, des RER se développent autour des grandes métropoles françaises. Si de telles offres étaient développées, une coordination des tarifs des services de transport ferroviaire et urbain à l'échelle de chaque métropole semble a minima nécessaire.

<sup>96</sup> Le député de la majorité Jean-Marc Zulesi a d'ailleurs annoncé sa volonté de déposer une proposition de loi sur ce sujet en juin 2023.

# Des exemples à suivre à l'étranger

## Existence d'un tarif commun et de cartes de réduction communes

Dans d'autres pays, y compris avec une organisation fédérale et avec des collectivités locales aux très forts pouvoirs, il peut exister des politiques tarifaires plus uniformes qu'en France.

Le meilleur exemple est celui de la **Suisse**. Les tarifs pour tous les trajets en Suisse, y compris le tarif des abonnements, sont définis par l'Alliance SwissPass qui regroupe toutes les entreprises de transport et supervise aussi la répartition des recettes parmi les entreprises de transport<sup>97</sup>. Les communautés tarifaires régionales restent compétentes pour fixer le prix des tickets et abonnements communautaires qui seront également intégrés dans le système de distribution nationale. Le très grand pouvoir des cantons suisses n'est donc pas incompatible avec une tarification nationale. L'abonnement général et l'abonnement demi-tarif s'appliquent également sur les modes non ferroviaires y compris le transport urbain.

<sup>97</sup> Cette répartition des recettes est aujourd'hui assurée par les CFF sous mandat de prestation.

Un autre exemple intéressant est celui de la **Grande-Bretagne**. Lors de la privatisation du secteur ferroviaire dans les années 1990, l'opérateur historique a été démantelé et remplacé par 26 opérateurs en franchise. Sur chaque ligne, un « opérateur principal » a été désigné parmi les entreprises franchisées. Il s'agit en principe de l'opérateur qui a le chiffre d'affaires le plus important pour cette ligne. Cet « opérateur principal » doit proposer au moins un « tarif interopérable », c'est-à-dire un tarif qui est accepté par tous les autres opérateurs proposant la desserte sur cette ligne. Ce tarif s'applique à la fois aux trains conventionnés par l'État, mais également aux quelques opérateurs offrant des services librement organisés. Le chiffre d'affaires associé à ce tarif est réparti entre toutes les entreprises ferroviaires présentes sur la ligne. En d'autres termes, il existe sur chaque ligne en Grande-Bretagne des billets et des « tarifs interopérables » qui sont acceptés pour tous les trajets, quel que soit l'opérateur.

Cet opérateur principal peut également déterminer des tarifs particuliers, qu'il sera le seul à accepter et pour lesquels il touche l'intégralité du chiffre d'affaires associé aux ventes, mais uniquement dans certains cas. L'« opérateur principal » peut fixer un tarif particulier pour les réservations effectuées en avance pour un train dédié, mais pas pour les achats de dernière minute. L'objectif est d'éviter qu'il ne fixe un tarif interopérable très élevé au regard de ses tarifs particuliers, s'assurant par-là que tous les voyageurs utilisent des billets à tarifs particuliers et non au tarif

interopérable dont, rappelons-le, le chiffre d'affaires est réparti entre tous les opérateurs. Au contraire, les opérateurs minoritaires peuvent fixer des tarifs particuliers pour l'ensemble de leurs trains.

De plus, lors de la libéralisation, le système a hérité d'un certain nombre de « Railcards » accordant des réductions à des types de voyageurs spécifiques : 16-25 ans, personnes âgées, personnes handicapées, etc., qui sont encore aujourd'hui valables sur tous les trains.



Illustration 29 : Exemple de billet Off Peak britannique

Ce billet est d'un format standard, orange et de la taille d'une carte de crédit, quel que soit l'opérateur qui le distribue

Ce qui est particulièrement intéressant dans l'exemple britannique, c'est que les compagnies offrant des services nationaux librement organisés sont intégrées dans le système national tarifaire et dans la distribution nationale. Dans un cadre français, cela signifierait qu'un même billet serait valable sur une même desserte aussi bien pour un TER, un TGV, qu'un Intercités, et même pour les trains des concurrents de SNCF Voyageurs comme Trenitalia France, et demain Renfe, Railcoop, Le Train, Midnight Trains et Kevin High Speed...

En **Allemagne**, la vente de billets interopérables est la règle au sein des associations tarifaires (Verkehrsverbünde). En d'autres termes, le voyageur peut prendre n'importe quel train régional<sup>98</sup> ou autocar effectuant le trajet qu'il souhaite emprunter. La répartition des recettes se fait sur la base des résultats des enquêtes de trafic dans le transport ferroviaire régional et parfois sur la base d'une « garantie de recettes anciennes » au sein des associations.

Il existe en Allemagne des cartes de réduction nationales (« Bahncard 25 » / « Bahncard 50 »), valables pour la plupart des entreprises ferroviaires dans le cadre de la coopération tarifaire Deutschlandtarifverbund, y compris pour le transport urbain.

<sup>98</sup> Il ne peut en revanche pas emprunter un train Grandes Lignes, sauf exception. Si le voyageur dispose d'un billet dont le tarif est fixé dans le cadre du Deutschlandtarifverbund, il peut emprunter un train Grandes Lignes.

## Réservation et conditions d'échange et de remboursement

En France, l'une des caractéristiques des services Grandes Lignes, qui sont majoritairement des TGV<sup>99</sup>, est que la réservation est obligatoire pour monter à bord. C'est loin d'être le cas à l'étranger.

<sup>99</sup> Pour les TET, il existe 4 lignes sans réservation obligatoire et 4 lignes avec réservation obligatoire.

En **Suisse**, les billets sont acceptés pendant leur journée de validité sur n'importe quel bus/train. Il existe depuis quelques années également des billets dégriffés qui fonctionnent uniquement sur un train désigné et qui ne sont ni échangeables ni remboursables<sup>100</sup>. Il n'est ainsi pas usuel de réserver des sièges dans un train spécifique sauf pour des groupes, même si cela est possible pour les trains Intercités. Par conséquent les billets ne sont pas pris en avance et ne sont donc pas remboursables ou échangeables.

<sup>100</sup> Sauf erreur d'achat, car il existe une possibilité de remboursement dans les 30 minutes suivants l'achat.

En **Allemagne**, sauf pour les trains Nightjet des ÖBB, il n'y a pas de réservation obligatoire. Il est possible de réserver son siège pour les trains Grandes Lignes. La réservation est incluse et gratuite pour les billets de 1<sup>ère</sup> classe et optionnelle et en supplément (de 4,50€) en 2<sup>nde</sup> classe. Pour les trains régionaux, dans le cadre du tarif fixé par le Deutschlandtarifverbund il n'existe que des billets valables pour deux jours consécutifs. L'annulation d'un billet est gratuite jusqu'à la veille du jour de validité, et à partir du jour de validité l'annulation coûte 19 euros<sup>101</sup>. Pour les services Grandes Lignes de la Deutsche Bahn, il existe des billets valables pendant deux jours (« Flexpreis ») ainsi que des « Sparpreis-Tickets » (remboursables sous conditions) et des « Supersparpreis-Tickets » (non échangeables, non remboursables). Dans le Nightjet des ÖBB, il existe des « billets confort » annulables et des « billets Sparschiene » particulièrement avantageux, mais ni remboursables ni échangeables.

<sup>101</sup> Pour les billets régionaux achetés au tarif fixé par les Verkehrsverbünde, les conditions varient d'un Verkehrsverbünde à l'autre.

Dans le Flixbus, des frais d'annulation peuvent être appliqués en cas d'annulation de billets. Le montant de ces frais dépend de la date de la réservation initiale et du nombre de jours avant le voyage.

En **Grande-Bretagne**, la réservation n'est jamais obligatoire sauf pour les trains-couchettes de Londres vers l'Écosse et les Cornouailles. Les passagers peuvent donc prendre n'importe quel train, et s'asseoir sur n'importe quel siège non réservé. Les réservations sont optionnelles et gratuites. Elles ne sont possibles que sur les trains Grandes Lignes et certains trains régionaux de long parcours.

Il existe généralement trois types de tarifs pour chaque ligne : deux tarifs interopérables appelés Anytime et Off-Peak, et le tarif Advance spécifique à chaque opérateur (ce dernier type de tarif n'existant que pour les trains Grandes Lignes). Chaque catégorie

comporte des conditions d'échange et de remboursement distinctes. Tous les opérateurs ont convenu d'utiliser ces trois termes afin d'assurer une plus grande lisibilité au voyageur.

Les tarifs Anytime sont des billets flexibles, valables pour n'importe quel train, toute la journée. Ils sont remboursables moyennant des frais administratifs de 10 livres sterling. Pour les longues distances, les tarifs Anytime peuvent être utilisés pour le trajet aller dans les 5 jours, avec un retour dans un délai d'un mois. Pour les distances plus courtes, le trajet aller doit être effectué le jour même, et le retour avant 4h29 le lendemain.

Les tarifs Off Peak sont des billets flexibles valables pour n'importe quel train le week-end. En semaine en revanche, ils ne sont valables que pour les trains d'heures creuses, la définition des « heures creuses » variant selon les lignes. Ils sont également remboursables moyennant des frais administratifs de 10 livres sterling. Certains opérateurs ont choisi d'avoir, en plus du Tarif Off Peak, un deuxième tarif dit Super-Off-Peak avec des restrictions horaires plus strictes, mais remboursables dans les mêmes conditions.

Pour les billets vendus en avance à un tarif particulier (tarif Advance), ils ne sont pas remboursables, mais peuvent être échangés pour un autre billet avec un supplément de 10 livres sterling, plus la différence de prix entre le titre initial et le nouveau titre.

## Réservation et conditions d'échange et de remboursement

Il faut souligner en conclusion que dans ces trois pays, un train n'est jamais « complet » (dans le sens où un voyageur ne pourrait plus acheter de billets permettant d'y accéder). Un voyageur qui choisit un billet flexible peut acheter son titre jusqu'à la dernière minute. Il y a en effet une différence de « philosophie » entre ces pays, dans lesquels le transport ferroviaire est organisé comme le transport urbain, et la France, pays dans lequel l'organisation du transport ferroviaire s'inspire des règles prévalant pour le transport aérien.

L'avantage du système français est qu'il offre une garantie de confort aux voyageurs. Néanmoins, il peut se relever dans certains cas d'une grande rigidité, notamment quand on le compare à la voiture individuelle, et conduire à certaines dates à ce que des voyageurs renoncent à se déplacer en train faute d'avoir pu acheter un billet. Cela a été le cas, comme la presse s'en est fait écho, à l'été et à Noël 2022<sup>103</sup>.

<sup>102</sup> « Vacances d'été : de nombreux trains déjà complets, la SNCF ne pourra pas proposer plus de places ». BFM Business, Frédéric Bianchi, 22 juin 2022. « SNCF : attention certains trains sont déjà complets pour Noël », Capital, Julia Solans, 10 décembre 2022.

# Les exigences de la FNAUT

En se fondant sur le constat dressé par les cabinets Trans-Missions et Satis Conseil en matière de tarification, la FNAUT a élaboré 4 exigences.

Ces exigences tentent d'équilibrer deux impératifs. Premièrement, il ne s'agit pas de revenir à une tarification unique et administrée à l'échelle nationale par l'État et SNCF Voyageurs. Il est justifié de laisser une certaine marge de manœuvre aux régions, qui, au même titre que les AOM urbaines, sont légitimes à mettre en place des tarifs spécifiques au sein de leur territoire. De plus, une telle tarification centralisée serait incompatible avec l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire pour les services librement organisés, à laquelle la FNAUT n'est pas opposée. Néanmoins, la situation actuelle en matière de tarification nécessite une amélioration de la transparence afin de faciliter la compréhension des tarifs par les usagers.

La première exigence de la FNAUT est d'uniformiser la tarification en mettant en place un tarif unique de vente, quel que soit le canal.

## Exigence n°9

***Avoir la certitude de payer le même prix, quel que soit le canal de distribution et disposer d'une information complète sur les tarifs disponibles***

*Le prix du billet doit être identique, quel que soit le guichet ou le distributeur utilisé pour la distribution physique.*

La deuxième exigence de la FNAUT en matière de tarification est d'établir un système de tarification nationale associé à un billet flexible, à l'image de celui qui existe dans d'autres pays, comme la Suisse ou la Grande-Bretagne (exigence n°10).

En plus de la mise en place d'un tarif national pour les billets flexibles, l'unicité tarifaire du système pour les voyageurs doit être renforcée par l'acceptation des cartes de réduction nationales, qu'elles soient commerciales ou de tarifs publics pour les trajets régionaux et nationaux, qu'ils soient conventionnés par une autorité organisatrice ou librement organisés. De nouveaux tarifs sont en parallèle développés pour favoriser l'usage du train (tarif groupe, tarif jeune, tarification solidaire à destination des personnes précaires....) En contrepartie, les régions, les opérateurs ferroviaires sont compensés et participent à la gouvernance du système (exigence n°11).

## Exigence n°10

### ***Disposer d'un billet flexible, qui permet de monter à bord de tous les trains pour un trajet donné, quels que soient l'opérateur ou le type de service***

Un tarif commun du transport public doit être créé au niveau national, se traduisant par des titres de transport dits « interopérables » : pour une origine-destination donnée, tous les opérateurs (transport urbain, transport routier interurbain, TER, Intercités, TGV, quel que soit l'opérateur) doivent accepter les voyageurs disposant d'un tel titre de transport. Ces titres peuvent coexister avec les tarifications par mode, voire par train, décidées par les entreprises et les autorités organisatrices.

Quand le voyageur dispose d'un billet flexible, la réservation ne vaut que pour un seul train, celui objet de la réservation. Pour les autres trains, le voyageur titulaire du billet flexible n'a pas de garantie de place assise.

Le tarif interopérable doit servir de base au calcul des tarifs de service public (carte famille nombreuse, tarification sociale, etc.). Les cartes nationales et régionales doivent être valables sur ce tarif.

## Exigence n°11

### ***Voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services, harmoniser les conditions tarifaires régionales***

Les cartes de réduction nationales doivent être acceptées pour des trajets régionaux et permettre l'application du pourcentage de réduction annoncée au moment de la vente de la carte. Elles doivent également être acceptées par les opérateurs alternatifs qui offrent des services librement organisés. En contrepartie, les régions, les opérateurs ferroviaires sont compensés et participent à la gouvernance du système. Les cartes régionales s'appliquent pour les trains interrégionaux à départ ou à destination de la région concernée.

Un socle minimum des pratiques doit permettre d'harmoniser les politiques régionales : âge minimum/maximum pour la catégorie Senior/Jeune, nombre minimum de voyageurs pour le tarif mini-groupe, conditions d'échanges et de remboursement, dédommagements en cas de retards (usagers occasionnels ou réguliers) ...

De nouveaux tarifs sociaux incitant à l'usage du train doivent être développés sur tout le territoire afin de favoriser l'usage du train : tarifs de groupe, tarifs jeunes, tarifs à destination des publics précaires ...

La quatrième exigence en matière de tarification concerne la simplification du système de prix pour le voyageur. La mise en place du « billet flexible », objet de l'exigence n°10, contribuera à clarifier la façon dont les tarifs sont calculés. Cette mesure doit cependant être complétée par des mesures d'information du voyageur sur le caractère variable ou non du prix de son billet.

## Exigence n°12

### **Comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé**

Les billets flexibles doivent être vendus avec un prix plafond.

Le *yield management* est autorisé pour les billets « petits prix », mais le tarif des billets ne doit pas dépasser celui du billet flexible pour la même origine–destination.

Le guichet unique et les opérateurs doivent informer lors du processus d'achat sur le caractère fixe ou variable du prix, et dans ce dernier cas, sur le prix maximum et minimum ainsi que sur les conditions d'accès aux divers tarifs et les critères faisant varier le tarif.

De la même façon, les conditions d'échange et de remboursement doivent être harmonisées.

## Exigence n°13

### **Annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables**

Les billets flexibles doivent être annulables et échangeables sans frais.

Les billets promotionnels doivent comporter des conditions d'échange et de remboursement qui ne soient pas abusives ou inéquitables (avec un tarif d'échange moins coûteux qu'un remboursement, calculé en % plafonné sur le prix des billets). Un plafonnement du coût du remboursement ou de l'échange doit être instauré, quel que soit l'opérateur.

Le jour du voyage, l'utilisateur doit pouvoir échanger sans frais son titre pour un autre train le même jour effectuant la même desserte, s'il reste des places disponibles.

# Droits des voyageurs

Le voyageur a planifié son itinéraire et a pu se procurer son titre. Alors qu'il prend place à bord du train, certaines questions restent en suspens : que se passerait-il en cas de retard ou d'annulation ? Sera-t-il dédommagé en cas de retard, ou pris en charge en cas de rupture de correspondance ?

## Dans les pas d'un voyageur

Nous retranscrivons ici l'anecdote d'un voyageur entre la France et l'Allemagne, par ailleurs salarié du cabinet Trans-Missions. Il a été confronté à des réponses très différentes dans deux contextes très similaires :

- Trajet Berlin - Lyon en février 2019. Il rate la correspondance du TGV Francfort - Lyon du fait d'un retard de l'ICE Berlin - Francfort, et prend alors le prochain TGV Francfort - Paris. Il est pris en charge par le service d'escale en gare de Paris Est qui lui fournit une réservation pour le premier train à destination de Lyon le lendemain ainsi qu'un bon pour un hôtel à la gare de Lyon assorti d'un bon pour un taxi pour s'y rendre.
- Trajet Lyon - Offenbourg, en décembre 2019. Le TGV Lyon - Strasbourg est supprimé du fait d'une grève. Il prend alors un TGV Lyon - Paris pour avoir la correspondance vers l'Allemagne le lendemain. À la gare de Lyon, il ne trouve pas de service d'escale, les guichets sont fermés et il n'y a pas de personnel dans l'ensemble de la gare. Il doit prendre en charge lui-même le taxi et l'hôtel. Par la suite, il demande un remboursement à SNCF Voyageurs, mais n'obtient pas de réponse. Neuf mois plus tard, il adresse également un mail à la DGCCRF, mais là aussi, sans retour de leur part.

Une autre anecdote a été transmise à la FNAUT par une voyageuse, étudiante, qui devait faire un trajet Biarritz-Guingamp avec changement à Bordeaux, à Nantes puis à Rennes. Son train Intercités entre Bordeaux et Nantes ayant eu du retard, elle a pris le TER Nantes-Rennes suivant. Néanmoins, cela a conduit à une arrivée plus tardive en gare de Rennes, après le départ du dernier train vers sa destination, Guingamp. Le personnel qu'elle a sollicité en gare de Rennes a refusé de lui offrir une prise en charge taxi ou solution d'hébergement jusqu'au lendemain.

L'entreprise ferroviaire a donc choisi de laisser cette voyageuse « se débrouiller » d'elle-même pour trouver une solution d'hébergement et d'acheminement jusqu'à sa destination.

## Un cadre européen dont l'application est limitée

Pour éviter que les voyageurs européens soient confrontés à ce type de mésaventures, le règlement européen 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (ci-après « règlement DOV ») encadre les décisions des États membres en matière de droit des voyageurs. L'objectif de ce règlement est d'harmoniser les pratiques au sein de l'Union européenne.

Afin de mieux définir et protéger les droits des voyageurs, le règlement DOV introduit la notion de « billet direct ». Pour un trajet qui comporte des correspondances, le « billet direct » correspond à un titre de transport unique (donc un contrat de transport unique) ; cela signifie qu'en cas de rupture de correspondance, le voyageur est pris en charge : acheminement vers sa destination finale, mais aussi restauration et hôtellerie si nécessaire. Au contraire, si le voyageur a deux « billets distincts » pour son trajet avec correspondance, il ne sera pas couvert en cas de rupture de correspondance.

Le but de l'Union européenne, en adoptant le règlement DOV, était de « promouvoir l'offre de billets directs »<sup>103</sup> à travers toute l'Europe. On aurait pu penser qu'étant d'envergure européenne, ce règlement aurait pu a fortiori fournir un cadre favorisant l'uniformisation des pratiques d'une ligne à l'autre en France. Ce n'est pas le cas, notamment car la France a choisi d'exempter les TER du champ d'application du règlement DOV.

Le Parlement français a en effet récemment voté l'exemption des services régionaux de transport ferroviaire d'une série d'obligations contenues dans le DOV, en particulier en matière de dédommagement des voyageurs en cas de retard et de rupture de correspondance<sup>104</sup>. Les voyageurs empruntant des trajets TER en correspondance avec un service TGV pourraient théoriquement bénéficier d'un dédommagement en cas de retard ou d'une prise en charge en cas de rupture de correspondance, mais uniquement si les deux trajets sont vendus sous la forme d'un « billet direct » à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025<sup>105</sup>. Or le règlement ouvre la possibilité pour le vendeur de billets, que celui-ci soit une entreprise ferroviaire ou un tiers, de s'exonérer de ces obligations de dédommagement ou de prise en charge s'il indique clairement, au moment de la vente au voyageur, que le trajet acheté correspond à deux billets distincts<sup>106</sup>.

<sup>103</sup> Considérant 25 du règlement DOV.

<sup>104</sup> Loi no 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture.

<sup>105</sup> La France a utilisé une disposition du DOV dans ses articles 2.6 et 2.8 permettant de repousser l'application des billets directs jusqu'au 7 juin 2028.

<sup>106</sup> Cette interprétation des textes européens est néanmoins sujette à caution, car le texte semble comporter dans son article 12 des dispositions contradictoires, entre ses paragraphes 1 et 2.

# Dédommagement en cas de retard

Les montants prévus par le règlement DOV lorsqu'un voyageur subit un retard entre son lieu de départ et sa destination finale sont les suivants (article 19) :

- 25 % du prix du billet en cas de retard d'une durée comprise entre 60 et 119 minutes ;
- 50 % du prix du billet en cas de retard de 120 minutes ou plus.

Pour les TGV inOui (en dehors des TGV internationaux) et les Intercités, SNCF Voyageurs propose un remboursement plus généreux que le minimum prévu par la réglementation européenne. Cette politique commerciale, appelée « Garantie G30 », s'applique en cas de retard de 30 minutes ou plus. Les remboursements prévus sont les suivants :

- 25 % pour un retard compris entre 30 minutes et 2h<sup>107</sup> ;
- 50 % pour un retard compris entre 2h et 3h de retard.
- 75% pour un retard de plus de 3h.

<sup>107</sup> Entre 30 minutes et une heure de retard, le voyageur reçoit un bon d'achat. À partir d'une heure, il a le choix entre un bon d'achat ou un virement bancaire.

Pour les Ouigo et les TGV internationaux, les barèmes de dédommagement s'alignent sur les minima du règlement DOV.

Trenitalia France a choisi une politique de compensation très proche de la G30 de SNCF Voyageurs, mais qui ne va pas au-delà d'un remboursement de 50%, même au-delà de 3h de retard.

En revanche, le règlement DOV n'est pas appliqué en ce qui concerne les TER, comme indiqué sur le site du gouvernement « *Aucune compensation automatique n'est prévue par la SNCF en cas de retard ou d'annulation d'un train régional* »<sup>108</sup>. La politique de dédommagement est librement choisie par les régions, sans contrainte réglementaire européenne. Les politiques en matière de droits des voyageurs sont très diverses d'une région à l'autre que ce soit pour les voyageurs occasionnels ou les abonnés. La FNAUT a réalisé une fiche récapitulant les droits des voyageurs en cas de retard ou de suppression de leurs trains en septembre 2022<sup>109</sup> :

<sup>108</sup> « Voyage en train : quels sont vos droits en cas d'annulation ou de retard ? » site du Ministère de l'Économie des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, Par Bercy Info, le 24 juin 2022.

<sup>109</sup> FNAUT, « Fiche : Droits des voyageurs en cas de retard et de suppression de trains », 8 septembre 2022.

- Les régions Bretagne, Centre-Val de Loire, Hauts-de-France, Île-de-France, Normandie, Nouvelle-Aquitaine, Pays de la Loire et Provence-Alpes-Côte d'Azur ont mis en place des remboursements pour les abonnés. Les conditions et les montants de remboursement varient selon les régions.

- En revanche, seules trois régions ont mis en place un remboursement pour les voyageurs occasionnels. Les régions Normandie et Centre-Val de Loire ont mis en place un système de dédommagement similaire à la garantie G30 pour les voyageurs occasionnels. Toutefois, cela concerne uniquement les TER anciennement TET, régionalisés en 2017 et 2020. La région Pays de la Loire a mis en place un remboursement en cas de suppression d'un train, lorsqu'aucune solution de report n'a pu être mise en œuvre dans les 30 minutes après l'heure théorique de départ du train supprimé.

En cas de retard sur des trajets comprenant à la fois un train régional et un train national (TGV et Intercités), la situation est confuse. Des informations contradictoires apparaissent sur le site SNCF Connect. Ainsi, sur la page de renseignement sur la garantie G30, SNCF Connect précise que « *Si dans le cadre de votre voyage, votre trajet comprend un transport avec TGV INOUI et en TER, vous devez utiliser le formulaire de réclamation TGV INOUI & INTERCITÉS sur l'ensemble de votre parcours* », ce qui laisse penser que le voyageur en correspondance (TER + TGV ou Intercités) est éligible à un remboursement. En revanche, les conditions générales de vente de SNCF Voyageurs décrivent une situation plus complexe.

Concernant les trajets TER en correspondance avec TGV ou Intercités, en application de l'article 20 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016, si une Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale décide d'appliquer la tarification régionale pour les trajets en correspondance, le trajet empruntant successivement un TER et un TGV ou un Intercités est composé de contrats de transport distincts :

- Un contrat de transport sur le parcours TGV, Intercités
- Un contrat de transport sur le parcours TER sans réservation
- Un contrat de transport sur le parcours TER avec réservation (trains Krono+ Paris/Caen/Cherbourg-Trouville-Deauville - Paris-Rouen-Le Havre - Dieppe/Paris (du week-end) et les Krono Paris-Argentan-Granville)

Lors de l'activation de la liberté tarifaire sur TER en correspondance :

- les offres tarifaires de chaque transporteur (TGV INOUI et TER sans réservation par exemple) sont juxtaposées et traitées séparément.
- il n'est pas fait application de la dégressivité tarifaire (se référer au volume 3, article 1.5 des Tarifs Voyageurs « Calcul du prix des titres de transport »)
- les contraintes d'aller-retour obligatoire s'appliquent dans certaines régions<sup>1</sup> sur le trajet aller-retour TER sans réservation d'une part et l'aller-retour TGV INOUI d'autre part, les parcours devant être identiques à l'aller et au retour sur chacun des transporteurs pour respecter les conditions des offres.

Exemples :

- Applicable à un parcours en TGV INOUI à l'aller et au retour, et à un parcours en TER sans réservation à l'aller et au retour.
- Non applicable à un trajet TGV INOUI à l'aller et à un retour en TER sans réservation (et inversement) et non applicable à un aller en TGV INOUI et un retour en TGV INOUI + TER (et inversement).

Les conditions d'après-vente TER sont celles décidées par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité Régionale.

La lecture de cet extrait des conditions générales de vente est particulièrement illustrative du caractère abscons de ce document. Les conditions générales de vente sont a priori destinées au grand public, mais il est en réalité nécessaire d'avoir une solide connaissance en droit et une connaissance très fine du fonctionnement ferroviaire pour le comprendre.

*Illustration 30 : Extrait des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs, p.8*

*Le texte est particulièrement abscons et on peut se demander comment un non spécialiste peut le comprendre !*

Notre compréhension du texte est la suivante: la situation différerait selon que la partie TER du voyage ait été achetée à un tarif national ou à un tarif fixé par la région dans le cadre de la liberté tarifaire :

- Si la partie TER est achetée à un tarif national, le retard du voyageur serait calculé sur l'ensemble de son trajet (donc TGV + TER). Il a donc un billet direct au sens du règlement DOV ;
- Si la partie TER est achetée à un tarif régional, le retard du voyageur serait calculé sur chacune des parties de son voyage. Il a donc deux billets distincts au sens du règlement DOV.

Illustrons ce principe avec l'exemple d'un voyageur qui compte emprunter un TGV puis un TER. Imaginons que son TGV accuse 5 minutes de retard, le conduisant à rater sa correspondance TER et à devoir prendre le train suivant une heure plus tard. Si ce voyageur dispose de deux billets distincts, il ne sera pas

Je réalise un voyage avec correspondance. Comment se fait-il que les conditions tarifaires et d'après-vente des trains TGV, Intercités, TER et OUIGO ne soient pas les mêmes ?

Fermez ^

Chaque type de train (TGV, Intercités, TER, OUIGO...) a un contrat de transport différent, générant des conditions tarifaires et d'après-vente différentes.

Illustration 31 : Extrait du site SNCF.com

dédommagé (le retard de 5 minutes n'étant calculé que sur la partie TGV). Il bénéficiera d'un dédommagement seulement s'il est muni d'un billet direct (temps de retard d'une heure). Or, à la date du présent rapport, toutes les régions françaises ont décidé d'appliquer la liberté tarifaire pour les trains en correspondance, à l'exception des TER normands entre Paris et la Normandie. Dans les faits, plus aucun dédommagement ne serait donc calculé sur l'ensemble d'un parcours comprenant un TER et un train Grandes Lignes. Aucune communication n'a clairement été faite sur ce point sur les pages de Questions/Réponses du site SNCF Connect, ni par les pouvoirs publics.

Les lacunes constatées et le manque flagrant de limpidité laissent à penser que le droit des voyageurs n'a pas été conçu dans l'optique de procurer aux principaux intéressés des droits optimaux, ni même de leur octroyer la possibilité de faire valoir les droits existants. Pour savoir s'ils peuvent bénéficier d'un dédommagement en cas de retard, les voyageurs Grandes Lignes doivent connaître la politique commerciale de l'opérateur ou de la filiale de SNCF Voyageurs qui réalise leur transport. Pour les TER, les voyageurs doivent être au fait de la politique de dédommagement choisie par la région. Et s'ils effectuent un trajet en correspondance, ils doivent savoir si la région a choisi de tarifier les prix des billets TER en correspondance avec une tarification régionale ou si ses tarifs sont toujours au barème kilométrique national !

En conclusion, une large part des situations dans lesquelles les voyageurs pourraient potentiellement faire valoir des droits se solde par une capitulation face à ce qui peut être considéré, à juste titre, comme un véritable casse-tête.

## Un non-recours important des voyageurs de leur droit à un dédommagement

La complexité du système, qu'il s'agisse des conditions d'éligibilité décrites ci-dessus ou tout simplement la lourdeur des formalités de demandes de remboursements, qui ne sont pas automatiques, mais requièrent une démarche proactive de la part des voyageurs<sup>110</sup>, conduit à un faible nombre de recours des voyageurs à leur droit à dédommagement.

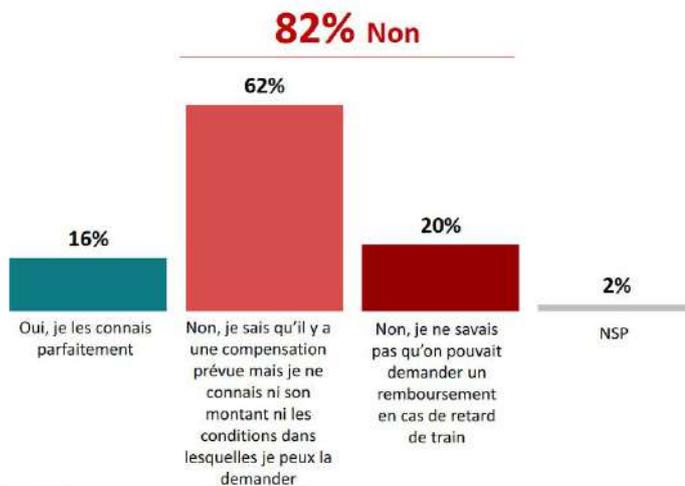
<sup>110</sup> À l'exception notable de Ouigo.

Ce faible recours a été chiffré par une étude Opinionway pour Trainline.



### La connaissance des conditions de remboursement en cas de retard d'un train

Q. Connaissez-vous les conditions de remboursement en cas de retard d'un train ?

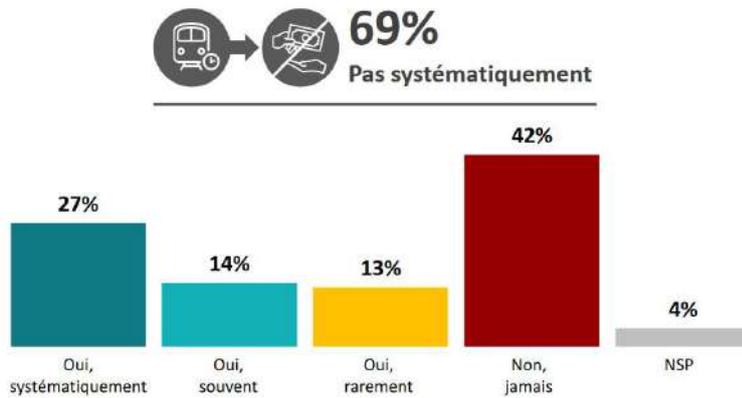


## “ La demande de remboursement en cas de retard du train

Q. En cas de retard de votre train, demandez-vous ou non le remboursement de votre billet ?

*Nous parlons ici uniquement des remboursements en cas de retard de train d'au moins 30 minutes.*

1007 personnes



“opinionway pour trainline

Les Français et le rapport au temps – Septembre 2020 21

## “ Les raisons de ne pas demander le remboursement du billet de train en cas de retard

Q. Pour quelles raisons ne demandez-vous [pas systématiquement/jamais] le remboursement de tout ou partie de votre billet de train ?

*Question posée uniquement à ceux qui ne demandent pas systématiquement/jamais un remboursement si le train est en retard, soit 69% des personnes interrogées / Deux réponses possibles – Total supérieur à 100%*

702 personnes

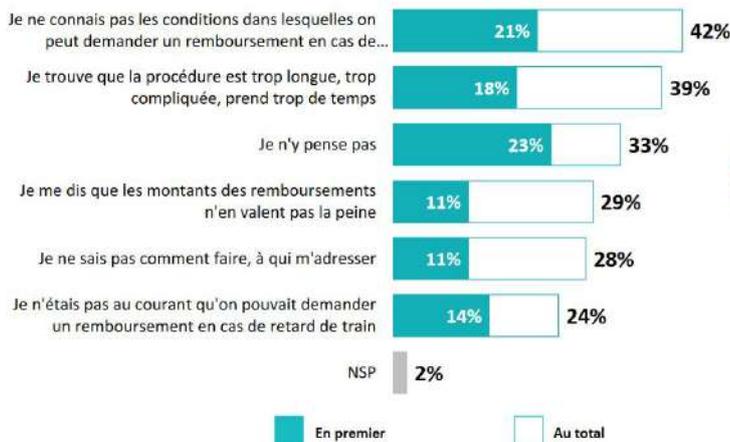


Illustration 32 : Extrait de l'étude « Les Français et le rapport au temps » commandée à Opinionway par Trainline en septembre 2020

On constate que 69% des voyageurs ne demandent pas le dédommagement auquel ils ont droit

“opinionway pour trainline

Les Français et le rapport au temps – Septembre 2020 22

Certains opérateurs de transport ont de bonnes pratiques en matière de dédommagement. Ainsi Ouigo dédommage automatiquement les voyageurs en cas de retard. L'entreprise indique sur son site internet : « *Votre compensation vous est automatiquement (sans aucune action de votre part) envoyée sous forme de bon d'achat à l'adresse e-mail indiquée lors de votre réservation* ». Néanmoins ce dédommagement n'a lieu que sous forme de bon d'achat et le voyageur doit demander s'il souhaite un remboursement sur son compte bancaire.

De la même façon, Smovengo a dédommagé automatiquement les usagers du Velib' ayant souffert de dysfonctionnement sur les vélos à assistance électrique début 2023<sup>111</sup>.

<sup>111</sup> « Vélip' électriques : des compensations et des remboursements pour 30 000 utilisateurs » France Info, 4 janvier 2023, Emmanuelle Hunzinger.

Au contraire, les usagers touchés par les dysfonctionnements du RER B et D et des bus en 2022 devaient faire une démarche auprès d'Île-de-France Mobilités, et remplir un formulaire sur un site dédié qui a connu des difficultés techniques à son lancement, du fait de l'important flux de connexions<sup>112</sup>.

<sup>112</sup> « Pass Navigo : Le site dédié aux dédommagements en panne face à l'afflux de demandes » 20 Minutes, 14 mars 2023, Aude Lorriaux.

## Prise en charge hôtelière et restauration

Concernant la prise en charge en cas de rupture de correspondance, SNCF Voyageurs met en place une politique qu'elle nomme la « Garantie Voyage » définie dans les conditions générales de vente de SNCF Voyageurs<sup>113</sup>.

<sup>113</sup> Article 15.

En plus de l'engagement de tenir le voyageur informé (« Garantie information »), SNCF s'engage :

- « [à rechercher] une solution de transport pour acheminer les clients jusqu'à leur gare de destination indiquée sur leur billet (hors réseau Transilien), via un autre train ou un véhicule de substitution (...)
- En cas d'impossibilité de poursuite du voyage le même jour, un hébergement dans un hôtel 2 étoiles est proposé dans la limite des capacités d'accueil, ou à défaut dans un hôtel de catégorie inférieure ou une rame à quai.
- Dans la mesure du possible et dans la limite des stocks disponibles, une boisson est offerte (et à l'heure du déjeuner ou du dîner, une collation ou un coffret repas) »

Cette Garantie Voyage est la traduction par SNCF Voyageurs des obligations d'assistance prévue à l'article 20 du règlement DOV.

Néanmoins, cette garantie voyage s'applique-t-elle dans tous les cas et pour tous les voyageurs ? Quid d'un voyageur en correspondance entre un TGV inOui et un TER ? Entre un TER et un TGV Ouigo ? Entre un TER et un Frecciarossa de Trenitalia France ? Et demain entre un TER exploité par Transdev et un TGV inOui ? La lecture des conditions générales de vente en la matière, ainsi que la mésaventure de la voyageuse entre Biarritz et Guingamp, ne sont pas rassurantes.

Comme pour les dédommagements, la prise en charge varie selon que le billet acheté par le voyageur soit un « billet direct » au sens du règlement DOV ou deux billets distincts. Comme on l'a vu ci-dessus, seuls les billets TER + TGV dont la partie TER n'a pas été fixée par la tarification régionale (mais selon une tarification nationale) sont considérés par SNCF Voyageurs comme des

« billets directs », ce qui revient à exclure de fait tous les TER sauf les Paris-Normandie. Le voyageur ne serait donc que très rarement couvert par la garantie voyageurs en cas de trajet TGV + TER et jamais pris en charge pour les correspondances TER + Ouigo et encore moins TER + Trenitalia France.

Pour pallier cette absence de prise en charge, certaines conventions TER abordent clairement la question de la prise en charge des voyageurs en correspondance entre TER et TGV en cas de rupture de cette correspondance permettant de garantir les droits des voyageurs<sup>114</sup>. Toutes les conventions TER ne comportent toutefois pas ce type de disposition.

**Cette interprétation stricte du texte des conditions générales de vente et des conventions TER n'est néanmoins pas en adéquation avec les pratiques de SNCF Voyageurs, bien plus accommodantes.**

Les auteurs du présent rapport ont en effet pu constater lors de certains de leurs déplacements qu'en cas d'incident impliquant des retards de correspondances, les agents de SNCF Voyageurs (contrôleurs ou agents en gare) organisent, quand ils sont présents, des prises en charge et des correspondances y compris pour des clients Ouigo en correspondance TER.

Ces pratiques, plus souples que les textes, ne sont pas pour autant systématiques, en particulier lorsque le voyageur ne trouve personne à qui s'adresser à son arrivée en gare (cf. anecdote du trajet Paris-Offenburg) mais également quand la correspondance a lieu entre deux TER (cf. mésaventure de la voyageuse Biarritz-Guingamp). **Il semble donc exister un certain arbitraire dans la prise en charge des voyageurs**, une sorte de « traitement au cas par cas » qui serait notamment fonction du nombre de voyageurs concernés par la situation<sup>115</sup>.

**Ce caractère aléatoire n'est pas acceptable pour le voyageur.** La peur de ne pas être pris en charge et de devoir payer de sa poche les frais d'hôtel et de restauration (et dans le pire des cas, de passer la nuit dans la gare ou dans la rue) peut décourager de nombreux voyageurs d'opter pour le train. Après sa mésaventure, la voyageuse Biarritz-Guingamp reprendra-t-elle le train ou choisira-t-elle le covoiturage pour son prochain trajet ? **L'absence de prise en charge systématique des voyageurs, qui était pourtant l'objectif du règlement DOV refondu, est dommageable à l'attractivité du mode ferroviaire, au bénéfice de la voiture individuelle.**

<sup>114</sup> Par exemple, la convention Pays de la Loire 2022-2031 précise, dans son article 42450 Gestion des voyageurs en correspondance « Jusqu'au Service Annuel 2025, les voyageurs sont pris en charge de la même façon qu'avant la mise en place de la juxtaposition tarifaire.

<sup>115</sup> En cas d'ouverture de problème majeur sur le réseau entraînant l'ouverture de la salle de crise, il est plus probable que l'ensemble des voyageurs ayant des difficultés soient identifiés. En revanche, si un seul voyageur est concerné par une rupture de correspondances et que cette correspondance est complexe (par exemple changement de gare à Paris, comme dans l'exemple du Paris-Offenburg), il est moins probable qu'il soit pris en charge, sauf à tomber sur un agent compréhensif (exemple du Berlin-Lyon).

# Une obligation de vente de billets directs qui ne concernera pas SNCF Voyageurs

Le règlement DOV prévoit dans son article 12, paragraphe 1 que « Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services » en précisant bien que « l'expression « entreprise ferroviaire unique » couvre également toutes les entreprises ferroviaires qui soit sont entièrement détenues par le même propriétaire, soit sont des filiales entièrement détenues par l'une des entreprises ferroviaires concernées. »

On pourrait donc imaginer qu'à la mise en application du DOV, le 1<sup>er</sup> janvier 2025 le voyageur soit couvert pour tous les trajets en correspondance dont les différents segments sont exploités par SNCF Voyageurs quel que soit le tarif d'achat du TER, ou que le TGV soit un Ouigo ou un inOui. En d'autres termes, que la situation que nous venons de décrire prenne fin avec l'application du règlement DOV. Ce n'est pas le cas, car l'entreprise ferroviaire pourra s'exempter de cette obligation de vendre un billet direct si elle informe le voyageur<sup>116</sup>.

<sup>116</sup> §5 de l'article 12.

De plus, même si cette obligation de vendre des billets directs s'appliquait pour les correspondances entre trains gérés par SNCF Voyageurs, la situation resterait insatisfaisante :

- Le voyageur ne serait pas pris en charge en cas de rupture de correspondance entre un TER et un train Grandes Lignes opérés par un concurrent de SNCF Voyageurs. Cela pose question en termes d'équité concurrentielle entre ces compagnies et l'opérateur historique.
- La situation serait encore plus préoccupante pour les TER exploités par des concurrents de SNCF Voyageurs. Dans ce cas, ces TER n'offriraient plus de garantie de correspondance avec les TGV SNCF. Cela reviendrait à faire peser sur le voyageur l'obligation de se renseigner sur le choix fait par la collectivité en matière de transporteurs pour les services TER, afin qu'il prenne ses dispositions (et qu'il prévoise une assurance ou un plan bis) en cas de rupture de correspondance.

# Identifier la bonne voie de recours : un défi de taille pour le voyageur

En synthèse, on peut conclure qu'il est complexe de connaître les droits dont disposent les voyageurs, en particulier en cas de trajets en correspondance. Il n'est pas certain que l'application du règlement DOV à partir de juin 2023 améliore la situation.

Mais même pour les voyageurs qui connaissent leurs droits, il n'est pas toujours aisé d'identifier les voies de recours. Le voyageur du trajet France-Allemagne, a saisi SNCF Voyageurs puis la DGCCRF, sans succès. Au sein de la partie 2 relative à la distribution, nous avons pu voir que de nombreux voyageurs qui avaient fait l'objet d'amende pour absence de titre du fait de la disparition des guichets se tournaient vers la Défenseure des droits.

Conformément à la législation sur la protection des consommateurs, SNCF Voyageurs a nommé une médiatrice pour traiter les réclamations<sup>117</sup>. Il serait souhaitable que cette voie de recours soit mieux connue par les voyageurs et qu'en cas de pluralité d'opérateurs les médiateurs transmettent automatiquement les saisines des voyageurs au médiateur compétent selon le professionnel qui a assuré le service concerné.

<sup>117</sup> « Saisir la médiatrice », Site internet de la médiation SNCF.

Le système de médiation proposé par tous les acteurs, qu'il s'agisse du transport urbain ou du transport ferroviaire, doit intégrer dans son champ de compétence la possibilité de soumettre des dossiers de demande d'annulation de la procédure d'infraction tarifaire, comme c'est le cas pour SNCF Voyageurs (le cas échéant, en cas de mise en place d'une procédure de constatation d'infraction tarifaire par des agents assermentés).

# Les bonnes pratiques à l'international

## Application du DOV

La France a choisi d'utiliser au maximum les exemptions prévues par le DOV. De ce fait, les droits des voyageurs sont minimalistes en particulier pour les trains régionaux. Ce n'est pas le cas d'autres pays européens.

En **Grande-Bretagne**, le cadre national mis en place après l'ouverture à la concurrence du secteur était beaucoup plus favorable que les règles imposées par le DOV. De ce fait, même après le Brexit, on peut considérer que le pays applique le DOV, même s'il n'y est pas juridiquement tenu.

Les droits des voyageurs sont synthétisés dans un document national, le National Rail Conditions of Travel<sup>118</sup>. Il s'agit du minimum applicable pour tout le pays ; les opérateurs peuvent aller plus loin que ce cadre national. Ce cadre national exige une indemnisation de 50% du prix payé pour un retard de 60 minutes ou plus (les voyageurs étant dédommagés en fonction de leur retard à la destination finale). De nombreux opérateurs versent des indemnités plus élevées et/ou des indemnités pour des retards plus courts. Les niveaux sont définis dans la Charte du passager de chaque opérateur. Le cadre national prévoit également la prise en charge hôtelière et la restauration si nécessaire.

<sup>118</sup> «National Rail Conditions of Travel, 6 février 2022.

De plus, dans ce pays, l'application « Delay Repay » a été développée par l'ensemble des opérateurs ferroviaires pour faciliter le remboursement ou la compensation en cas de retard ou d'annulation.

En **Allemagne** également, les droits des passagers s'appliquent à tous les voyages en train (dédommagement, prise en charge des hôtels et taxis). Les compensations versées par la Deutsche Bahn sont égales à celles prévues par le règlement DOV. En outre, certains opérateurs et Verkehrsverbunde offrent des garanties aux clients qui vont bien au-delà des règles d'indemnisation du règlement DOV. Par exemple, le voyageur est dédommagé dès 5 minutes de retard sur le réseau du Nordhessischer Verkehrsverbund (NVV).

Le règlement DOV ne s'applique pas en **Suisse** puisque le pays ne fait pas partie de l'Union européenne. Néanmoins, comme pour la Grande-Bretagne, les dispositions relatives au remboursement

en cas de retard sont comparables à ceux des DOV. Les dédommagements en cas de retard sont les suivants :

- Pour les retards d'au moins 60 minutes, le remboursement correspond à 25% du prix du billet.
- Pour les retards d'au moins 120 minutes, le remboursement correspond à 50% du prix du billet.
- Seuls les remboursements dont le montant est supérieur à 5 francs sont versés.

Pour les abonnés, les retards d'au moins 60 minutes, le remboursement correspond à la valeur journalière de l'abonnement ou à un montant minimum de 5 francs.

Si nécessaire, les nuits d'hôtel et la restauration sont prises en charge au cas par cas. Cela étant dit, avec un système ferroviaire qui fonctionne au cadencement de 4-5h du matin à 1-2h la nuit, les besoins de prise en charge hôtelière ou de taxis sont extrêmement rares.

Les droits des voyageurs sont récapitulés sur le site de l'Alliance SwissPass.

Plus généralement, dans ces trois pays, les conditions plus flexibles associées au titre de transport ferroviaire, en particulier l'absence de réservation obligatoire, facilitent la vie du voyageur en cas de retard de son train. S'il rate sa correspondance d'un train régional vers un train Grandes Lignes, il peut monter dans le prochain train allant vers sa destination<sup>119</sup>. En France, l'obligation de disposer d'une réservation pour monter à bord et l'absence d'interopérabilité des billets même au sein du groupe SNCF (titre de transport différent entre un Intercités et un TER, entre un TGV inOui et un TGV Ouigo, etc.) rendent bien plus complexes ces reports d'un train à l'autre.

Enfin, l'offre plus étendue (des trains plus fréquents tout au long de la journée et sur des périodes plus longues, généralement de 5h à 23h, alors que de nombreux trains régionaux en France ne roulent pas après 20h) est un autre facteur permettant d'expliquer pourquoi les ruptures de correspondance qui demandent une prise en charge hôtelière ou par taxis sont plus rares dans ces pays.

<sup>119</sup> Il faut toutefois noter qu'un voyageur Grandes Lignes Deutsche Bahn ne peut pas monter dans un train Flixtrain.

## Recours à la médiation

En **Suisse**, il existe un service de médiation des transports publics auquel tout utilisateur des transports publics peut s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport, que ce soit en matière de qualité du service, de droits des voyageurs ou de contestation d'une verbalisation.

Le service de médiation ne peut pas infliger de sanction. L'organe responsable du service de médiation est l'Union des transports publics (UTP).

<sup>120</sup> [www.railombudsman.org](http://www.railombudsman.org)

En **Grande-Bretagne**, il existe un médiateur indépendant pour les voyageurs ferroviaires, le Rail Ombudsman<sup>120</sup>.

En **Allemagne**, l'« Organisme de conciliation des transports publics » (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, SÖP) est en charge de la médiation. Il regroupe actuellement près de 400 entreprises du secteur des transports et de l'ensemble de la chaîne de voyage ainsi que de l'industrie du voyage. L'organisme de conciliation est reconnu par le gouvernement fédéral en tant qu'organisme de conciliation des consommateurs conformément à la loi sur le règlement des litiges de consommation. Il peut également être saisi par des voyageurs contestant une contravention.

Le financement des procédures de conciliation est exclusivement assuré par les entreprises regroupées au sein de l'association de soutien de la SÖP.

## Le cas particulier des grèves

En cas de grève, la situation des voyageurs peut sembler à première vue satisfaisante : SNCF Voyageurs rembourse les billets en cas d'annulation du train et permet, pour les billets à petits prix, un échange pour un autre train sans supplément si le nouveau billet est plus coûteux<sup>121</sup>. Mais les grèves de Noël 2022 et du printemps 2023 ont fait apparaître deux difficultés auxquelles sont confrontés les voyageurs.

<sup>121</sup> En particulier si le voyageur a un billet Prems.

Premièrement, la grève surprise de Noël 2022 a permis de constater qu'à une certaine période, les trains étant complets, il est impossible pour les voyageurs d'échanger leur billet faute de place disponible. L'obligation de disposer d'une réservation pour les trains Grandes Lignes, contrairement à ce qui existe en Suisse, en Allemagne et en Grande-Bretagne, empêche de facto les voyageurs de réaliser leur déplacement. SNCF Voyageurs n'a d'ailleurs pas toujours appliqué cette obligation de disposer d'une réservation sur le train désigné en période de grève. Comme le montre la lecture de la presse en 2018 et 2019<sup>122</sup>, il était possible sur cette période pour les voyageurs dont le train était annulé de conserver leur billet et de prendre le train suivant ou précédent, mais, en contrepartie, sans garantie de place assise. Cette solution peut convenir à certains voyageurs qui sont prêts

<sup>122</sup> « Grève SNCF : train annulé, comment se faire rembourser ou échanger son billet ? » Ambre Deharo, Capital, 31 mars 2018. Voir également « La SNCF suspend ses ventes de billets du 5 au 8 décembre », les Échos, 28 novembre 2019

à renoncer à une garantie de confort en échange de la certitude de réaliser leur trajet. C'est une situation qui est la règle d'autres pays, où en période de forte demande de nombreux voyageurs font le choix de ne pas avoir de garantie de place assise (c'est-à-dire de réservation), car ils souhaitent absolument effectuer leur trajet.

Deuxièmement, certains voyageurs peuvent souhaiter annuler leur voyage, même si leur train est maintenu. Cela peut s'expliquer en particulier par l'incertitude de disposer d'un train au retour si le mouvement se prolonge ou en cas de grève des transports urbains à destination. Il semble donc impératif qu'en période de grève les voyageurs puissent annuler et échanger leurs billets sans supplément, y compris les billets non échangeables et non remboursables. Cela permettra par ailleurs de libérer des places pour les voyageurs ayant réservé des trains annulés !

## Les exigences de la FNAUT

Le constat principal du cabinet Trans-Missions en matière de droit des voyageurs est que la situation se révèle particulièrement complexe. Une lecture approfondie des conditions générales de vente de SNCF Voyageurs ne permet pas de comprendre quels sont les droits des voyageurs dans tous les cas de figure, en particulier en cas de correspondance.

De plus, il n'est pas certain que l'application du règlement DOV à partir de juin 2023 se traduise par une plus forte protection des voyageurs. Le doute est permis au regard du choix de la France d'exempter les voyageurs régionaux, de l'incertitude sur l'obligation de SNCF Voyageurs de vendre des billets directs pour l'ensemble des services qu'elle organise en tant qu'entreprise ferroviaire unique et de l'absence de garantie en cas de correspondance entre entreprises ferroviaires, dont le nombre va se multiplier avec l'ouverture à la concurrence.

Partant de ce constat, la première exigence de la FNAUT est de garantir une information claire des voyageurs, en priorité par l'entreprise ferroviaire qui organise le trajet, mais également par les vendeurs de billets. Cette information sur les droits peut en particulier passer par le « guichet unique » dont la FNAUT demande la mise en place dans sa toute première exigence.

## Exigence n°14

### **Être parfaitement informé sur ses droits**

Le voyageur doit être informé sur ses droits en cas de perturbation. Cette information doit passer en premier lieu par les opérateurs et doit également être délivrée par le vendeur de billets et notamment le « guichet unique ».

Les opérateurs doivent communiquer via le personnel présent à bord. Ces annonces doivent indiquer les mesures de recours (notamment l'adresse du site internet). Cette information orale doit être complétée par l'envoi de SMS, de courriels ou de notifications sur les applications smartphone du transporteur/du vendeur de billets/du guichet unique, ainsi que par la distribution de formulaires papiers si certains voyageurs en font la demande.

Cette information doit être circonstanciée (correspondre à la situation précise du voyageur) et donner les liens vers les formulaires et/ou moyens de recours.

La deuxième exigence de la FNAUT est que le socle de droits prévus par le règlement DOV s'applique pour tous les voyageurs, quelles que soient la ou les compagnies qui réalisent leur trajet et qu'ils soient ou non en correspondance. Sans ces garanties minimales, les voyageurs risquent de se détourner du mode ferroviaire s'ils considèrent qu'il y a un risque qu'ils soient « laissés sur le quai » sans information et à leurs frais, en cas de mauvaise réalisation du service par l'une ou l'autre des entreprises ferroviaires.

## Exigence n°15

### **Être dédommagé ou pris en charge dans les mêmes conditions, quels que soient son ou ses transporteur(s), et que son trajet comprenne ou non une correspondance**

Les conditions de remboursement et de prise en charge prévues par le Règlement DOV doivent être appliquées pour tous les services ferroviaires, y compris les TER à partir d'une certaine distance (150 km). Aucune clause exonératoire, pas même la force majeure ou les grèves, ne doit pouvoir être opposée aux voyageurs.

L'ensemble des billets vendus doivent être considérés comme des « billets directs », c'est-à-dire qu'en cas de retard ou de rupture de correspondance, le voyageur est pris en charge (hôtel, restauration, taxis ...) même si leur trajet est constitué de plusieurs trains assurés par des entreprises distinctes ou via des activités différentes (TGV et TER par exemple).

En cas de retard, le calcul du retard doit s'effectuer à la destination finale. Pour les trains Grandes Lignes, quel que soit l'opérateur, le seuil de retard

déclenchant le dédommagement et le montant des remboursements doit être aligné sur les actuelles conditions G30.

En dehors des billets flexibles, le remboursement total ou partiel du voyageur doit être automatique à l'image de ce qui existe pour les trains Ouigo aujourd'hui.

Le voyageur doit pouvoir choisir d'être remboursé en euros. Si l'opérateur propose un dédommagement supérieur à la réglementation en vigueur, le remboursement doit pouvoir avoir lieu en bon d'achat numérique. Pour les TER, les bons d'achat doivent être valables au minimum à l'échelle de la région avec une durée d'utilisation d'un an.

Un système de dédommagement doit être mis en place pour les abonnés.

En cas de grève, la vie des voyageurs doit être simplifiée. En fonction de l'impérieuse nécessité ou non pour lui de se rendre à sa destination, il doit pouvoir annuler son billet ou au contraire, pouvoir choisir de se déplacer tout de même, quitte à renoncer à un certain confort (garantie de place assise).

## Exigence n°16

### ***Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive d'un retard de son train***

La régulation du trafic doit maintenir autant que possible la correspondance pour le dernier train. Si la correspondance n'est pas assurée du fait du retard du train, l'opérateur doit assurer le trajet par taxi.

Si le train en retard arrive après la fermeture des services de transport en commun urbains ou des transports routiers interurbains, l'opérateur doit s'assurer que le voyageur puisse arriver à sa destination, si nécessaire en mettant en place un service de taxis.

Enfin, le recours à la médiation doit être facilité. L'existence d'un médiateur doit être mieux connue par le grand public et les possibilités de saisine doivent être étendues.

## Exigence n°15

### ***Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé***

En période de grève, le voyageur doit avoir la possibilité d'annuler son voyage, même si son train est maintenu. L'annulation doit se faire sans frais supplémentaires et le remboursement doit correspondre au prix d'achat initial.

En cas d'annulation de son train, le voyageur qui le souhaite doit pouvoir se reporter vers le prochain train allant à sa destination, sans garantie de place assise.

## Exigence n°18

### ***Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction***

Le voyageur doit pouvoir recourir à la médiation non seulement pour les différends de nature commerciale, mais également pour les infractions tarifaires pour l'ensemble des transporteurs ferroviaires et urbains. Aujourd'hui seules SNCF Voyageurs et RATP ont cette bonne pratique.

Les opérateurs doivent communiquer largement sur l'existence du service de médiation et les moyens de le saisir, via une page dédiée sur le site internet, un onglet sur leur application de vente, des paragraphes dans le Guide du voyageur mentionné dans l'exigence 5 et tout autre moyen valable d'information et de communication.

# Qualité et service à bord

Au-delà des sujets évoqués au sein des quatre parties précédentes (information, distribution et billettique, tarification, droit des voyageurs), la qualité du voyage s'apprécie à certains services et facilités dont le voyageur peut bénéficier avant et pendant son voyage. Lui sera-t-il possible d'apporter son vélo à bord, d'être accompagné jusqu'à son train par ses proches, d'aller aux toilettes ou acheter de l'eau et de la nourriture ? Pourra-t-il solliciter un service d'urgence en cas de problème ?

## Embarquer son vélo à bord

### Dans les pas d'une famille voyageuse

Il est impossible pour un voyageur d'avoir la certitude qu'il pourra apporter son vélo à bord pour certains trajets régionaux, comme le montre la mésaventure d'une famille de la région Grand Est.

#### **Famille refoulée du train à cause des vélos - Christine Rond** août 2019



*Marie-Eve Belorgey, son mari et leur fille (...) ont été refoulés en famille du train Mulhouse-Paris de 8 h 16, le dimanche 28 juillet, depuis la gare de Belfort, alors qu'ils étaient en règle et que leurs billets, réservés de longue date, étaient conformes.*

*En revanche, l'espace de stockage des vélos était plein lors de leur montée : quatre vélos sur un emplacement prévu pour trois. Or, cette famille sans voiture prend systématiquement des vacances train-vélo depuis cinq ans. « Cette année, nous n'avions pas pu réserver la place des vélos, car ce n'était pas possible : ces rames spéciales du Coralia, qui ont remplacé l'Intercité, ne comptent que trois places vélo, et la réservation n'est tout simplement pas prévue ».*

*Malgré leurs efforts pour ranger les vélos sans entraver le passage, ce qu'ils ont finalement réussi, les deux contrôleurs leur ont intimé l'ordre de descendre du train.*

La cause principale de la mésaventure de cette famille est qu'elle n'a aucun moyen de s'assurer qu'elle pourra monter ses vélos à bord, la réservation de places n'étant pas disponible pour le trajet qu'elle souhaite emprunter.

## Une information sur l'embarquement des vélos extrêmement complexe à trouver

Cet exemple est représentatif des obstacles majeurs que rencontrent les voyageurs qui souhaitent embarquer leur vélo à bord : difficulté à trouver l'information et absence de certitudes de pouvoir embarquer son vélo dans les TER.

Le site SNCF Connect comporte une page sur l'emport des vélos à bord. Elle précise tout d'abord que « *En fonction du trajet et du train, les règles d'acceptation [des vélos à bord] varient.* »

Elle détaille ensuite les conditions de transport des vélos pliants ou démontés : ils sont autorisés à condition de ne pas dépasser la taille maximum des bagages autorisés, à savoir 130\*90cm. La mise sous housse est obligatoire, à l'exception des vélos pliants.

La page présente les conditions d'acceptation à bord des TGV et des Intercités : achat d'une réservation lors de l'achat du billet, avec un nombre de places limitées et uniquement sur certaines lignes. Une recherche complémentaire sur le site internet de l'entreprise permet de trouver une « carte des TGV accessibles aux vélos ». Mais le voyageur est prévenu par une indication sur cette carte que ces axes sont donnés « *à titre indicatif et sont susceptibles d'évoluer selon les périodes de l'année* ». Elle invite à se renseigner lors de l'achat de son titre en ligne.

Concernant la possibilité de monter des vélos à bord des TER, le site SNCF Connect donne un certain nombre d'informations, mais qui sont incomplètes, voire inexactes. Ainsi le site rappelle la règle générale «  *votre vélo voyage gratuitement, suspendu ou placé dans un espace prévu à cet effet. Ces emplacements sont accessibles dans la limite des places disponibles et ne peuvent être réservés. Vous avez également la possibilité de voyager avec votre vélo démonté sous housse de 120X90cm<sup>123</sup>.* » Il indique également que «  *Les vélos couchés, tricycles, tandems, vélos cargo, longtail et tout type de remorque ne sont pas autorisés.* »

<sup>123</sup> On notera que la taille mentionnée de 120\*90cm est probablement une erreur factuelle, le site internet de SNCF précisant par ailleurs que la taille maximale des bagages est de 130cm \*90cm.



Illustration 33 : Vélos dans un Intercités Nantes-Lyon

On voit que l'ensemble des espaces ont été réservés, signe du succès de l'offre « vélo à bord »

Photographie : Patricia Perennes

La page dédiée au vélo du site SNCF Connect ne renvoie pas au site internet des régions et ne mentionne pas le fait que :

- Certaines régions ont mis en place des réservations obligatoires à certaines dates. C'est le cas en Bretagne depuis 2022 (entre le 1er juin et début septembre) et en Centre-Val de Loire à partir de 2023 (du 29 avril à octobre 2023), pour les week-ends et les jours fériés. La réservation se font au prix de 1€.
- La région Centre-Val de Loire et Pays de la Loire ont mis en place des TER spécialement aménagés, permettant d'embarquer les vélos cargos tandems et autres vélos atypiques, sur la ligne Orléans-Nantes entre mi-juin et mi-septembre (Le Train Loire à Vélo).

On peut néanmoins mentionner qu'un bandeau s'affiche quand un voyageur fait une réservation à destination de ces régions.



Illustration 34 : Extrait du site SNCF Connect lorsque le voyageur effectue une recherche pour l'achat d'un TER en Bretagne

La réservation d'espace vélo n'est possible que sur le site TER de la région, le site SNCF Connect se contentant de donner cette information sous forme de bandeau

Pour pallier ce manque d'information, des communautés d'utilisateurs se sont créées, à l'image du groupe Facebook « Vélo et train en France » qui compte plus de 14 000 membres.

## Les bonnes pratiques à l'international

La situation **britannique** est relativement similaire à la situation française : les vélos voyagent normalement gratuitement, mais le transport des vélos peut être interdit à certaines heures de pointe et/ou le nombre de vélos transportés par train peut être limité. Sur certains trains ou sur certains itinéraires, une réservation de vélo peut être exigée, généralement gratuitement. Les dispositions exactes varient d'un opérateur à l'autre.

En **Allemagne**, dans les trains régionaux, le transport de vélos est généralement possible et dans la plupart des cas payant, avec des capacités parfois très importantes. Les conditions dépendent des choix des opérateurs ou des autorités organisatrices. Pour savoir s'il peut emporter son vélo à bord, le voyageur doit se renseigner à chaque fois qu'il prend un train. Dans les trains Grandes Lignes de la Deutsche Bahn, il existe des emplacements (très limités) pour vélos à réservation payante et obligatoire. Dans les trains ÖBB-Nightjet le transport de vélos sur réservation n'est actuellement possible que sur les relations internationales entre l'Allemagne et l'Autriche ou la Suisse, mais pas pour le trafic intérieur allemand. Flixbus propose des emplacements pour les vélos à réserver dans certains trains.

En **Suisse**, les vélos sont admis sans réservation dans les trains régionaux. Dans les trains Intercités, une réservation est exigée du 21 mars au 31 octobre du vendredi au dimanche. Le billet vélo coûte 14 CHF/jour ou 240 CHF/an (soit environ 14€ et 240€).

## Exigence de la FNAUT

### Exigence n°19

#### ***Transporter son vélo dans des conditions clairement définies***

Tous les trains doivent proposer des emplacements pour vélos non démontés.

Lors d'affluence exceptionnelle ou en heures de pointe, l'accès peut être limité. Les voyageurs doivent être clairement informés de ces limitations d'accès. Toutefois, le voyageur qui prend ses dispositions avant son voyage doit pouvoir avoir la garantie de monter son vélo à bord. Si nécessaire, l'opérateur ou l'autorité organisatrice doit mettre en place un système de réservation.

Le voyageur doit pouvoir monter son vélo démonté sans restriction autre que la taille maximale des bagages.

# Être accompagné par ses proches jusqu'au train

Afin de lutter contre la fraude et de libérer du temps pour les agents présents à bord, SNCF Voyageurs a fait installer dans certaines gares des « portes d'embarquement ».

Leur mise en place a rendu impossible l'accompagnement des proches jusqu'à leur train, comme en témoignent certains échanges sur le réseau social Twitter (ci-dessous).



Illustration 35 : Portes d'embarquement en gare de Nantes

La présence de ces portes d'embarquement empêche les proches d'accompagner le voyageur

Photographie : Patricia Perennes

**baldijo** @baldijo · 7 sept. 2019  
Franchement @SNCF votre politique d'empêcher l'accès aux quais aux accompagnateurs est incompréhensible, qu'est ce qui la justifie ? Comment aider quelqu'un avec ses bagages ?

**SNCF Voyageurs** @SNCFVoyageurs · 7 sept. 2019  
En réponse à @baldijo  
Bonjour,  
Les portiques permettent un accueil personnalisé, c'est un dispositif repérable et facile d'accès. Un accompagnant pourra être autorisé à franchir le dispositif.  
Le portique permet, également, une lecture de tous les titres de transport.

**baldijo** @baldijo · 7 sept. 2019  
En réponse à @SNCFVoyageurs et @SNCF  
"pourra être autorisé" vous pouvez être plus précis ? Pour l'instant je n'ai jamais été autorisé à aider quelqu'un à l'arrivée d'un train....

**SNCF Voyageurs** @SNCFVoyageurs · 7 sept. 2019  
En réponse à @baldijo  
L'accès au quai est autorisé uniquement aux voyageurs munis d'un titre de transport valable. Chaque voyageur doit pouvoir transporter seul ses bagages.

Vous avez des abonnements en commun avec ce compte Twitter

**Michaël Fleurbaey** @MichaelFBY  
En réponse à @SNCFVoyageurs @SNCF et @baldijo  
Sinon, il y a Accès Plus. Service gratuit utilisé par quasiment 1 million de client #SNCF par an.

Illustration 36 : Extrait d'une discussion sur Twitter, septembre 2019

SNCF Voyageurs précise que le voyageur qui prend un train « doit pouvoir transporter seul ses bagages » et le responsable du pôle « e-réputation » du groupe SNCF (Michaël FLEURBAEY) renvoie au service Accès TER

SNCF Voyageurs indique dans cette discussion que « *chaque voyageur doit pouvoir transporter seul ses bagages* ». Pour les personnes n'étant pas en mesure de le faire, elle renvoie à Accès Plus, c'est-à-dire au service d'assistance à destination des PMR, prévu par le règlement DOV (article 23). La définition d'une PMR est relativement large dans le règlement DOV<sup>124</sup>. Cette catégorie est bien distincte de la définition plus stricte des PSH qui dans un cadre français se limitait aux porteurs de carte d'invalidité et aux personnes en fauteuil roulant.

Aujourd'hui SNCF Voyageur précise sur son site que les personnes éligibles au service Accès Plus sont les personnes dont la mobilité est réduite en raison de :

- Tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ;
- Tout handicap ou déficience intellectuelle ;
- Toute autre cause de handicap ;
- L'âge (et dont la situation requiert une attention appropriée).

Or de nombreuses personnes dont certaines pourraient être en théorie incluses dans la catégorie « PMR » au sens du règlement DOV – mais pas toujours dans la définition donnée par SNCF Voyageurs pour son service Accès Plus - ne se considèrent pas comme telles : femmes enceintes<sup>125</sup>, parents seuls avec poussette, enfants de plus de 12 ans voyageant seuls<sup>126</sup>, personnes âgées. Elles ne pensent donc tout simplement pas à solliciter, ou ne souhaitent pas solliciter, le service Accès Plus - qui a par ailleurs longtemps été réservé aux seules PSH<sup>127</sup>.

## Les bonnes pratiques à l'international

Tous les pays n'ont pas installé de portiques en gare. En **Suisse** ou en **Allemagne**, l'accès au quai est libre partout. Dans ces deux pays, il est possible d'accompagner ses proches jusqu'à leur train.

En revanche en **Grande-Bretagne**, de nombreuses grandes gares et un nombre croissant de gares de banlieue sont équipées de portillons automatiques qui empêchent les non-voyageurs d'accéder aux quais.

<sup>124</sup> Les PMR étant défini dans ce règlement comme « *toute personne ayant une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher son utilisation pleine et effective du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres voyageurs ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de l'âge* »

<sup>125</sup> La grossesse n'étant pas un handicap, les femmes enceintes ne semblent pas éligibles au service AccèsPlus.

<sup>126</sup> A moins que la condition d'âge indiquée par SNCF Voyageurs couvre également la jeunesse !

<sup>127</sup> Voir l'article d'archive datant du 1er août 2015 « SNCF Accès Plus : Un accompagnement adapté jusqu'à votre place dans le train quel que soit votre handicap » M Maillat Contoz sur le site Handirect. SNCF indique dans cet article qu'à l'époque le service « ouvert aux personnes qui sont titulaires d'une carte d'invalidité, de priorité ou de stationnement de véhicule, de réformé – pensionné de guerre. Il est également ouvert à toute personne qui se présente en gare avec son propre fauteuil roulant, qu'il soit ou non titulaire d'une carte. »

### Exigence n°20

#### **Pouvoir être accompagné jusqu'à son train par ses proches**

Les personnes qui ont besoin d'être accompagnées en raison de leur âge, de leur handicap, de leur santé, y compris mentale, doivent pouvoir l'être par la personne de leur choix jusqu'à leur siège (en cas de train au départ de la gare) et cela indépendamment de leur éligibilité ou non aux services d'assistance mis en place par les autorités organisatrices et les entreprises de transport.

## Services à bord : toilettes, restauration, espace bagages

Les voyages en train, y compris en TER<sup>128</sup>, peuvent être longs. Il est donc légitime que les voyageurs disposent d'un certain nombre de commodités à bord, en particulier en termes de sanitaires et de restauration.

<sup>128</sup> Ainsi un Paris-Montluçon prend 3h30, avec un changement trop court et de quai à quai qui ne permet pas aux voyageurs d'aller dans le bâtiment gare.

### Dans les pas des voyageurs

#### **Ligne P Paris-Provins : pourquoi les nouveaux trains ne disposent plus de toilettes ? - Maxime Berthelot, 19 octobre 2022**

**LA RÉPUBLIQUE**  
de Seine-et-Marne

*En service sur l'axe Paris-Provins de la Ligne P depuis le 3 octobre 2022, les nouvelles rames Francilien ne sont plus équipées de WC. De quoi énerver une partie des voyageurs.*

*Le changement a tout de suite été remarqué par les voyageurs. Le 3 octobre 2022, alors que les nouvelles rames Francilien entraient en service sur l'axe Paris-Provins de la Ligne P, certains passagers se sont plaints de l'absence de toilettes à bord des voitures, contrairement aux anciennes rames AGC. (...) durant l'heure et demie de trajet qui relie les gares de Paris Est à Provins (Seine-et-Marne). (...)*

*Le choix ne doit rien au hasard. Il est stratégique de la part de la SNCF. Contactée, cette dernière avance des raisons matérielles, sanitaires et sécuritaires.*

*En vigilance Vigipirate niveau 3, les toilettes sont condamnées lorsque les trains ne comportent pas de personnel à bord, explique la SNCF. C'est le cas sur la Ligne P, où la présence de contrôleurs n'est pas permanente. (...)*

*Néanmoins conscientes de la nécessité de proposer des sanitaires à leurs usagers, Transilien SNCF et IDFM ont lancé depuis 2015 l'installation de toilettes en gare.*

## L'accès aux sanitaires n'est pas systématique, même pour de longs trajets

Les trains régionaux comportent des toilettes, à l'exception notable des Transilien et des RER en Île-de-France comme on l'a vu dans l'exemple de la ligne Paris-Provins. Cependant, dans certains cas les toilettes sont fermées, en cas de dysfonctionnement<sup>129</sup> ou bien en l'absence de personnel accompagnant.

Les difficultés d'accès aux toilettes lors d'un déplacement en train sont renforcées par le faible nombre de toilettes publiques dans les gares en France, comme le démontre l'exemple de la Seine-et-Marne. Dans l'article du Parisien, il est indiqué « *Transilien SNCF et Île-de-France Mobilités ont lancé (...) l'installation de toilettes en gare* » ce qui sous-entend que les gares franciliennes ne disposent pas systématiquement de sanitaires. Le faible nombre de toilettes en gares s'explique en particulier par la réduction du nombre de gares avec du personnel. Éviter les dégradations et vérifier le bon état des sanitaires est complexe en l'absence d'agents. Loin d'être anecdotique, l'impossibilité d'accéder à des toilettes est un enjeu de santé publique et a fait l'objet en 2022 d'une pétition par l'AFA<sup>130</sup> pour la Journée internationale des toilettes, qui a lieu chaque année le 19 novembre.

Pour les gares qui en disposent, SNCF Gares & Connexions<sup>131</sup> s'était engagée à rendre gratuit l'accès aux sanitaires pour les personnes disposant d'un billet de transport comme le relatait en 2021 un article du Parisien<sup>132</sup>. À notre connaissance, cet engagement ne s'est pas traduit dans les faits.

## Pas de restauration pour les trajets TER peu de place bagages

Les TGV proposent un service de restauration. Toutefois, pour les lignes dont la durée de trajets entre le point de départ et le terminus est inférieure à deux heures, le service a été remplacé par une vente ambulante<sup>134</sup>.

<sup>129</sup> Voir « TER: entre Boulogne et Paris, des usagers parfois privés de toilettes pendant plus de 3 heures », 11 mars 2023, la Voix du Nord, Victoire Haffreingue-Moulart.

<sup>130</sup> Par l'Association François-Aupetit, ou AFA Crohn RCH France, association ayant pour objectif de vaincre la maladie de Crohn et la rectocolite hémorragique, deux maladies inflammatoires chroniques de l'intestin.

<sup>131</sup> Filiale de SNCF Réseau en charge de la gestion des gares

<sup>132</sup> « SNCF : les toilettes des gares seront gratuites pour les voyageurs en 2022 », Le Parisien,

<sup>134</sup> François Delétraz, « TGV : la fin de la voiture-bar sur les trajets courts », Le Figaro, 27 mars 2014.

Dans les Intercités, le service de restauration se fait également via la vente ambulante, mais uniquement sur certaines lignes<sup>134</sup>. Il n’y a pas de restauration dans les TER, y compris pour des trajets qui peuvent durer 3h ou plus.

Certaines rames utilisées pour les services TER ne comprennent quasiment pas d’espace pour les bagages, alors même que les trajets peuvent être fréquentés par de nombreux touristes avec des bagages en saison, ce qui pose des soucis d’encombrement des couloirs et des espaces dédiés aux PSH en fauteuil roulant et aux espaces vélos.

## Les bonnes pratiques à l’international

En Allemagne, en Suisse et en Grande-Bretagne, il n’existe pas d’obligation formelle d’avoir des services à bord ou de restauration.

En **Allemagne**, pour les trains régionaux, toilettes et restauration à bord dépendent des autorités organisatrices des transports. En règle générale, les trains régionaux (à l’exception des trains S-Bahn / RER et certains courts trajets en zone rurale) disposent de toilettes à bord, mais il n’y a pas de restauration à bord. Pour les trains Grandes Lignes, il n’y a pas d’obligation de fournir des repas, des boissons et des toilettes dans les services Grandes Lignes, mais les entreprises offrent généralement ces services.

En **Suisse**, toutes les voitures ou rames de train possèdent des toilettes, sauf sur certains trains régionaux.

## Exigence de la FNAUT

### Exigence n°21

#### **Accéder à un minimum de commodités tout au long de son trajet (toilettes, restauration, bagages)**

Tout train ou autocar parcourant un trajet total de plus de 30 minutes doit proposer des toilettes à bord.

Tout train parcourant un trajet total de plus de 90 minutes doit proposer un service de restauration à bord (voiture dédiée, distributeurs ou service ambulante).

Des emplacements pour les bagages doivent être proposés dans l’ensemble des trains.

# Information à bord

Un autre service indispensable à bord est la transmission d'une information de qualité aux voyageurs.

Cette information doit être cohérente avec celle donnée par les autres canaux d'information : applications et sites internet des transporteur, information donnée en gare aux personnes attendant les voyageurs, fil Twitter...



Illustration 37 : Extrait d'un fil Twitter.

On voit dans cet échange que la qualité de l'information donnée à bord laisse parfois à désirer

Cette information doit être accessible, c'est-à-dire facilement lisible, y compris par des personnes ayant des déficiences visuelles ou des personnes âgées. Elle doit également être donnée de manière sonore.

## Exigence n°22

### Disposer d'une information fiable à bord

Que ce soit en situation normale ou en situation perturbée, le voyageur doit être informé à bord de manière régulière et fiable.

L'information à bord doit être cohérente avec les autres canaux d'information.

Le transporteur veille à ce que cette information soit accessible à tous, en particulier aux PSH.

# Numéro d'urgence

## Une situation qui demande à être éclaircie

Il existe en France un numéro d'urgence commun au réseau RATP et SNCF : le 3117. Mais ce numéro est-il ou sera-t-il accessible aux autres opérateurs ferroviaires concurrents de SNCF Voyageurs ?



Illustration 38 : numéro d'urgence SNCF

Il n'est pas possible de trouver cette information facilement en ligne. Renseignement pris dans le cadre de la préparation de ce rapport par le cabinet Trans-Missions auprès des opérateurs alternatifs : il apparaît que les opérateurs qui commanderont auprès du groupe SNCF des prestations de sûreté<sup>135</sup> pourront accéder à ce numéro.

L'opérateur Trenitalia France n'utilise pas à ce jour ce numéro.

<sup>135</sup> Les prestations SUGE prévues dans le Document de référence sûreté SNCF Service Annuel 2023. Il faut noter que ce document ne fait pas référence aux conditions d'accès du 3117.

## Les pratiques à l'international

À l'étranger, seule la **Grande-Bretagne** dispose d'un numéro d'urgence spécifique pour les transports qui permet de contacter la British Transport Police (police en charge de la surveillance du réseau ferroviaire et d'autres réseaux de transport telles que Transport for London).

La **Suisse** dispose d'une police des transports spécifique, mais a remplacé le numéro spécifique d'appel par le numéro d'urgence général.

L'**Allemagne** ne dispose pas d'une police des transports spécifique, à l'image de la SUGE ou de British transport Police. De ce fait, il n'y a pas de numéro spécifique pour les questions d'insécurité dans les transports.

## Exigence de la FNAUT

### Exigence n°23

#### ***Pouvoir appeler un numéro d'alerte unique pour l'ensemble des trains en france***

Les numéros d'alerte (3117 par téléphone, 31 177 par SMS) s'appliquent quel que soit l'opérateur ferroviaire, y compris pour les services librement organisés.

Les trains doivent être équipés d'un système d'interphone permettant d'atteindre le 3117.

# Conclusion

En se fondant sur l'expérience des voyageurs, notre rapport fait émerger un constat clair sur l'expérience voyageur dans le transport ferroviaire français. Depuis le début des années 2000, mais surtout depuis le milieu des années 2010, le parcours client s'est complexifié dans toutes ses étapes : information, achat du titre et tarification, respect des droits des voyageurs, service à bord.

Les 23 exigences de la FNAUT si elles sont mises en place permettront de simplifier le parcours du voyageur. Néanmoins, la mise en place de ces demandes précises et concrètes devra être accompagnée d'une réflexion plus globale sur la gouvernance du système afin d'en assurer la cohérence de celui-ci.

Dans notre étude, nous avons vu qu'en Grande-Bretagne, en Allemagne et en Suisse, le système ferroviaire a gardé une plus grande unité que la France. Comment expliquer, dans chacun de ces pays, cette situation plus avantageuse pour le voyageur ?

En **Allemagne**, l'unicité dans le secteur ferroviaire a été maintenue grâce à la coopération des 27 autorités organisatrices de transports réunies au sein de l'association BSN (Bundesverband SchienenNahverkehr) et des opérateurs ferroviaires régionaux réunis au sein de l'association tarifaire allemande (Deutschlandtarifverbund, DTV<sup>136</sup>), la coopération pour les opérateurs étant généralement imposée par les autorités organisatrices. Ces deux niveaux de coopération permettent de maintenir une certaine harmonisation des tarifs, ainsi qu'une distribution et une information voyageur centralisée pour l'ensemble des trajets régionaux. Le DTV a la charge d'organiser la répartition des recettes du système et supervise la chambre de compensation sur la base d'enquêtes de fréquentation.

Un autre élément qui a pu jouer en faveur du maintien de l'unicité du système allemand est le caractère progressif de l'ouverture à la concurrence et de la régionalisation, qui se sont étalées sur plus de vingt ans. Initialement, lorsque les autorités organisatrices ont ouvert certaines de leurs lignes à la concurrence, la majorité de leur réseau restait exploitée par la Deutsche Bahn avec un tarif calculé nationalement. Le maintien de ce tarif

<sup>136</sup> Avant 2022, cet organisme se nommait TBNE, Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland.

national, qui existe toujours aujourd'hui pour les trains interrégionaux et hors des périmètres tarifaires locaux (Verkehrsverbunde), a permis de conserver une structure cohérente pour l'ensemble du transport ferroviaire.

En **Grande-Bretagne** au contraire, c'est la très rapide libéralisation et privatisation du secteur qui a forcé le gouvernement britannique à mettre en place des institutions permettant d'assurer un maintien de l'unité du secteur. Ainsi, pour pallier la disparition de British Rail, l'État a mis en place en 1993 l'Association of Train Operating Companies (ATOC), devenue le Rail Delivery Group qui réunit l'ensemble des opérateurs ferroviaires, y compris celles proposant des services librement organisés. Le Rail Delivery Group a la charge de répartir les recettes entre les opérateurs et d'harmoniser la distribution.

En **Suisse**, il a toujours existé, même après la création des CFF, une pluralité de réseaux ferroviaires locaux ou régionaux au côté de celui de l'opérateur historique. Du fait de ce morcellement historique, les services de transport public ont une tradition de coordination, à la fois entre les réseaux ferroviaires « privés » et le réseau fédéral des CFF, mais aussi entre tous les modes (cars postaux, transports urbains, navigation fluviale ...). De plus, lors de la régionalisation du transport ferroviaire, l'État fédéral, via l'Office fédéral des transports, a construit un cadre permettant la coordination des horaires des offres de transport (le cadencement) et la tarification. Ainsi, la loi sur le transport de voyageurs oblige les quelques 250 opérateurs à collaborer entre eux. Les tarifs pour tous les trajets en Suisse sont définis par l'Alliance SwissPass qui regroupe toutes les entreprises de transport et joue le rôle de chambre de compensation pour la répartition des recettes. Enfin l'absence de concurrence frontale entre opérateurs suisses peut expliquer la plus grande facilité dans les négociations entre eux à la fois sur la tarification et les conditions de distribution.

Quelles leçons tirer de ces trois exemples étrangers ? **Premièrement qu'une gouvernance locale forte n'est pas incompatible avec un maintien d'une cohérence du secteur ferroviaire.** Les pouvoirs des Länder allemands et des cantons suisses sont bien plus étendus que ceux des régions françaises. Pourtant il existe dans ces pays une tarification et des horaires

harmonisés ! La structure fédérale et la concertation qu'elle implique peut expliquer cette harmonisation.

De la même façon, **concurrence et unicité du système ne sont pas incompatibles** : en Allemagne et surtout en Grande-Bretagne, des tarifs et un système de distribution harmonisé cohabitent avec un processus de libéralisation avancé (il n'existe même plus d'opérateur historique britannique !).

En d'autres termes, le maintien d'une unicité pour le voyageur ne nécessite pas de revenir à un système reposant sur une entreprise en monopole sous le contrôle unique de l'État. Toutefois, cette unicité requiert un minimum d'intervention du pouvoir central pour fixer un cadre commun, à l'image de la situation en Suisse, où il existe un cadencement national et où la loi impose la collaboration des autorités organisatrices et des entreprises de transport. **Le pouvoir central ne peut pas se contenter de laisser les parties prenantes – opérateurs historique et concurrents, entreprises du numérique et autorité organisatrices – agir sans mettre en place une structure globale minimale au nom de la liberté d'entreprendre et de la libre administration des collectivités locales.**



**Rédactrice : Patricia PERENNES**

**Contributeurs : Guillaume COSTANZO  
/ Beat MUELLER / Ludger SIPPEL / Mark  
SMITH**