

Association agréée de consommateurs

# **COMMENT LE TRANSPORT FERROVIAIRE** PEUT-IL S'ADAPTER AUX OFFRES A PRIX **REDUITS DES AUTRES MODES?** L'ANALYSE DE LA FNAUT

Etude réalisée avec le soutien du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie

Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer



Marc DEBRINCAT, Anne-Sophie TRCERA, Poehere VIAUX service juridique de la FNAUT Jean LENOIR, vice-Président de la FNAUT

32 rue Raymond Losserand 75014 Paris

téléphone : 01 43 35 02 83 télécopie : **01 43 35 14 06** 

courriel: contact@fnaut.fr internet: http://www.fnaut.fr

## SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	4
Présentation de la FNAUT Contexte	
Définition du low cost	
Histoire du low cost	
Développement du low cost	
Objet de l'étude	
1. ETAT DES LIEUX	8
1.1 LES COMPOSANTES DU LOW COST	8
1.2 DESCRIPTION DE L'OFFRE LOW COST DANS LES TRANSPORTS	
1.2.1 Le précurseur aérien	
1.2.2 L'émergence du low cost dans le secteur ferroviaire1	
1.2.3 Le covoiturage1	
1.2.4 l'autocar longue distance1	6
1.3 LE VRAI PRIX DU TRAIN2	5
1.4 LES AVANTAGES INTRINSEQUES DE CHAQUE MODE3	1
2. EVALUATION DE CERTAINS SERVICES3	7
2.1 ANALYSE D'EXEMPLES EN FRANCE	7
2.2 ANALYSE D'EXEMPLES A L'ETRANGER5	2
2.3 LA PRISE EN COMPTE DES DROITS DES VOYAGEURS5	5
2.3.1 Les règlements européens de protection des droits des voyageurs 5	6
2.3.2 Les limites juridiques atteintes par le low cost6	8
2.3.3 Covoiturage et assurance en cas d'accident6	9

<b>3.</b>	<b>PROPOSITIONS</b>	D'AMELIORATIONS	DE	L'OFFRE
FEI	RROVIAIRE	•••••	••••••	70
3.1	DEVELOPPEMENT	DE L'OFFRE AUTOCAR.		70
3.2	SIMPLIFIER L'INFO	ORMATION HORAIRE, I	LA BIL	LETTIQUE
ET	LA TARIFICATION	••••••		77
3.2.	1 L'information horai	re	•••••	77
3.2.	2L'information tarifai	re		78
3.2.	3 Les tarifs	•••••		93
3.2.	4 Lutter contre la frau	ıde	••••••	103
2 2	DEVELODDED LINE	E OFFRE FERROVIAIRI	e i ow	COST DE
Ųυ	ALI I E	••••••••••••	· • • • • • • • • • • • • • • • • • • •	104
3.3.	1 Une offre ferroviaire	e low cost de qualité		104
3.3.	2Consommation partie	cipative et collaborative		109
3.4	BAISSER LES CO	UTS DE PRODUCTION	ET F	LUIDIFIER
		ES FERROVIAIRES		
		s multiples		
		naux		
		s qui sont équivalentes à ur	_	-
	_	s bien organisées qui font g	_	-
		rculant le jour		
3.4.	6 L'exploitation d'un	réseau maillé et des dessert	es par z	ones121
CO	NCLUSION	•••••	•••••	123
				46.
Abı	réviations	•••••••		124
Rer	nerciements		•••••	125

Les textes encadrés et précédés du symbole 🕶 désignent des constats ou des propositions d'améliorations.

Les abréviations utilisées sont développées à l'avant-dernière page.

# INTRODUCTION

#### Présentation de la FNAUT

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT), créée en 1978, rassemble aujourd'hui 150 associations implantées dans toutes les régions françaises et plusieurs associations ou fédérations nationales, soit au total environ 45 000 adhérents.

La FNAUT s'intéresse à tous les modes de transport, qu'il s'agisse des voyageurs ou du fret, et à tous leurs enjeux, économiques, sociaux et écologiques.

#### Elle agit:

- pour l'amélioration et le développement des transports collectifs urbains, régionaux, ruraux et interurbains,
- pour de meilleures conditions de déplacement des piétons, cyclistes et personnes handicapées,
- pour le développement de l'autopartage,
- pour l'amélioration de la sécurité routière,
- pour une politique intermodale des transports, respectueuse du cadre de vie quotidien, de la santé publique et de l'environnement global.

Association de consommateurs agréée par l'Etat, la FNAUT conseille et défend, individuellement et collectivement, les usagers de tous les modes de transport publics. Elle les représente également auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des entreprises de transport.

Soucieuse de la protection de l'environnement et groupe de pression d'intérêt général, elle s'efforce d'infléchir la politique des transports en faveur d'une politique réellement durable, permettant une réduction de la consommation de pétrole et des émissions de gaz à effet de serre.

Cette politique vise une réduction du trafic automobile notamment en ville, du trafic de poidslourds sur longue distance et du trafic aérien sur courte distance. Elle implique de faire payer aux modes les plus agressifs pour l'environnement ce qu'ils coûtent à la collectivité, afin d'enrayer leur extension et de financer les modes alternatifs. Elle a pour objectif de favoriser un aménagement équilibré du territoire afin d'enrayer l'étalement urbain et de maîtriser la demande de transport.

#### Contexte

Dans un contexte global d'augmentation de la demande de mobilité en transports publics, alors que la situation économique combine hausse du chômage et stagnation du pouvoir d'achat, la part des coûts de déplacements a augmenté dans les dépenses des ménages durant les dernières décennies. Elle était de 14,5 % en 2009 selon l'INSEE (alimentation 13,6 %, logement 25,3 %).

La proportion des Français qui part en vacances ou en courts séjours est en baisse et représente moins de la moitié des Français, ce qui constitue le plus bas niveau depuis 15 ans<sup>1</sup>.

En ce qui concerne le commerce des biens, la demande du consommateur est parfaitement claire : le consommateur français devient déflationniste et utilise tous les outils pour acheter moins cher<sup>2</sup>, cf. le succès de la marque Dacia, low cost de Renault.

Les stratégies de démarcation d'offres à bas-coûts ou « low cost³ » se sont généralisées ces dernières années à l'ensemble des secteurs d'activité et ont fait leur entrée dans le domaine des transports.

Le questionnement du prix dans le secteur des transports ferroviaires de longue distance est aussi lié à la comparaison avec d'autres secteurs des services, comme le téléphone et l'internet mobile, dont les prix sont en baisse continuelle alors même que le niveau de service augmente (couverture et débits des réseaux).

Dans le domaine de la mobilité, le succès du constructeur low cost Dacia démontre que les consommateurs sont à la recherche de moyens pour limiter leurs dépenses de mobilité.

#### • Définition du low cost

Le low cost est un modèle économique caractérisé par la fourniture d'un bien ou d'un service « dépouillé à l'extrême, auquel le consommateur peut ajouter des caractéristiques additionnelles payantes. Tout le monde part du prisme du prix pour décrire le modèle low cost mais c'est une erreur<sup>4</sup>. » Toutefois, un prix bas est une composante nécessaire de ce type de services.

Le low cost est avantageux pour le professionnel, qui peut annoncer des prix très bas au public et ainsi renvoyer aux médias une image de son entreprise favorable aux consommateurs. De même, il peut répondre à une logique d'optimisation des moyens (personnel, infrastructures) et des coûts de production.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>D'après le cabinet Protourisme.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup>Le Monde du 5 septembre 2014.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>C'est cet anglicisme qui sera retenu dans l'étude pour caractériser les offres à bas coûts.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>Emmanuel COMBE, Libération, 5 septembre 2014.

Il est aussi avantageux pour le consommateur, qui peut bénéficier de prix bas s'il recherche la fourniture d'un bien ou d'un service simple et ne tient pas à ce qu'on lui fournisse un service très élaboré.

Le développement de ce modèle économique est favorisé par les Pouvoirs publics, qui voient dans son essor une façon de faire progresser le pouvoir d'achat des consommateurs.

#### Histoire du low cost

Le modèle économique du low cost est né après la fin de la seconde guerre mondiale, lorsque pour la première fois des professionnels ont décidé de faire du prix bas un argument de vente en tant que tel.

Ainsi dans une Allemagne en pénurie, les futurs créateurs d'Aldi mettent en application quelques principes simples pour réduire les prix de vente aux consommateurs (nombre limité de références en magasin, aménagement très sobre, absence de budget de communication, etc.).

Parallèlement, en France, les enseignes Leclerc (grande distribution) et Tati (habillement), appliquent des principes et slogans tels que « acheter le moins cher possible pour vendre le moins cher possible », « ici on casse les prix ».

Dans le secteur des transports, la compagnie Southwest Airlines est la première à avoir appliqué le modèle économique du low cost, dès 1971, en diminuant la taille des sièges, en augmentant le nombre de rotations quotidiennes des appareils et en supprimant les services classiques tels que les repas, les revues, les oreillers et couvertures, etc.

#### • Développement du low cost

Le modèle low cost s'est depuis considérablement développé car il a rencontré un grand succès économique et touche maintenant tous les secteurs d'activité.

En effet, les consommateurs l'ont largement adopté dans des domaines aussi divers que l'alimentation, l'habillement, la banque, l'assurance, les transports, l'automobile, l'information, la téléphonie mobile, la restauration, l'hôtellerie, l'énergie, etc.

Face à ce succès, tous les professionnels sont incités à développer une vision low cost de leur activité, ne serait-ce que pour résister à leurs concurrents. Même les entreprises autrefois les plus virulentes à l'égard de ce modèle économique n'ont aujourd'hui d'autre choix que de s'adapter (par exemple Air France avec la création de sa filiale low cost Transavia).

# ■ Objet de l'étude

L'objet de l'étude est l'analyse par la FNAUT de l'adaptabilité du transport ferroviaire (hors déplacements courte distance) aux offres à prix réduits des autres modes et de faire des propositions d'amélioration sur la base de la légitimité et de la compétence de la FNAUT.

Le plan d'étude est le suivant :

- Introduction
- 1. Etat des lieux,
- 2. Evaluation de certains services,
- 3. Propositions d'améliorations de l'offre ferroviaire.
- Conclusion

#### 1. ETAT DES LIEUX

L'étude se situe, dans le contexte de la consommation de services de transport ferroviaire. Elle prend en compte :

- la nature particulière des déplacements privés (d'ordre personnel ou de loisirs) : non reportables et/ou non substituables (car liés à chaque individu), soumis aux contraintes de la vie familiale et professionnelle rendant dans de nombreux cas l'anticipation difficile,
- la nature particulière des prix ferroviaires pour des déplacements décidés à la dernière minute pour les trains à réservation obligatoire.

D'après un sondage récent<sup>5</sup> réalisé pour la Commission européenne, la moitié des Européens sont satisfaits du transport ferroviaire de leur pays, mais l'offre de services reste à améliorer. Toutefois, le sondage ne porte pas sur le niveau des prix...

# 1.1 LES COMPOSANTES DU LOW COST

Un service low cost peut être caractérisé par quatre composantes : prix bas, exploitation simplifiée, matériel optimisé, services annexes réduits.

Le rapport<sup>6</sup>de Charles BEIGBEDER préconise le développement du modèle économique du low cost, dont l'objectif est de faire baisser durablement les prix, grâce à la compression des coûts de production, sans pour autant remettre en cause la qualité intrinsèque du produit ou la sécurité. Il s'appuie pour cela sur l'exemple du transport aérien, considéré comme un « pionnier » du low cost, puis sur les postes de consommation des ménages où ce modèle économique tend à se développer.

Ce développement s'explique, selon le rapport, par l'essor d'internet, l'importation de produits low cost en provenance de pays à bas coûts salariaux ainsi que par l'apparition de nouveaux comportements de consommation. Le rapport s'interroge sur la manière de mieux appréhender les attentes des Français en matière de low cost et de répondre aux craintes liées à la sécurité (par exemple dans le transport aérien) et à la diminution potentielle de la qualité et de la variété des produits. Il émet des recommandations de manière à développer ce modèle, notamment en levant certains obstacles réglementaires ou encore en prenant des mesures incitatives pour stimuler la concurrence.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup>http://europa.eu/rapid/press-release\_IP-13-1239\_fr.htm

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup>Le low cost, un levier pour le pouvoir d'achat, Rapport pour le ministère de l'Économie et des Finances, 2007.

#### 1.2 DESCRIPTION DE L'OFFRE LOW COST DANS LES TRANSPORTS

Dans le domaine du transport public, le modèle du low cost est mis en œuvre dans plusieurs modes dont il est intéressant d'étudier, sur la base d'exemples emblématiques, les tarifs, les dessertes et la nature du service. L'analyse porte également sur les moyens mis en œuvre pour baisser les coûts.

#### 1.2.1 Le précurseur aérien

Le secteur aérien a été le premier à adopter le modèle économique du low cost.

Aux Etats-Unis, la création de l'entreprise Southwest Airlines en 1971 a donné naissance au concept d'entreprise de transport low cost. Cette compagnie était placée en 2003, après trente ans d'activité, au cinquième rang des compagnies mondiales avec un trafic de 65 millions de passagers, son chiffre d'affaires était de 5, 9 milliards de dollars.

En Europe, sous l'influence de ce modèle, le mouvement low cost a été initié en Irlande et en Grande-Bretagne à partir de 1991 avec la création de la compagnie aérienne Ryanair.

Mais c'est à partir de 1997 que le modèle a vraiment décollé, avec l'autorisation accordée par la Commission européenne, de l'exploitation par tous les transporteurs aériens des liaisons intérieures. Ce n'est pourtant que depuis une dizaine d'années que le low cost s'est développé en France sous l'impulsion d'EasyJet, compagnie créée en 1995.

En France, les compagnies aériennes low cost ont ainsi représenté en 2012 plus de 22% du trafic et transporté plus de 35 millions de passagers. En Europe, leur part de marché s'élève même à 38 %, ce qui tend à en faire le moyen de transport aérien majoritaire.

Les grandes compagnies européennes, comme Lufthansa ou Air France, ont depuis riposté en créant leurs propres filiales à bas coût (Germanwings et Transavia) pour reprendre des parts de marché aux compagnies low cost. La création de la compagnie low cost d'Air France, qui est Transavia France (soeur jumelle de Transavia Airlines basée aux Pays-Bas), est basée sur les règles de fonctionnement d'Easyjet ou de Ryanair (maximisation des temps d'utilisation des avions, contrats de travail spécifiques des hôtesses/stewards et pilotes (même détachés d'Air France...), mais exclusivement orientée vers les marchés des déplacements de loisirs et des tours operators. De même en Espagne, Iberia est entrée au capital de la compagnie low cost Vueling et assure avec elle des vols en partage de code.

Cette transformation du secteur est aussi favorisée par la crise économique, qui a sévèrement atteint les compagnies régulières et qui n'ont d'autre choix que de s'adapter au marché. La pénétration du low cost en France est la moins élevée d'Europe. Elle est égale à celle de la Grèce, alors que le potentiel du modèle, si l'on considère toutes les régions du monde, avoisine 50% du marché. Du point de vue mondial, le développement du low cost paraît être sans limites<sup>7</sup>.

Le modèle low cost repose ainsi sur un élément fondamental<sup>8</sup>: l'hyper-rationalisation basée sur une très forte spécialisation. Une compagnie low cost peut se définir comme une compagnie régulière spécialisée dans le court-courrier point à point. Cette recette permet de proposer des prix bas. Elle s'appuie sur l'utilisation intensive des actifs.

En matière de simplicité, EasyJet n'assure aucun fret ni service postal et ne propose aucune correspondance (le point à point) de manière à effectuer une rotation de plus par jour par rapport à ses concurrents. La simplicité se traduit également par une classe unique.

Sur un A319, EasyJet dispose en outre de 10% de sièges en plus par rapport à Air France. Ce gain est obtenu en réduisant d'un pouce l'écart en profondeur entre les sièges. Sur un vol court de moins de deux heures, les passagers ne font pas la différence. Concrètement, ces mesures se traduisent, tous les jours, par le transport de 50% de personnes en plus sur le même avion par rapport à une compagnie traditionnelle.

Cela ne signifie pas que le personnel d'EasyJet vole davantage. La règlementation en la matière est très stricte pour des raisons évidentes de sécurité et exactement la même pour toutes les compagnies européennes. La seule différence est que les vols d'EasyJet durent en moyenne une heure et demie avec une escale de 30 minutes, tandis que la durée moyenne des escales des autres compagnies historiques est de 45 minutes. Le capital temps du pilote et de l'équipage est donc beaucoup mieux utilisé chez EasyJet. La diminution de ce temps au sol est possible grâce à la simplicité du service et l'absence de correspondances.

Le low cost est un modèle très capitalistique qui demande beaucoup d'investissements. Pour simplifier au maximum l'exploitation, EasyJet n'utilise qu'un seul type d'appareil. Cela permet de rationaliser les formations différentes nécessaires pour le personnel navigant. Par ailleurs, un avion neuf demande moins de maintenance et consomme moins de carburant.

Certaines compagnies low cost utilisent des plates-formes aéroportuaires spécifiques, éloignées des centres urbains, comme l'aéroport de Beauvais-Tillé, aux taxes d'aéroport moins élevées que celles des aéroports plus rapprochés des centres urbains, mais qui obligent les voyageurs à supporter des frais supplémentaires pour les rejoindre.

Il convient, à ce stade, de relever que le transport aérien, low cost ou non, ne supporte que partiellement ses coûts d'infrastructures et pas du tout ses coûts externes (sauf le bruit), puisque le kérosène n'est pas taxé contrairement aux autres carburants dérivés du pétrole.

-

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Transport aérien : jusqu'où ira la folie des low cost ? Capital 3 septembre 2013

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup>François BACCHETTA, Directeur Général, EasyJet France, Actes du colloque « L'évolution du modèle économique du transport de voyageurs », mai 2014.

En résumé, les méthodes des compagnies low cost reposent sur :

- la densification des cabines,
- l'augmentation du nombre des rotations par le raccourcissement de la durée des escales,
- le choix d'aéroports secondaires (lorsqu'il est possible),
- les coûts d'exploitation réduits : un seul type de matériel affecté au service, contrôle à l'embarquement, pas de dédommagements des retards.

Un article du Monde daté du 5 février 2014 décrit la recette de Ryanair comme étant un « cocktail » associant quatre éléments de base : « des billets les moins chers possible, un service à bord réduit au minimum, des vols au départ d'aéroports secondaires et une flotte composée de 298 Boeing 737-800 ». Les compagnies aériennes habituellement tournées vers la clientèle loisirs cherchent à se diversifier et à attirer la clientèle affaires, en multipliant les options payantes (notamment : choix du siège, billet flexible, embarquement prioritaire). Le créateur de la compagnie Air Liberté, Lotfi BELHASSINE, relève cependant que les compagnies aériennes à bas coût ne pourront concurrencer les compagnies classiques et séduire la clientèle affaires que lorsqu'elles utiliseront plusieurs aéroports qui ne soient pas secondaires<sup>9</sup>. Un autre levier réside dans la rapidité des choix stratégiques des compagnies (ouvertures de lignes, innovations commerciales, montée en puissance) : les low cost doivent s'adapter très vite aux nouvelles demandes et attentes des voyageurs: c'est un domaine en plein essor dans lequel les professionnels doivent se positionner en premier 10. De 45 % du marché en 2014, les prévisions sont de 60 % de part de marché pour les compagnies aériennes à bas coût pour 2020.

Il est possible pour les grands groupes de faire cohabiter une filiale low cost avec d'autres compagnies classiques. Emmanuel COMBE, Professeur des Universités et vice-président de l'Autorité de la concurrence, relève ainsi le cas du groupe britannique IAG, qui a bâti une stratégie low cost, au travers de sa compagnie Vueling, dans un groupe qui comprend deux marques historiques que sont British Airways et Iberia<sup>11</sup>.

Emmanuel COMBE analyse cette réussite par le fait que chaque entité possède « son identité propre, son territoire géographique et de marque ». Un groupe construit sur ce modèle ne craint alors pas la cannibalisation de ses entités, puisqu'elles se complètent.

-

<sup>9«</sup> La compagnie Ryanair veut s'inspirer d'Easyjet pour renouer avec les bénéfices », Le Monde, 5 février 2014.

<sup>10</sup> Review Pourquoi Air France doit pousser les feux dans le low cost », Emmanuel Combe, Les Echos, 23 septembre 2014.

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> « Transport aérien : comment être low cost dans un groupe qui ne l'est pas ? », Emmanuel Combe, La Tribune, 3 novembre 2014.

Le 31 mars 2013, Air France lance sa filiale HOP! pour assurer 530 vols quotidiens vers 136 destinations, avec une gamme tarifaire inspirée par le low cost (bagages payants en soute, miles en option payante).

Air France va faire évoluer sa gamme tarifaire (commercialisée en propre ou sous la marque HOP...), qui va être segmentée en 3 gammes de tarifs : Mini (transport avec bagages en supplément et billet non flexible...), Basique (produit économique de base, tout inclus et modifiable avec supplément...), et Flexible (produit tout inclus modifiable et remboursable avec peu de contraintes...).

A terme, tout le Court et Moyen Courrier (sauf les vols alimentant sa plate-forme de correspondance de Roissy), passera sous la marque "HOP", sans modification des conditions de fonctionnement (flottes, équipages, bases...).

L'objectif est de retrouver dans les trois ans la rentabilité sur le marché du court-courrier. Son activité passerait à huit cents vols par jour à partir d'avril, l'objectif étant de gagner en réactivité commerciale et en flexibilité.

Depuis toujours, la croissance économique résulte d'un seul et unique facteur : la croissance de la productivité. Il faut donc améliorer la qualité de service aux clients, pratiquer des coûts bas et disposer des moyens d'investir.

Les compagnies traditionnelles peuvent apprendre de l'expérience des compagnies low cost, ainsi que le démontre Adryan RYANS<sup>12</sup> :

Airline	Average fare €	% of flights on time	Bags missing per 1000 passengers	% of flights completed
Ryanair	44	88	0.5	99.6
Air France	267	84	17.5	97.6
Lufthansa	235	81	15.1	98.4
easyJet	66	80	Not available	Not available
Aer Lingus	94	72	Not available	Not available
British Airways	324	58	28.9	96.1

Ces constatations peuvent se transposer dans d'autres domaines, notamment celui du transport ferroviaire. Les principales caractéristiques se retrouvent facilement : bas prix, niveau de service minimal, et des gares excentrées (qui sont à rapprocher des aéroports secondaires).

\_

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup>How Premium Brands Can Respond to Cut-price Rivals, Chichester (Royaume-Uni), John Wiley & Sons, 2009

#### 1.2.2 L'émergence récente du low cost dans le secteur ferroviaire

Comme l'ensemble de la presse économique l'a relevé depuis 2013, le modèle économique du TGV s'essouffle. Sa marge opérationnelle est passée d'1,04 milliard d'euros à 782 millions d'euros de 2009 à 2013. En proportion du chiffre d'affaires de l'activité, elle est descendue de 20 à 11 % en 7 ans. Parmi les raisons, l'augmentation du prix des péages (contribuant à un basculement progressif de la prise en charge du coût des infrastructures des contribuables vers les voyageurs), la baisse du «ticket » moyen par passager, l'augmentation des charges de production.

Dans cet environnement, le low cost ferroviaire est apparu comme une solution de repli à développer, notamment pour s'adapter à l'ouverture de l'open access international et à l'émergence de nouveaux acteurs sur le marché (covoiturage et autocars de longue distance).

Les services ID TGV et TGV 100 % Prem's peuvent être considérés comme des précurseurs du low cost dans le domaine ferroviaire.

La SNCF a lancé en avril 2013 sa ligne de TGV à bas coût, OUIGO. S'appuyant sur le même modèle que les entreprises de transport aérien, elle permet de se procurer des billets à partir de 10 euros (5 euros pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte). Un tarif minigroupe de 4 à 8 voyageurs à 20 euros par personne est proposé sur certains trains.

#### Le concept d'OUIGO repose sur :

- une classe unique,
- des places réservées, un contrôle à l'embarquement,
- une limitation du nombre des bagages gratuits et une limitation du nombre et de la taille des bagages payants,
- la suppression du bar,
- la prise de courant 220 volts payante.

Ce développement s'est fait en privilégiant les bases régionales au détriment des grandes gares. Il faut ainsi se déplacer jusqu'à Marne-la-Vallée pour la région parisienne, ou Saint-Exupéry<sup>13</sup> pour l'agglomération lyonnaise pour emprunter le service OUIGO.

Un effort particulier a été fait sur l'organisation du travail des cheminots et la manière elle-même de produire les trains, notamment en ce qui concerne leur exploitation et leur maintenance. La cadence de circulation des rames et leur productivité sont notablement augmentées par rapport à celles du TGV classique.

Les rames<sup>14</sup> sont composées de motrices DASYE dernière génération et de remorques de TGV Duplex rénovées, suite à opération mi-vie.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup>Certains OUIGO desservent Lyon-Perrache.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup>OUIGO: un concept pionnier de SNCF, RGCF, janvier 2014.

A noter que les tarifs sociaux sont pris en compte par OUIGO, même si le processus de compensation du prix OUIGO par rapport au prix du TGV Loisir avec application des tarifs sociaux est à simplifier<sup>15</sup>.

## Les méthodes d'exploitation d'OUIGO:

- des rames densifiées et fiabilisées,
- des péages moindres,
- une gamme tarifaire réduite,
- une distribution intégralement dématérialisée,
- des coûts d'exploitation réduits : pas de bar, un seul type de matériel affecté à ce service, contrôle à l'embarquement.

Guillaume PEPY explique ainsi le succès de TGV OUIGO<sup>16</sup>: « Cela a supposé de revoir la façon dont on produit ce train, sans toutefois revenir sur les fondamentaux. Dans un TGV OUIGO, il n'y a d'économies ni sur la sécurité ni sur le confort : nous avons conservé l'espace entre les fauteuils en fabriquant des sièges plus fins. Le bar a été supprimé et les rames tournent beaucoup plus dans la journée. Le résultat, c'est un TGV moins cher que le TGV classique ».

Si des difficultés à l'embarquement ont été rencontrées par les voyageurs, elles semblent résolues. Le taux de satisfaction des personnes ayant effectué des voyages sur OUIGO est très élevé. L'exiguïté de certaines gares pourrait freiner le développement de ce modèle.

Le développement de ce service s'est fait avec des cheminots au statut SNCF, dans le respect de leur organisation du travail, et il n'a pas soulevé de difficultés sociales en interne comme a pu le faire le projet de généralisation des liaisons Transavia chez Air France.

#### 1.2.3 Le covoiturage

La pratique du covoiturage repose sur le partage des dépenses de carburant et des éventuels péages autoroutiers entre des personnes voyageant ensemble, les passagers du covoiturage ne supportant que le coût marginal du trajet en voiture, à la différence des offreurs de trajets. Elle repose aussi sur le fait que la part modale de la voiture dans les déplacements de longue distance est très importante : 80 % des déplacements au-delà de 100 km se font en voiture. Cependant, d'après certaines estimations, la part du covoiturage représenterait environ 4 % du trafic longue distance.

<sup>16</sup>SNCF, Les Infos Le Mag, janvier 2014

 $<sup>^{15}</sup>http://www.OUIGO.com/sites/default/files/fiche\_pratique\_garantie\_tarifaire\_OUIGO.pdf$ 

Le covoiturage de proximité est une pratique ancienne : plusieurs personnes, deux le plus souvent, habitant et/ou ayant une activité dans des zones non ou mal desservies par transport collectif, se regroupent pour effectuer, dans la même voiture appartenant à l'une d'elle, des déplacements répétitifs, domicile-travail ou étude, afin de faire des économies. Ce type de covoiturage quotidien est aujourd'hui encouragé par les entreprises (qui souhaitent réduire les emprises consacrées au stationnement des voitures de leurs agents) et par les collectivités territoriales, qui cherchent à éviter la mise en place de transports collectifs jugés trop coûteux.

La part modale de ce type de covoiturage reste généralement faible, il concurrence donc peu le transport collectif et peut même permettre un rabattement sur les arrêts de transport collectif (mais, en pratique, l'intérêt financier est faible car les distances concernées sont courtes, et ce rôle de rabattement est marginal). Globalement, son bilan semble donc positif car il permet de réduire « l'autosolisme » et même d'éviter à certains ménages périurbains l'achat d'une deuxième voiture voire même d'une troisième voiture pour les ménages en milieu périurbain avec des enfants en études supérieures, par exemple.

Le covoiturage sur longue distance est une pratique très différente car il s'agit de déplacements plus occasionnels. Son succès est plus récent : cette forme modernisée de l'auto-stop n'a décollé que grâce aux possibilités offertes par internet et surtout à l'internet mobile. Il est lié à ses avantages économiques pour le conducteur comme pour ses passagers et aux déficiences du transport collectif, essentiellement le train puisque le transport interrégional par car est encore peu développé.

Contrairement au covoiturage de proximité, le covoiturage longue distance est devenu un redoutable concurrent, et non un complément, du transport collectif au point d'en déstabiliser l'équilibre économique.

L'étude ADETEC a porté sur les déplacements à moyenne et longue distance (plus de 100 km à vol d'oiseau) de manière à éliminer l'essentiel des trajets quotidiens. Elle a été centrée sur les sites Internet à l'origine du développement de ce type de covoiturage : www.covoiturage.com (Blablacar), site dominant puisqu'il capte 95 % du marché, www.carpooling.fr (2 %), www.covoiturage-libre.fr (1,5 %) et divers sites locaux.

#### • Fonctionnement

Les annonces sont passées très majoritairement par les conducteurs. Les passagers consultent ces annonces et, selon les sites, réservent par internet ou téléphone et paient le conducteur lors de la réservation ou lors du trajet.

Le site Blablacar recommande des tarifs, par exemple 30 euros par passager pour un trajet Paris-Lyon ou 20 euros pour un trajet Lyon-Marseille.

## Masse critique

Un nombre minimal d'annonces est nécessaire au covoitureur passager pour pouvoir trouver un conducteur répondant à peu près à son besoin : itinéraire, horaire, prix.

ADETEC a testé 66 trajets proposés au départ de Lyon ou Clermont-Ferrand sur le site de Blablacar. Parmi eux, 9 seulement font l'objet de plus de 10 annonces tous les jours : de Lyon à Paris, Marseille, Clermont, Montpellier, Dijon, Besançon et Nîmes ; de Clermont à Paris et Saint-Etienne. Sauf le dernier, ces itinéraires sont bien desservis par le train, qui lui aussi a besoin d'une masse critique de voyageurs pour avoir une pertinence économique. Pour 19 trajets, le seuil de 10 annonces un jour donné n'est jamais atteint, même le vendredi, jour de plus fort usage du covoiturage.

## Le prix pour le passager

Le partage des frais entre passagers et conducteur a été reconnu licite par un arrêt de la Cour de cassation du 12 mars 2013, le barème fiscal kilométrique constituant un plafond à ne pas dépasser. Dans le cas d'une 6 CV, ce barème 2013 est de 0,41 euro/km pour un kilométrage annuel de 13 000 km.

En pratique, Blablacar recommande le prix suivant par passager : (carburant + péages)/3 quel que soit le nombre de passagers (en moyenne égal à 2 sur les trajets longue distance) soit 30 euros pour Paris-Lyon ; cette recommandation est bien suivie : le vendredi 15-11-2013, 90 % des conducteurs proposaient un prix compris entre 27 et 31 euros, le prix moyen proposé est de 29 euros (+ « frais de service » de quelques euros).

Entre le 15 et le 24 novembre 2013, les tarifs minimaux le plus souvent proposés par la SNCF au voyageur sans carte de réduction étaient nettement plus élevés : 38 euros pour un billet TGV Prem's (départ à 21h, trajet en 2h) et 71 euros pour un billet TGV Loisirs entre 7h et 20h (le trajet en TER, d'une durée de 5h06, était à 62 euros).

Pour le titulaire d'une carte Jeune, les tarifs minimaux étaient de 27 à 36 euros pour les TGV Prem's (départ à 21h), 31 euros en TER et au moins 42 euros en TGV entre 7h et 20h. Les tarifs des autocars Eurolines étaient compris entre 19 et 42 euros, ceux d'iDBUS entre 29 et 39 euros.

## • Trajet et horaire

ADETEC a analysé 587 annonces de Blablacar concernant 21 trajets différents. Sur Paris-Lyon par exemple, le conducteur peut proposer un point de départ et d'arrivée proche d'une grande gare (Part-Dieu - gare de Lyon) ou d'une station de métro (Jean Macé - porte d'Orléans), ou un départ d'une proche banlieue de Lyon et une arrivée au métro Belleville à Paris. Dans chaque cas, il donne l'heure de son départ et précise s'il accepte ou non de faire un détour pour recueillir le passager.

En gros, la moitié des offres de covoiturage sont en réelle concurrence avec le train : cette concurrence peut être forte (25 % des cas), assez forte (31 %), modérée (20 %), faible ou nulle (24 %).

## Organisation du voyage

Un conducteur sur deux passe son annonce dans les 3 derniers jours avant le voyage. Le risque pour le candidat passager de ne pas trouver de place est faible sur les trajets les plus fréquentés, mais il est élevé sur les trajets peu fréquentés. Le tarif ne dépend pas de la date de réservation. Si le passager annule (20 % des cas), il se fait rembourser son trajet, avec une retenue de 10 à 50 % suivant le délai d'annulation. Si le conducteur annule, il ne subit aucune pénalité financière.

## • La mobilité des Français à longue distance

Les parts de marché des déplacements à longue distance (entre 100 et 800 km à vol d'oiseau, soit une distance réelle de 130 à 1 000 km) sont les suivants (en % du nombre de déplacements) : voiture 78 % (avec, en moyenne, 2,3 personnes par voiture), train 14 %, autocar 2 %, avion 1,5 %, autres modes (camionnette, moto, bateau,...) 4 %.

La pratique du covoiturage est manifestement en forte hausse (elle inquiète la SNCF car elle atteint tous ses services voyageurs : TGV, Intercités et TER) mais cette hausse est impossible à quantifier en l'absence d'enquête indépendante des transporteurs. Les différents chiffres cités par Blablacar manquent de cohérence : + 20, 70 ou 100 % entre avril 2013 et avril 2014. La grève SNCF de juin dernier a permis à de nombreux voyageurs de découvrir le covoiturage.

## • Les enquêtes précédentes

L'enquête effectuée par l'ADEME en 2012 ignore la distance parcourue. Elle a révélé que 8 % des Français covoiturent au moins une fois par mois (comme conducteur ou passager) et que les covoitureurs utilisent plus les transports collectifs que la moyenne des Français : 19 % contre 6 % pour les trains TGV et intercités, 25 % contre 13 % pour les TER et trains franciliens, 43 % contre 30 % pour le transport urbain.

L'enquête MAIF de 2009 a porté sur les utilisateurs de Blablacar. Elle a montré que les covoitureurs sont jeunes (60 % ont moins de 30 ans, 27 % sont étudiants) et très majoritairement motivés par les économies, et que la longueur moyenne d'un trajet est de 330 km.

L'enquête Vinci Autoroute de 2013 a été réalisée sur des parkings dédiés au covoiturage à des entrées d'autoroute. 98 % des passagers sont des proches du conducteur (collègues, parents, amis), Internet joue un rôle marginal. Le trajet moyen est de 123 km.

Selon l'enquête d'iDBUS de 2013, ses clients tentés par le covoiturage apprécient particulièrement les prix faibles et stables que propose cet autocariste ; le covoiturage n'est pas vraiment un concurrent du car mais plutôt une étape intermédiaire avant de basculer vers un mode collectif tel que le car.

Enfin une enquête ATEMA Conseil-ADEME de 2010 centrée sur les services de covoiturage des entreprises et collectivités locales a montré que, pour les trajets de courte et moyenne distance, 75 % des covoitureurs viennent de la voiture et 25 % du transport collectif.

Des entretiens ont été menés avec 26 conducteurs ayant passé une annonce sur le site www.covoiturage-libre.fr pour un trajet moyennement ou très fréquenté et 18 passagers, dont 13 étudiants, ayant covoituré sur un tel trajet. Ces entretiens ont permis à ADETEC de comprendre comment s'exerce la concurrence entre le train et le covoiturage.

Les conducteurs - Les 26 conducteurs interrogés trouvent des passagers pour le trajet proposé dans 80 % des cas (ce taux est de 70 % avec Blablacar). S'ils n'ont pas trouvé de passagers, 21 effectuent quand même le trajet prévu en voiture soit environ 85% des cas ; les autres prennent le train ou reportent leur déplacement à une date ultérieure.

Sans le covoiturage organisé grâce à Internet, 16 conducteurs voyageraient dans leur voiture ou celle d'un proche, 6 hésiteraient entre voiture et train, 1 ferait le trajet en train, 2 en autostop et 1 en avion. En gros, le covoiturage incite 1 conducteur à ne pas prendre l'avion et 4 à ne pas prendre le train.

Chez les conducteurs interrogés, on observe depuis deux ans une pratique plus fréquente du covoiturage, mais aussi une tendance au report de la voiture solo sur les transports collectifs. Cependant le partage des frais entre covoitureurs diminue le coût de la voiture et pourrait conforter son usage sur le long terme.

Les 18 passagers interrogés choisissent le train ou le covoiturage au cas par cas, en fonction de la durée du trajet, du prix et du délai de réservation. Dans le cas du covoiturage, ils trouvent une place disponible sur le trajet prévu dans 90 % des cas. S'ils n'en trouvent pas, 16 d'entre eux font le trajet en train, 2 dans leur propre voiture, 2 en autocar, 1 annule son déplacement et 2 le reportent à une date ultérieure (des réponses multiples étaient possibles).

En moyenne, sur l'itinéraire considéré, les 18 passagers interrogés effectuent 46 % de leurs déplacements en covoiturage passager, 8 % en covoiturage conducteur, 38 % en train, 7 % en voiture solo et 1 % en avion.

Chez les passagers interrogés, majoritairement étudiants, l'essor du covoiturage se fait pour partie au détriment des transports collectifs. Mais le covoiturage peut aussi conforter les transports collectifs sur le long terme, en renforçant la panoplie des alternatives à la voiture solo. Covoiturage et offre ferroviaire.

L'enquête d'ADETEC montre que les conducteurs sont assez peu sensibles à la qualité de l'offre ferroviaire. Au contraire, le nombre des passagers choisissant le covoiturage double si la qualité ferroviaire passe de « très bonne » à « faible », ce qui se traduit par un meilleur taux de remplissage des voitures. Le pourcentage des voitures complètes la veille du voyage est ainsi de 11 % si l'offre ferroviaire est très bonne (par exemple Paris-Nantes ou Lyon-Marseille, Lyon-Paris exclu) ou 21 % (en incluant Lyon-Paris), 28 % si elle est bonne (Paris-Clermont, Lyon-Strasbourg), 30 % si elle est médiocre (Lyon-Nancy, Nantes-Bordeaux), 40 % si elle est faible (Clermont-Montpellier).

Pour tester l'influence de la qualité ferroviaire (de très bonne à faible) sur l'ampleur du covoiturage par internet, 25 trajets ont été étudiés par ADETEC, les jours retenus étant des jeudis et vendredis en période scolaire.

Le nombre de déplacements en covoiturage passager varie de moins de 20 sur les trajets les moins fréquentés à plus de 100 sur les trajets les plus fréquentés (Paris-Rennes, Nantes, Lille, Lyon) le jeudi, et de moins de 50 à plus de 400 le vendredi.

# • La part modale du covoiturage

Le covoiturage par Internet a assuré,en 2014, environ 1 % de l'ensemble des déplacements à longue distance et 5 % des déplacements en « modes collectifs terrestres » (train, car et covoiturage). Suivant les trajets, la part modale du covoiturage (passagers + conducteur) varie de 1 % à 17 % le jeudi et de 2 % à 46 % le vendredi (certaines données étant imprécises, ADETEC signale qu'il s'agit d'ordres de grandeur) ; la part du covoiturage passager parmi les modes collectifs terrestres varie de 2 % à 70 % le jeudi et de 4 % à 91 % le vendredi.

La qualité ferroviaire influence aussi la pratique du covoiturage conducteur, de nombreux voyageurs se repliant sur le covoiturage lorsque le train répond mal à leurs besoins. La part des déplacements des automobilistes en covoiturage varie ainsi de 4 % à 19 % le jeudi et 49 % le vendredi.

A noter la part modale particulièrement élevée du covoiturage passager (13 % le jeudi et 28 % le vendredi) sur le trajet Nantes-Bordeaux (contre, par exemple, respectivement 2 % et 3 % sur Paris-Nantes), car la faiblesse de l'offre ferroviaire y est à la fois quantitative (3 AR Intercités par jour, en laissant de côté les trajets par Paris, Massy ou Saint-Pierre-des-Corps, plus longs et plus coûteux) et qualitative (retards fréquents). Sur ce trajet, la part du covoiturage parmi les modes collectifs terrestres est de 34 % le jeudi et monte à 62 % le vendredi (contre respectivement 3 % et 7 % sur Paris-Nantes).

Certains économistes considèrent ce système comme un moyen de transport collectif à part entière (notamment Jean-Marie BEAUVAIS, étude<sup>17</sup> « dépenses supportées par les voyageurs selon les différents modes de transport » 13 Juin 2013), même si l'activité en elle-même n'est pas susceptible de rémunération (à la différence de la mise en relation des covoitureurs).

Au niveau individuel, le covoiturage présente l'avantage principal de permettre un partage des dépenses entre le conducteur et les passagers, ce qui permet de diviser le prix marginal du transport par le nombre de participants.

Au niveau collectif, il s'intègre dans une logique de développement durable. En effet, l'augmentation du taux de remplissage des véhicules entraîne une diminution du nombre de véhicules en circulation, ce qui peut avoir une incidence positive sur la pollution atmosphérique, les encombrements, ainsi que sur le nombre d'accidents de la route.

Ce mode tend à s'organiser, au travers de l'émergence de nombreuses entreprises spécialisées dans la rencontre en ligne des personnes souhaitant partager leur trajet et celles voulant en bénéficier (par exemple BlaBlaCar, IDvroom.com,carpooling.fr, Karzoo covoiturage, Laroueverte.com, etc.). Blablacar, qui représente 95 % du marché du covoiturage en France, revendique 900 000 voyages par mois, environ 11 millions de voyages par an, soit près de 10 % du trafic TGV sur le territoire français...

Le développement de ce mode de transport rencontre un succès grandissant, car il repose sur un principe collaboratif et d'entraide, thèmes très porteurs en période de crise. Le covoiturage a aussi bénéficié du développement des smartphones : leur capacité à associer accès internet simplifié au moyen d'applications dédiées et systèmes de géolocalisation sont clairement des atouts qui ont permis le développement du covoiturage.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup>http://www.fnaut.fr/etudes-et-debats/actualite/etudes-et-debats/199-couts-d-usage-des-differents-modes-de-transport

De même, en période de stagnation du pouvoir d'achat, l'argument économique est décisif pour le consommateur.

Parmi les inconvénients du covoiturage, on peut citer : les temps de parcours souvent bien supérieurs aux temps ferroviaires, notamment sur les longues distances, le manque de confort, la nécessité de supporter des compagnons de voyage et l'impossibilité de s'installer pour travailler surtout si on le compare au train.

Enfin son caractère écologique lui assure une couverture médiatique importante et un accueil favorable des pouvoirs publics, alors que la préoccupation environnementale se révèle de plus en plus sérieuse.

#### 1.2.4 L'autocar longue distance

En application du règlement n° 1073/2009<sup>18</sup>, les transports internationaux peuvent être assurés par des autocaristes privés, à leur propre initiative et indépendamment de tout encadrement des pouvoirs publics. D'autre part, ce même règlement a ouvert à l'initiative privée les services effectués « en cabotage ». En application de ce règlement, depuis le 9 décembre 2009, l'article L. 3421-2 du code des transports permet aux autocaristes disposant d'une licence communautaire de transporteur d'assurer des services intérieurs à l'occasion d'un trajet international.

Cette possibilité est entourée de trois conditions :

- 1. Le transport national doit rester accessoire par rapport au transport international, ce qui se caractérise par :
  - a) l'intégration de la desserte au sein d'un trajet international : en particulier l'autorisation d'une desserte de cabotage est subordonnée à la détention d'une autorisation préalable pour le trajet au sein duquel elle est insérée,
  - b) la fixation de seuils maximaux en termes de chiffre d'affaires et de nombre de passagers (article 31-3 du décret n° 85-891) ;
- 2. La desserte nationale ne doit pas compromettre l'équilibre économique d'un contrat de service public de transport (routier ou ferroviaire) ;
- 3. La desserte doit être « d'intérêt national » : un service concernant au moins deux régions, c'est-à-dire une desserte interrégionale.

L'autorité de la concurrence a émis en février 2014 un avis<sup>19</sup> relatif au transport par autocar interrégional. D'après cet avis, voyager en autocar sur de longues distances s'avère moins coûteux que le train. L'analyse a porté sur un certain nombre de trajets nationaux opérés dans le cadre du cabotage international institué depuis la loi n° 2009-1503 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires. Cette disposition, reprise à l'article L. 3421-2 du code des transports, donne la possibilité aux autocaristes d'effectuer des transports de personnes pour des trajets internes dans le cadre de services internationaux réguliers.

D'après l'avis, « sur les liaisons de car étudiées, les billets au départ de Paris sont pour une même liaison plus attractifs que ceux d'autres modes collectifs, en particulier le TGV et le transport aérien, même « low cost ». En particulier, les billets de TGV apparaissent en moyenne deux fois plus chers que les billets de transport par autocar. Sur les 10 liaisons les plus fréquentées par les usagers du transport par autocar, on relève en outre que le prix au kilomètre des billets d'autocar s'élève en moyenne à 12 centimes quand le prix au kilomètre des billets de TGV est en moyenne de 25 centimes.

-

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup>Règlement n° 1073/2009 du Parlement européen et du conseil du 21 octobre 2009 établissant des règles communes pour l'accès au marché international des services de transport par autocar.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup>Avis n° 14-A-05 du 27 février 2014 relatif au fonctionnement concurrentiel du marché du transport interrégional régulier par autocar.

L'Autorité de la concurrence fait ensuite référence à l'étude de Jean-Marie BEAUVAIS, <sup>20</sup> qui indique que les déplacements en autocar sont moins coûteux pour les usagers que les déplacements en TGV ou en train Intercités. A noter cependant, que les coûts moyens déterminés par Jean-Marie BEAUVAIS sont sensiblement différents de ceux de l'Autorité de la concurrence : respectivement 7 et 11 centimes (10 centimes pour le TGV sur le territoire français).

Enfin, l'enquête révèle que les prix de l'autocar font preuve d'une grande stabilité, que l'on réserve à l'avance ou non. Au cours des deux mois précédant le départ, la variation des prix de l'autocar est faible, en moyenne de 20 %.

En France, il existe quatre acteurs dans le domaine du transport par car international<sup>21</sup>:

- le service Megabus (groupe Stagecoach), caractérisé par des prix agressifs et un service low cost, présent principalement sur l'axe Londres Boulogne-sur-Mer/Paris ;
- le service Starshipper (PME françaises au sein du groupement Réunir) desservant l'Italie et l'Espagne depuis Lyon ;
- le service Eurolines (groupe Transdev), leader européen du marché, qui dessert une soixantaine de villes françaises ;
- le service iDBUS (groupe SNCF), positionné sur un segment relativement haut de gamme.

La SNCF a lancé iDBUS le 23 juillet 2012 : elle propose des voyages en bus, à bas prix à destination des grandes villes françaises et européennes (20 destinations, dont Londres, Barcelone, Milan, Amsterdam, Bruxelles, Cologne). Le prix est constant, quelle que soit la date d'achat du trajet, contrairement à Eurolines qui fait varier ses prix tant à la hausse qu'à la baisse.

L'offre de service iDBUS met l'accent sur la qualité du confort à bord : WIFI, sièges confortables, tablette multi-usages, prise de courant, géolocalisation durant le trajet. Les billets sont échangeables mais pas remboursables. Le parc iDBUS se répartit entre 26 Setra S 416 GT-HD / 2 Comfort Class et 20 Irisbus Magelys Pro.

Il n'existe pas de tarification sociale, de tarif enfant ou de carte de réduction dans la gamme iDBUS. Seul un « prix Mini » est proposé à la vente : il s'agit d'un prix fixe qui n'est pas soumis au yield management, et qui comprend tous les services. Cependant, il existe un tarif Tribu pour les groupes de 4 à 9 personnes, et un tarif Groupe pour les groupes de 10 personnes et plus. Ces tarifs existent sur toutes les liaisons proposées à la vente.

-

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup>http://www.fnaut.fr/etudes-et-debats/actualite/etudes-et-debats/199-couts-d-usage-des-differents-modes-de-transport

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Extrait de l'étude d'impact du projet de loi pour l'activité, décembre 2014.

Pour l'instant, le transport par autocar longue distance ne représente qu'une part de marché très faible<sup>22</sup> en France, alors qu'il représente une bonne part du marché du transport occasionnel (voyages de groupes scolaires, sportifs, culturels, manifestations politiques etc.).

En 2012, première année d'exercice, iDBUS affiche un chiffre d'affaires d'environ 2 millions d'euros. Le résultat a été déficitaire à hauteur de 16,6 millions d'euros, ce qui s'explique en partie par le lancement d'activité et l'investissement nécessaire, notamment pour l'achat du parc d'autocars.



<sup>22</sup>Moins de 0,05 % selon l'étude d'impact précitée.

#### 1.3 LE VRAI PRIX DU TRAIN

# • Le prix du train face au coût de la voiture

Les prix des transports low cost sont souvent assimilés à leurs prix d'appel, voire aux effets d'annonces des publicités à prix très bas. Les prix des low cost aériens sont sous-évalués: absence de prise en compte des coûts d'acheminement pré et post vol, des taxes carburants et des taxes d'aéroport. Pour ce qui concerne la voiture, le coût ressenti est le coût marginal.

Le prix du TGV est cher à la dernière minute, mais comparable, dans les mêmes conditions à ceux de l'ICE de la DB). Si le panier moyen d'un achat pour un voyage de longue distance s'établit, d'après la SNCF, à 49 euros, l'objectif de celle-ci est de proposer un billet sur trois à moins de 30 euros dans un délai de quelques années. Toutefois, ces petits prix à 30 euros ne représenteraient que 13 % des 130 millions de billets TGV vendus chaque année<sup>23</sup>.

La FNAUT estime que si la SNCF s'était attelée à son problème de productivité pour faire baisser le coût du transport ferroviaire de personnes (sans même parler du fret), l'idée du développement des lignes d'autocars serait aujourd'hui moins pertinente. Mais pourquoi faire de la productivité quand on est en situation de monopole...

Pour un passager organisant son voyage moins de 3 semaines à l'avance, les tarifs du train les plus bas se situent dans la moyenne des tarifs du covoiturage. Ces tarifs ne concernent toutefois que les titulaires d'une carte Jeune et seulement sur certains trains. Sans carte de réduction, le TGV est entre 2 et 2,5 fois plus cher que le car; avec une carte Jeune, 1,5 fois plus cher.

En clair, le voyageur qui a les moyens prend le train à l'heure qui lui convient. Et l'étudiant aux moyens limités, mais titulaire d'une carte Jeune, peut trouver des tarifs ferroviaires compétitifs avec le car et le covoiturage s'il accepte des contraintes horaires. Autrement dit, le train n'est pas plus cher que le car, du moins sur l'itinéraire Paris-Lyon sur lequel la SNCF propose beaucoup de petits prix. C'est peut-être moins vrai en période de congés (et sur d'autres itinéraires moins fréquentés, mais alors il n'y a pas de car, et le covoiturage n'est pas toujours possible car il y a peu de trafic, donc peu d'offre).

La notion de prix médian n'a que peu d'intérêt : si le voyage est le même, le produit n'est pas le même : un Paris-Lyon n'a pas la même valeur pris 24h ou 3 mois à l'avance et pour une date de voyage qui peut être un jour de semaine à 15H ou un jour de semaine à 6H quand le train est peuplé d'hommes d'affaires.

Il en est de même pour les déplacements en voiture dont le coût ne varie pas, mais les encombrements, aux entrées et sorties de Paris, et la charge de l'autoroute ne sont pas les mêmes et rendent donc le trajet différent.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup>Une image prix à reconstruire, Challenges N° 394, juin 2014.

L'étude du comparateur GoEuro (<a href="http://www.goeuro.fr/indice-prix-transport">http://www.goeuro.fr/indice-prix-transport</a>) dégage des tendances, mais il faut la prendre avec prudence car la méthodologie n'est pas précisée, et elle ne tient pas compte des réductions telles que l'abonnement demi-tarif détenu par un Suisse sur deux.

D'après cette étude, le prix du train en France est assez faible (7,79 euros pour 100 km). Seules font mieux, en Europe, l'Espagne (5,16) et la Grande-Bretagne (6,97) : un résultat inattendu que GoEuro attribue à l'absence de TGV outre-Manche. Les prix sont nettement plus élevés en Allemagne (9,09), en Norvège (12,9), en Belgique (15), aux Pays-Bas (16), en Finlande (16,77), en Autriche (24), en Suisse (28,57) et au Danemark (29,73).D'après ce site, le prix de 100 km en autocar en France atteint 7,14 euros.

La chasse aux petits prix<sup>24</sup>: le magazine 60 millions de consommateurs a étudié les prix de plusieurs dizaines de TGV. La multiplication des promotions réserve des surprises. A l'époque de l'article (2011) certaines promotions pouvaient troubler le jeu et conduire 60 millions à conseiller de surveiller les prix après l'achat, notamment parce que des Prem's étaient mis en vente quelques semaines avant la date du voyage, alors que le point de départ de la mise en vente, trois mois avant le voyage, était dépassé depuis longtemps. Le constat qu'il y a peu de promotions sur les grands week-ends est toujours valable.

En effet pour les prix des liaisons soumises à un prix variable (TGV et Intercités à réservation obligatoire), les prix ne font qu'augmenter, il n'y a jamais de baisse de dernière minute. Conformément aux engagements de la SNCF, les seules offres de prix qui diminuent avant la date de voyage sont réservées aux porteurs de la carte Jeune.

Certains trains font l'objet d'une mise en vente directement au palier le plus élevé (jours de grands départs notamment) : ceux qui n'ont pas d'autres choix que de partir en même temps que tout le monde paient leur trajet au prix fort, sans possibilité de trouver un prix moins élevé.

Les prix d'appel type Prem's sont parfois disponibles sur les liaisons internationales : avec un prix d'appel à 69 euros sur la relation Paris –Barcelone, l'entreprise publique espère concurrencer les compagnies à bas coûts qui règnent sur ce trajet.

La politique de petits prix menée ces derniers mois semble avoir évité une érosion trop importante du trafic TGV<sup>25</sup>. De plus, l'augmentation de trois points de la TVA en début d'année 2014 n'a rien arrangé. D'après MobiliCités : «A l'évidence, la perfusion des tarifs à petits prixentre 20 et 35 euros selon la distance – pratiqués par la SNCF a tout juste évité au trafic de s'effondrer durant la période des grands départs et retours de vacances en garantissant un taux moyen de remplissage de rames à grande vitesse de 80 % dont 99 %, pour les TGV OUIGO ».

\_

 <sup>&</sup>lt;sup>24</sup>60 millions de consommateurs, numéro 461, juin 2011, billets SNCF: la chasse aux petits prix
 <sup>25</sup>La SNCF a peiné à maintenir le trafic TGV cet été malgré ses petits prix, Mobilicités, 12 septembre 2014.

Des décisions récentes de la juridiction administrative ont rappelé que dans le cadre de son autonomie de gestion et du respect des textes réglementaires relatifs aux tarifs du TGV, la SNCF avait la possibilité d'établir des tarifs différenciés selon la distance.

Ainsi, le Conseil d'Etat a décidé, dans l'arrêt N° 368206 du 10 octobre 2014, que le principe d'égalité entre les usagers du service public ne s'oppose pas à ce que des principes différents soient ainsi appliqués à des liaisons différentes.

Les tarifs promotionnels du TGV à l'occasion d'un événement sont aussi parfaitement légaux. A la suite du recours au Conseil d'Etat d'une association de voyageurs<sup>26</sup>, le Conseil d'Etat (arrêt N° 370756 du 23 juillet 2014) a considéré que la SNCF disposait du pouvoir de réaliser une opération promotionnelle limitée dans le temps, destinée à célébrer les vingt ans de la mise en service de la LGV nord. Cette offre ne viole pas le principe d'égalité des citoyens devant la loi.

Pour autant, il est évident que lors des grands départs de vacances scolaires d'été ou au cours de l'année, pour les week-ends, spécialement ceux permettant des « ponts », les prix des trains à réservation obligatoire sont systématiquement proposés à un tarif élevé, certains étant mis en vente trois mois à l'avance au tarif loisirs maximum<sup>27</sup>. De même, pour des trajets sur ce type de période, très peu de tarifs, voire aucun à bas prix ou Prem's ne sont proposés<sup>28</sup>.

L'étude de Jean-Marie BEAUVAIS relative aux coûts d'usage des différents modes de transport (citée supra) du 13 juin 2013, avait pour objectif d'estimer la dépense unitaire selon les modes de transports et d'expliciter le comportement du consommateur qui ne tient compte que du prix. L'étude s'est dès lors uniquement focalisée sur le prix en se plaçant du point de vue du voyageur qui supporte directement la dépense et ne raisonne qu'en coût marginal et non en coût complet du véhicule automobile.

En effet, l'automobiliste ne compare pas le prix du transport collectif à ses dépenses totales mais uniquement aux dépenses imputables au déplacement qu'il s'apprête à effectuer. En définitive, il ne tient compte que des dépenses dites marginales et néglige l'acquisition, l'entretien, les réparations, l'assurance et autres accessoires.

Il ressort alors de l'étude qu'il est primordial d'informer les automobilistes du coût réel à prendre en compte lorsqu'ils utilisent leur véhicule et non pas uniquement les coûts apparents (péage, stationnement et carburant), pour apprécier correctement le coût d'usage de la voiture et le comparer utilement au coût du transport collectif. La perception de l'automobiliste tend alors à baisser le coût de la voiture puisqu'en définitive la voiture demeure le transport le plus cher. Que ce soit en courte ou en longue distance, la voiture est le transport le plus cher, mais occupe pourtant une part prépondérante du marché (respectivement 80% et 70%).

<sup>27</sup>Les tarifs SNCF flambent pendant les vacances, le Figaro, 1<sup>er</sup> mars 2013.

FNAUT – Transport ferroviaire et transports low cost : l'analyse de la FNAUT – v 4 – janvier 2015 -

27/125

-

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup>Association non membre de la FNAUT...

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup>Départs en vacances : pourquoi les prix grimpent, le Figaro, 18 février 2013.

En courte distance le coût complet de la voiture (pour un taux d'occupation moyen de 1,3) est de 27 centimes alors que le transport collectif n'est que de 10 centimes. Cependant comme l'automobiliste raisonne en coût marginal lorsqu'il s'interroge sur son choix modal, c'est à dire en dépense engagée au moment du déplacement, le coût de la voiture tombe à 10 centimes lui aussi. Ainsi le coût moyen du transport collectif est deux fois et demi plus faible que le coût complet de la voiture. Mais le coût moyen du transport collectif est analogue au coût marginal de la voiture.

En longue distance, le coût complet la voiture est de 19 centimes car la consommation de carburant est moindre qu'en courte distance, et le taux d'occupation du véhicule (1,8 en moyenne) est souvent supérieur à ce qu'il est sur la courte distance. Sa part de marché reste tout de même la plus élevée. Son coût marginal n'est que de 6 centimes. Cette dépense s'avère moins élevée que celui du transport collectif toujours de 10 centimes même sur la longue distance.

En courte et en longue distance, lorsque le véhicule est rempli de voyageurs, le véhicule sera toujours moins cher que le transport collectif. Alors que s'il n'y a qu'une seule personne à bord, le transport collectif sera moins cher. C'est pour contrer ce phénomène que iDBUS propose notamment de faire payer 4 personnes au prix de 3. Sur ce même principe, OUIGO propose également des tarifs groupe. L'objectif pour le transport collectif est d'être plus intéressant que la voiture.

◆ Dès lors que le coût complet de la voiture est pris en compte, le transport collectif est moins cher que celle-ci, que ce soit en courte ou en longue distance. Par contre si c'est le coût marginal de la voiture qui est considéré, le transport collectif est plus cher que la voiture en longue distance et a un prix équivalent à celle-ci sur courte distance.

Le low cost ferroviaire doit donc prendre en compte cette situation et proposer des alternatives susceptibles d'intéresser directement la dépense imputable au déplacement du voyageur.

#### • Le prix du train face à celui de l'autocar

Selon Emmanuel Macron, ministre de l'Economie, la libéralisation totale du transport par autocar va offrir un gain de pouvoir d'achat d'environ 700 millions d'euros par an à l'ensemble des usagers car, selon lui, « l'autocar est 8 à 10 fois moins cher que le train ».

Il est sûr que le train est aujourd'hui trop cher pour une partie des voyageurs, d'où le succès de l'autocar et du covoiturage pour les déplacements à moyenne et longue distance. La FNAUT a d'ailleurs souvent dénoncé le niveau excessif des tarifs de dernière minute du TGV.

L'étude réalisée, à l'initiative de la FNAUT, sur le covoiturage sur longue distance par le cabinet ADETEC montre que la différence de prix entre le train et l'autocar n'est pas si élevée.

Le cabinet ADETEC a étudié les prix proposés le 15 novembre 2013 par les transporteurs pour un trajet Paris-Lyon effectué au cours de la quinzaine suivante, et les prix pour un trajet le 20 décembre 2013, début des congés de fin d'année, proposés, au cours des 3 semaines précédentes.

#### Covoiturage et autocar :

Le prix de l'autocar, proche de celui du covoiturage (entre  $20 \in$  et  $39 \in$ ) variait de  $19 \in$  à  $42 \in$  (chez Eurolines), ou de  $29 \in$  à  $39 \in$  (chez iDBus). Les tarifs de base d'iDBus sont un peu plus élevés que ceux d'Eurolines, mais ils s'appliquent à tous les passagers ; ils n'évoluent pas au fil du temps ; enfin iDBUS offre le billet du 4ème passager pour 3 passagers payants.

Prix du train proposés le 15 novembre pour un départ sous quinzaine :

Le prix du TGV dépend fortement du jour et de l'heure de départ, et de la date de réservation. Le prix du TER ne dépend du train considéré que pour les titulaires d'une carte de réduction. Les prix cités concernent la seconde classe.

- Sans carte de réduction, le tarif du TER était de  $62 \in$ . Le tarif minimum du TGV était compris entre  $29 \in$  et  $51 \in$ ; le tarif médian<sup>29</sup> pour un jour donné de départ entre  $53 \in$  et  $92 \in$  (le tarif médian sur la période était de  $76 \in$ ); le tarif maximum entre  $65 \in$  et  $92 \in$ .
- Avec une carte Jeune, le tarif du TER varie entre 31 € et 48 €. Le tarif minimum du TGV était compris entre 27 € et 36 € et le tarif médian entre 38 € et 67 € ; le tarif maximum était de 67 €.

Prix du train pour le 20 décembre :

- Sans carte de réduction, le tarif du TER était de  $62 \in$ ; le tarif minimum du TGV était compris entre  $38 \in$  et  $92 \in$ , le tarif maximum entre  $51 \in$  (départ à 22h) et  $126 \in$  (départ à 20h).
- Avec une carte Jeune, le tarif du TER était compris entre  $31 \in$  et  $47 \in$ ; le tarif minimum du TGV était compris entre  $36 \in$  et  $67 \in$ , le prix maximum entre  $51 \in$  et  $94 \in$ .

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup>Le tarif médian est le tarif en dessous et au-dessus duquel se situent la moitié des tarifs proposés.

À partir du cas particulier de la relation Paris-Lyon pour une période hors congés annuels, il apparaît donc que si on réserve moins de 3 semaines à l'avance, le train est en gros 2 à 2,5 fois plus cher que le car (1,4 fois si on dispose d'une carte de réduction) ; mais ce résultat tient compte de tout le spectre des tarifs du train.

Si le voyageur est un « étudiant pauvre », il peut cependant trouver des tarifs très compétitifs avec ceux du car et du covoiturage s'il possède une carte Jeune et accepte des contraintes commerciales (sur l'horaire de départ du train, la durée du trajet, le délai de réservation, les possibilités d'échange et de remboursement). L'écart de tarification entre train et car s'élargit les jours de grandes migrations.

Sur la liaison Lyon-Besançon, également étudiée par ADETEC, l'écart est moindre entre les tarifs du train (surtout des TER) et du car (Eurolines).

Dans son étude sur le prix des différents modes de transport (FNAUT Infos 211), Jean-Marie Beauvais avait montré que les prix moyens<sup>30</sup> de l'autocar et du TER sont très voisins, de l'ordre de 7 centimes par km, le prix moyen du train Intercités étant de 9 centimes et celui du TGV de 10 centimes sur les relations intérieures. Ces prix moyens sont différents des prix proposés par les transporteurs, ils reflètent aussi les décisions des voyageurs.

(1) Le tarif médian est le tarif en dessous et au-dessus duquel se situent la moitié des tarifs proposés. (2) Le prix moyen est obtenu en divisant les recettes perçues par le transporteur par le nombre de kilomètres parcourus par les voyageurs.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup>Le prix moyen est obtenu en divisant les recettes perçues par le transporteur par le nombre de kilomètres parcourus par les voyageurs.

#### 1.4 LES AVANTAGES INTRINSEQUES DE CHAQUE MODE

Nous reproduisons ci-dessous quelques témoignages mettant en évidence les avantages de chaque mode de déplacement au regard de leur coût pour les voyageurs.

#### • Le prix du train ressenti, seul ou à plusieurs

Avis de Jean-Pierre BOUCHET<sup>31</sup>

Quand on compare le prix des différents modes pour un voyageur seul, on voit, avec plaisir, que le train se situe souvent un cran moins cher en dessous de la voiture particulière, nettement en dessous de l'avion (bien que le prix « avion » me paraisse sujet à des écarts énormes entre le prix d'appel spectaculaire et le prix maxi, d'après mes expériences sur Lyon-Bordeaux).

Pour un retour d'expérience tout à fait personnel, le prix du train m'importe relativement peu lorsque je suis seul, car j'ai le sentiment que je ne pourrais pas faire aussi bien le voyage « à ce prix » par d'autres moyens.

Souvent Easy Jet sera moins cher que le train, mais le problème du stationnement à l'aéroport, ou le coût des navettes ou du taxi, augmentent le coût de l'avion en faveur du train (à Lyon c'est évident, mais c'est moins vrai à Mérignac ...).

En train, qu'un billet de TGV passe de 73 à 95 euros (pour un Lyon-Paris, selon les heures) m'est presque indifférent et indolore, dès que le voyage est possible et décidé. Toutefois le seuil du prix acceptable est bien sûr variable selon l'OD, les facteurs service/vitesse/météo, et soumis à l'appréciation de chacun.

Les choses sont autres lors d'un voyage à plusieurs (famille, amis). Là, l'intérêt économique du train (ou de l'avion) s'effondre dès le deuxième passager. Les prix s'additionnent bêtement et peuvent prendre des cumuls insoutenables. La situation s'est récemment améliorée par les offres mini-groupes qui commencent à 3 voyageurs...et sur certaines relations uniquement : je n'ai pas encore testé.

-

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup>Architecte-urbaniste, spécialiste en urbanisme de la mobilité, société Relations Urbaines, à Lyon.

A 3 et à 4 voyageurs, le train est donc un luxe absolu. On a beau retourner VSC dans tous les sens depuis longtemps, rien n'y fait, saufpour la destination Paris dont on connaît :

- la quasi impossibilité de stationner longuement dans Paris intramuros lorsqu'on n'est pas résident ou doté d'un garage privé. A moins de payer le prix très fort dans les souterrains publics. Cela se compte en dizaines d'euros par jour.
- l'offre de transport RATP qui est parfaite.
- Et maintenant l'offre mini groupe.

Il y a donc une corrélation économique entre le train et la voiture sur le choix du mode de transport, via notamment le stationnement et l'offre intermodale qui influe sur le choix « pour ou contre » l'usage du train.

C'est donc la vieille histoire de l'autre point dur économique du transport ferroviaire, facteur de choix : le coût du premier et du dernier km, dit aussi le coût de l'accès au train.

#### Précisions:

Je n'utilise que très rarement les Prem's (car je suis abonné Fréquence) et parce que, le « risque d'abandon de voyage » est élevé (billet acheté en avance et non remboursable). C'est un risque soutenable seul, mais pas à 3 ou 4 voyageurs.

Le billet Mini groupe est une véritable avancée : bien que non remboursable, il est accessible également en dernière minute... sous réserve de disponibilité.

Le billet Mini groupe est un modèle que j'adorerai voir développé sur tous les trains que j'utilise en famille, à savoir Lyon Paris en TGV, Lyon-Cassis (13) en TGV + TER, Lyon-Embrun (05) en TER. Actuellement, seul le Lyon-Paris est systématiquement effectué en TGV, les autres ne le sont qu'exceptionnellement en train pour le seul motif du prix cumulé de plusieurs voyageurs, et malgré les nombreuses cartes de réduction que nous avons : enfant +, jeune et 1 abonné Fréquence. Ce sont aussi des cartes de réduction relativement chères à l'achat car elles se cumulent et finalement pas très rentables le week-end...et donc décevantes.

#### OUIGO

Avis de Jean-Pierre BOUCHET<sup>32</sup>

Simulation OUIGO ou TGV billet 2 adultes 2 enfants, carte Enfant + (samedi matin-dimanche soir):

En TGV OUIGO de Lyon 4e à Paris intramuros, le week-end du 4-5 mai 2014 (bien anticipé, car on est le 25/02), AR.

- Lyon-St Exupéry en voiture AR : 60 km ; 5.51 au 100 = 3.51 à 1.45 le litre soit 5 euros
- 2 jours de parking P6 à St Ex : 33 €
- OUIGO pour Marne-la-Vallée AR AR=60 € (retour à St Ex à 22.38h), plus tôt = 90 euros
- RER Marne-la-Vallée-Paris AR : 7.30 x8 : 60€

Total OUIGO : 158 euros AR (maxi 188€). Compter 4.15 heures par voyage.

## En TGV classique de Lyon 4e à Paris intramuros, le week-end du 4-5 mai AR

- Départ de Perrache = 4 tickets TCL environ 5 euros
- TGV 2 adultes 2 enfants carte enfant + : aller 102 euros (soit 25.5 euros par tête).
- Retour idem mais 127 euros / 21.00h à Perrache
- Retour de Perrache = 4 tickets TCL environ 5 euros
- Ou bien pas de TCL mais budget contravention 18 euros pour le stationnement le samedi et deux cuillères à soupe de gazole.

Total TGV : 239 euros AR ou 246 € sans TCL mais inclus 18 euros pour stationnement non acquitté sur voirie.

Compter 3.00 h par voyage.

Voiture (viamichelin): 4h40 / 85 euros (x2) + arrêts "bonbons-café" pour 15 euros = Total voiture AR 185 euros (hors amortissement et entretien de la voiture bien sûr).

Le trajet en OUIGO sort clairement gagnant au plan économique puisqu'on a : TGV = 239, voiture = 185, OUIGO = 58.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>32</sup>Architecte-urbaniste, dirigeant de l'agence Relations Urbaines, à Lyon.

#### Les avantages de la voiture pour un déplacement familial

Avis d'Anne-Sophie TRCERA<sup>33</sup>

Pour faire un trajet Paris-Poitiers (environ 340km, aller un jeudi, retour un samedi, durant les vacances de la Toussaint), j'ai préféré prendre la voiture plutôt que le train pour des raisons d'organisation. Nous sommes un couple avec un enfant de 2 ans : notre organisation et les aléas liés à un enfant me semblent incompatibles avec la rigidité des conditions pour bénéficier d'un tarif attractif en train. Ainsi, notre départ a été différé de deux heures par rapport à nos intentions parce qu'il a été nécessaire de se rendre à la dernière minute chez le médecin. En voiture cela n'a posé aucun problème, nous sommes partis dès que cela a été possible, alors que si nous avions prévu un voyage en train nous aurions éventuellement perdu nos billets s'il s'était agi de Prem's, et nous aurions dû trouver des places sur un autre train.

D'autre part, en voiture nous sommes libres de nous déplacer avec davantage d'affaires, nous n'avons pas à nous contraindre sur le volume de nos bagages.

Le coût du trajet a été d'environ 50 euros de frais de péage pour l'aller et le retour, auxquels il faut ajouter le prix de l'essence.

Je pense que lorsque l'on subit des contraintes en terme d'organisation et de vie familiale, il est difficile d'aller vers un mode de transport qui impose des contraintes supplémentaires (horaire, bagages, etc.), même à un tarif attractif.

#### • Un trajet professionnel Lyon-Dole

Avis de Jean-Pierre BOUCHET<sup>34</sup>

C'est un déplacement que je fais très souvent pour motif professionnel.

Pour 1 voyageur SNCF Fréquence, AR (Yield)=48 € de train + 20 euros de parking ou taxi (je laisse tomber TCL, c'est trop lent quand je me déplace pour le travail: 3,4 km en 30 à 45 minutes : aléatoire et donc insoutenable) = 68€, prix de référence. (Je n'intègre pas l'amortissement de l'abonnement Fréquence, estimée à 15 € par billet, sinon c'est la catastrophe économique).

<sup>&</sup>lt;sup>33</sup>Juriste, responsable du traitement des litiges à la FNAUT.

<sup>&</sup>lt;sup>34</sup>Architecte-urbaniste, dirigeant de l'agence Relations Urbaines, à Lyon.

Pour 3 voyageurs « SNCF plein pot » (3\*40)+(3\*12 de yield)=156 euros (hors parkings ou taxis). Le train est hors-jeu par K.O.

Par l'Autoroute A39, c'est 184 km / 32 euros de péage et autant de mazout. (+ dépréciation naturelle de la voiture et son assurance, à hauteur de 7€/jour et 2€/100km son entretien). Soit 32+32+7+(2\*3,68)= 78 euros. C'est un cousin du prix de référence.

En voiture, c'est environ 1 heure 45 heures de porte à porte au lieu de 3 heures 30 en train de porte à porte : le train est assez lent du fait de correspondances pas terribles à Dijon (30 à 50 minutes d'attente ; il existe des correspondances entre certains trains avec 3 minutes pour passer d'un quai à l'autre ... mais la SNCF ne vend pas ce type de billet).

Quel est l'avantage du train finalement ? 6.00 Heures de boulot dans le train (pourvu qu'il y ait une prise 220 volts pour mon ordi ....) ou du repos, selon mon état. En voiture, c'est 4 heures perdues et pas reposantes. Schématiquement, sur un AR Lyon-Dole en voiture dans la journée, j'ai bossé trois heures sur place, et j'ai conduit le reste de ma journée. Est-ce bien professionnel ?

Bon, qui fait Lyon-Dole? Pour mon essai de co-voiturage de ce matin (Bla-Bla-Car): zéro passager. Flop. Personne devant moi sur l'A39 entre Bourg et Dole. La Bresse, l'autre Massif central.

## • Déplacement Montpellier-Nantes pour un congrès

Estimation de Jean SIVARDIERE, Président de la FNAUT

#### Voyage Montpellier-Nantes aller-retour, comparaison avion-TGV

Départ le vendredi 28 novembre 2014 Retour le dimanche après-midi 30 novembre 2014 Recherche horaire et tarifaire le dimanche matin 23 novembre 2014

**AVION** (compagnie low cost Volotea)

Aller

Départ 17h15, arrivée 18h35, durée 1h20  $126 \in +$  frais de dossier  $3,53 \in = 129,53 \in$  pas de vol le matin

Retour

Départ 15h30, arrivée 16h45, durée 1h15 85,99 € + frais de dossier 2,41 € = 88,40 €

Total aller-retour : 217,93 €

## TGV (pas d'Intercités disponible) Tarifs promo Automne, 1 correspondance à Paris

#### Aller

```
Départ 5h21, arrivée 8h45, durée 6h49
Départ 6h22, arrivée 12h59, durée 6h37
Départ 7h25, arrivée 14h11, durée 6h46

Retour
Départ 14h04, arrivée 20h58, durée 6h36
Départ 15h00, arrivée 21h36, durée 6h36
Départ 15h00, arrivée 21h36, durée 6h36

loisir 114 \in \text{en } 2^{\text{nde}}, 105 \in \text{en } 1^{\text{ère}}
loisir 133,30 \in 207 \in \text{en } 1^{\text{ère}}
```

Départ 16h18, arrivée 23h36, durée 7h18 **161,20** € (2 correspondances)

Total aller-retour meilleur prix  $105 \in +161,20 \in =266,20 \in \text{soit} +21 \%$  par rapport à l'avion Si le départ de Montpellier est moins matinal =  $286,20 \in \text{soit} +31 \%$  par rapport à l'avion

165,30 €

Si TGV à l'aller (horaire permettant de passer l'après-midi du vendredi à Nantes et  $1^{\text{ère}}$  classe) et avion au retour :  $125 \in +88,40 \in =213,40 \in$ 

Comparaison des durées de voyage de centre à centre :

Départ 16h00, arrivée 22h36, durée 6h36

TGV environ 6h40 + 15 minutes d'accès à la gare + 15 minutes pour aller à destination = 7h10 Avion 1h15 + 2h (accès à l'aéroport + formalités + délai d'attente) + 15 minutes = 3h30

Avantage de l'avion : durée du trajet deux fois plus faible et tarif légèrement plus élevé à l'aller (mais confort très inférieur) mais réduit de 45 % au retour.

Conclusion : l'avantage de l'avion est évident pour minimiser la durée du voyage, mais le TGV offre davantage de souplesse horaire et davantage de confort (et la possibilité de travailler). Comparer le tarif de l'aller par un mode et du retour par l'autre n'est pas très significatif (il s'agit de jours différents, et il faut prendre en compte les éventuelles contraintes horaires).

Pour minimiser le coût du voyage, il faut examiner les deux possibilités avion et train et, si nécessaire, panacher les deux modes.

## 2. EVALUATION DE CERTAINS SERVICES

Il s'agit d'observer les conditions de réalisation de certains services low cost, en France et à l'étranger et d'analyser l'évolution de l'offre quantitative, de la qualité de service et du trafic.

#### 2.1 ANALYSE D'EXEMPLES EN FRANCE

### • Transport ferroviaire

Certains services ferroviaires actuels sont du low cost, sans les avantages du prix bas, en termes de services (en dehors de la grande vitesse): c'est le cas des Intercités sans réservation, qui n'offrent...aucun service en dehors du transport ferroviaire. Sans être passéiste, on ne peut que regretter la qualité de service du type de celle des TEE. Un point de vue<sup>35</sup> publié en décembre 2013, rappelle l'intérêt qu'avaient ces trains TEE pour les trajets internationaux, notamment par rapport au coût de la grande vitesse ferroviaire. Leur abandon a inévitablement conduit un certain nombre de voyageurs à abandonner le train.

Le transport ferroviaire peut réussir à s'adapter aux modes de consommation actuels, OUIGO étant une des preuves de cette capacité d'adaptation. Pour la période d'été 2014, le taux d'occupation des TGV OUIGO était en hausse, à 99% (plus de 80 % sur TGV et IDTGV).

Pour les voyages de l'hiver 2014-2015, OUIGO a mis en vente 100 000 billets à 10 euros, valables du 14 décembre au 4 juillet 2015. Des places à 5 euros sont garanties pour les moins de 12 ans.

D'après la SNCF, sur 5 millions de voyageurs transportés, 1 million n'aurait pas voyagé, 1,5 million aurait pris la voiture. Le taux d'occupation des OUIGO aura été de 94 % en 2014. Le taux de satisfaction des clients est de 90 %.

FNAUT - Transport ferroviaire et transports low cost : l'analyse de la FNAUT - v 4 - janvier 2015 -

 $<sup>^{35}</sup> http://carfree.fr/index.php/2013/12/19/la-grande-vitesse-est-en-train-de-tuer-le-reseau-ferroviaire-\underline{europeen/}$ 

Mon voyage en OUIGO: Lyon-Saint-Exupéry-Marne-la-Vallée-Chessy, mercredi 3 décembre 2014 (Marc DEBRINCAT).

#### Achat

Réservation par le site le 11 novembre 2014, rapide et fluide, prix de la place 10 euros plus 2 de prise de courant. Le billet arrive par mail 4 jours avant le départ comme prévu. Il faut l'imprimer. Rappel clair des consignes OUIGO : arriver 30' à l'avance, nombre et taille des bagages gratuits, pas de voiture bar (ajout sur demande de la FNAUT il y a quelques mois).

Site OUIGO parfaitement adapté aux mobiles.

Le 3 décembre à 11h des places à 10 euros pour le voyage de ce jour sont encore disponibles.

Billet Rhône-Express à 15,70. Quelques passagers sont étonnés du différentiel de prix entre Rhône-Express et OUIGO.

OUIGO 6290 Lyon-Saint-Exupéry 17H14 - Marne-la-Vallée-Chessy TGV 18H59.

Point d'accueil OUIGO très facile à trouver. J'arrive avant l'heure d'ouverture de la file d'attente. Temps d'attente : 7 minutes avant de pouvoir aller vers le quai.

Quelques minutes avant le départ mail m'indique qu'il part voie 4, en provenance de Montpellier:



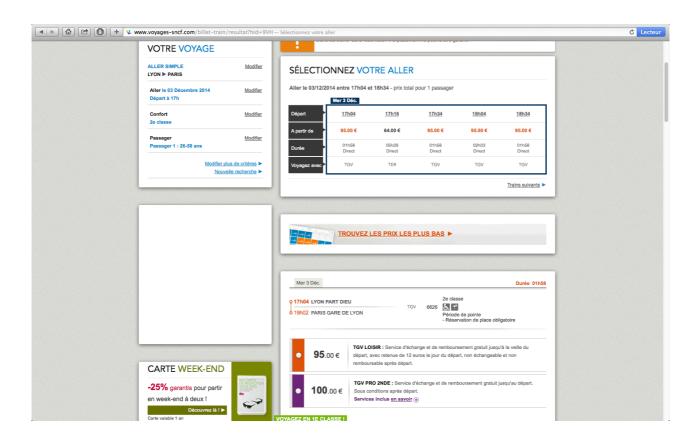
#### A bord

La rame est chargée à 70 % environ. Comme il n'y a pas de bar, pas d'aller et venues, c'est beaucoup plus calme qu'un TGV classique. Au milieu du trajet un émissaire de OUIGO Propreté vient ramasser les détritus, il n'y a qu'une grande corbeille collective.

Sièges confortables, espace important entre les rangées de sièges. Public majoritairement moins de 40 ans, ambiance calme. Personnel de bord en sweat OUIGO fort seyant.

Défauts constatés : fanal gauche rame de tête HS, éclairage (salle du haut) un peu limité pour lire.

À comparer avec les prix du TGV classique, avec un taux de charge bien diffèrent....



Temps total de trajet : Lyon-Part-Dieu 16H00, Paris (Nation RER) : 20H00.

Tout allait bien, jusqu'à l'arrivée en zone tarifaire STIF,...Les files d'attente aux distributeurs à Marne-la-Vallée :

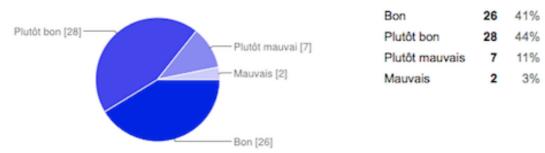


Le Navigo à tarif unique réduira cette difficulté, la majorité des voyageurs du OUIGO souhaitant obtenir un prolongement de parcours. Reste à « délocaliser » la billettique en permettant l'achat des titres de transport sans être physiquement en Ile-de-France...

La FNAUT a élaboré un questionnaire de satisfaction à destination de personnes ayant effectué récemment un voyage en OUIGO.

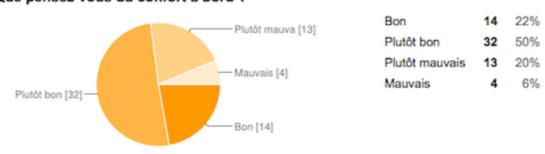
Six questions ont été soumises à des usagers ayant déjà voyagé sur le train low cost de la SNCF. Soixante quatre personnes ont répondu aux quatre questions fermées et aux deux ouvertes. Les questions posées et les résultats obtenus sont les suivants :

# Comment évaluez-vous le rapport qualité-prix de OUIGO ?



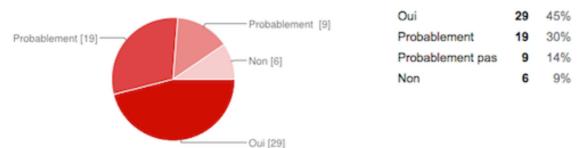
La grande majorité des personnes interrogées sont satisfaites du rapport qualité-prix de OUIGO (85%). 41% le jugent bon et 44% plutôt bon. Seulement 14% des personnes le trouvent plutôt mauvais (11%) voire mauvais (3%). La SNCF a voulu, par cette offre OUIGO, rendre la grande vitesse hyper-accessible avec un rapport qualité prix imbattable et plus de choix pour tous. Les soixante-quatre témoignages recueillis confirment les espérances de la SNCF quant au rapport qualité-prix de OUIGO.

## Que pensez-vous du confort à bord ?



Comme précédemment, la majorité des personnes considèrent que le confort à bord d'un OUIGO est satisfaisant (72%). Au contraire 26% le considèrent comme étant mauvais ou plutôt mauvais. Dès l'instauration des rames OUIGO, cette offre low cost proposait une classe unique de confort équivalente à la 2nde classe d'un TGV. La majorité des personnes interrogées confirment alors cette correspondance de confort entre une rame OUIGO et une 2nde classe d'un TGV classique.

#### Utiliseriez-vous à nouveau OUIGO ?



Contrairement à iDBUS (cf. infra), où les résultats sur cette question posée étaient plus partagés, 75% des personnes consultées ici sont prêtes à voyager à nouveau sur un OUIGO. 14% ne pensent pas utiliser les services de OUIGO par la suite et seulement 9% se disent contre toute nouvelle utilisation de OUIGO. Ces résultats confortent ceux obtenus précédemment et démontrent qu'en général les personnes sont plutôt satisfaites de ce low cost ferroviaire.

## Quels sont, selon vous, les avantages de OUIGO?

Sur les soixante quatre personnes consultées, seulement deux personnes n'ont pas répondu à cette question. L'avantage principal qui est largement retenu est le prix de l'offre très attractif, économique et jugé offensif par une des personnes. Ce résultat n'est pas surprenant puisque l'objectif de OUIGO est d'être une offre abordable s'adressant en priorité aux voyageurs pour qui le prix reste le critère déterminant dans le choix de leur voyage.

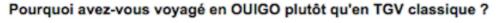
La rapidité de OUIGO est également citée à plusieurs reprises. Un voyageur relève d'ailleurs que le OUIGO a une vitesse de circulation quasi identique à celle d'un TGV classique. La clarté du service, un service client performant, la simplicité de réservation et le confort à bord sont également évoqués par quelques personnes. Enfin, certains s'accordent sur le fait que la desserte de la gare Marne-La-Vallée est un avantage, en fonction du besoin, notamment en raison de l'accès facilité à Disneyland Paris ou à l'aéroport CDG et la partie est de l'Ile-de-France (notamment en voiture). Cependant ce dernier avantage reconnu par certains ne fait pas l'unanimité, au contraire beaucoup le considèrent comme l'inconvénient principal de OUIGO.

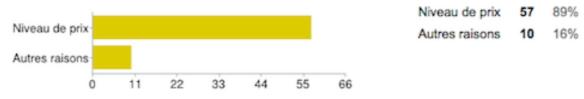
## Quels sont, selon vous, les inconvénients de OUIGO ?

Malgré la satisfaction générale de l'offre proposée par OUIGO, cette question ouverte a révélé que de nombreux inconvénients étaient présents. Inconvénients qui s'avèrent être diversifiés, comparés à l'unique avantage majoritairement retenu s'agissant du bas coût du OUIGO.

Sur les soixante-quatre personnes, une seule n'a pas évoqué d'inconvénients mais la quasi totalité des personnes dénoncent la desserte en gares périphériques et non en centre-ville. Cette desserte entraîne alors des coûts supplémentaires, non seulement financiers, mais aussi en temps. D'ailleurs le raccordement aux centres villes ajoute des frais qui, en définitive, rehausse les prix des billets. Le départ en gare de Marne-La-Vallée, et non gare de Lyon pour Paris, est vivement reproché. Les aléas des systèmes de transport urbain (notamment le RER A) sont soulevés, ce qui augmente considérablement l'anticipation que doit faire le voyageur pour se rendre à temps en gare. Le temps d'embarquement de 30 minutes imposé, vécu comme une contrainte pour la plupart, est aussi largement critiqué car il augmente lui aussi le temps total du voyage.

La contrainte dans l'utilisation de OUIGO pour aller de centre ville à centre ville, ainsi que l'offre très réduite de trajets et de services constituent également une critique faite à OUIGO. Certains reprochent d'ailleurs des horaires non adaptés aux déplacements professionnels<sup>36</sup>et l'absence de restauration à bord. Sur ce point, le confort limité à bord est quelque fois reproché mais compris par les voyageurs en raison de l'optimisation du nombre de places. Cependant l'obligation de la taille réduite des bagages est largement désapprouvée et le surcoût en cas de dépassement pointé du doigt. Mais ce sont bien là les caractéristiques des services low cost!





La principale raison qui pousse les usagers à préférer voyager en OUIGO plutôt qu'en TGV classique est indéniablement le prix de celui-ci. 89% des personnes reconnaissent que les prix proposés par OUIGO sont un élément déterminant dans leur prise de décision. Seulement 16% invoquent d'autres raisons non déterminées.

 $<sup>^{36}</sup>$  Qui ne sont, par principe, pas visés par l'offre OUIGO...

Les voyageurs doivent en général prendre leurs dispositions et mobiliser assez de temps pour pouvoir utiliser le OUIGO en toute quiétude. Finalement sur un OUIGO les prix sont bas et le temps de transport équivalent à celui d'un TGV classique, mais le temps global de voyage en comptant le transfert jusqu'à la gare de départ et les 30 minutes d'embarquement peut être nettement supérieur à celui d'un TGV classique. Les voyageurs critiquent ce point.

◆ Néanmoins OUIGO réussit le pari de proposer une offre low cost ferroviaire à bas coûts tout en alliant qualité de service et confort à bord corrects. Cette offre étant récente, elle est amenée à se développer. Les critiques qui lui sont faites doivent être prises en compte pour améliorer le service.

OUIGO est un succès : 50 % des voyageurs ont abandonné leur voiture pour le train ; 25 % des voyageurs sont induits et n'auraient pas été réalisés si OUI GO n'avait pas existé.

L'expérience OUIGO ne peut cependant concerner qu'une partie très spécifique du marché de la grande vitesse ferroviaire : liaisons quasi directes entre très grandes métropoles, utilisation de gares TGV bis dans les rares villes dotées de plusieurs gares TGV. Le modèle OUIGO ne peut être généralisé à l'ensemble des relations. Le service TGV classique de point à point, doit être défendu et amélioré. Ainsi, Jean SIVARDIERE<sup>37</sup>, considère que le rêve de la SNCF c'est de ne vouloir les TGV que sur les lignes à grande vitesse et d'assurer les correspondances avec des TER. Il rappelle qu'une correspondance imposée est équivalente à une heure supplémentaire de trajet.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup>Le TGV en perte de vitesse, Challenges N° 370, 19 décembre 2013.

## Covoiturage

En France, un cinquième de la population a déjà essayé le covoiturage. Le secteur devrait croître de 35 % par an dans les cinq années à venir<sup>38</sup>. Une enquête réalisée par IPSOS en mai 2013 révèle que cette nouvelle forme de transport est particulièrement appréciée des jeunes : dans les pays phares du covoiturage dont la France, près de 30 % des moins de 35 ans y ont recours. Dans de nombreux pays, le « réservoir » de candidats est important, il dépasse le nombre d'usagers actuels, puisque 41 % des Français ne pratiquent pas le covoiturage mais envisagent de le faire.

Devenu récemment une pratique de grande ampleur grâce au développement des techniques de communication, le covoiturage permet au covoitureur passager de voyager pour un prix modique et au covoitureur conducteur d'abaisser sensiblement le coût de son déplacement en voiture.

Connaissant un fort développement depuis 2009, le covoiturage longue distance est une pratique différente du covoiturage pour les déplacements quotidiens. Ce dernier ne concurrence que marginalement le transport collectif et permet de réduire l'autosolisme. Sa part modale est faible. Le covoiturage longue distance, dont le succès est récent, est plus occasionnel. Il présente des avantages économiques pour le conducteur et les passagers et est lié aux déficiences du transport collectif.

**◆** Le covoiturage de longue distance est donc un concurrent direct du transport collectif et non un complément. C'est alors face à ce constat que le low cost ferroviaire fut mis en place.

Cependant le rôle du covoiturage est encore modeste même s'il tend à se développer fortement. Tout comme le train et le car, il nécessite une masse critique de déplacements et un équilibre entre les offres et les demandes afin de trouver sa pleine expression. Cette pratique s'est donc principalement développée sur les trajets où les déplacements sont nombreux. Sur les trajets peu fréquentés, les offres de covoiturage sont alors moins nombreuses voire inexistantes. Le train conserve sa prépondérance pour ces trajets.

Le covoiturage permet une prise de décision au dernier moment. D'ailleurs la majorité des annonces sont passées dans les trois derniers jours avant le départ. Le train ne permet pas cette improvisation avec des tarifs élevés en cas de réservation tardive contrairement au covoiturage. Les tarifs du covoiturage n'évoluent pas juste avant le jour du trajet.

-

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup>D'après le Monde, 15 octobre 2014, PSA se lance à son tour dans le covoiturage.

Les annonces de covoiturage sont principalement passées par les conducteurs. Les modes de réservation sont différents en fonction des sites. Des tarifs sont recommandés et le tiers organisateur du covoiturage se dégage de toute responsabilité à l'égard d'incidents pouvant se produire au cours d'un trajet. Un arrêt de la Cour de cassation du 12 mars 2013 reconnaît comme licite le partage de frais entre passagers et conducteur, le barème fiscal kilométrique constituant un plafond à ne pas dépasser.

Un constat fut réalisé à travers une étude de 2014<sup>39</sup> : pour les conducteurs, le covoiturage longue distance concurrence très peu les transports collectifs.

En effet, sur ces distances les passagers hésitent en général entre le train, l'autocar et le covoiturage. Pour eux les modes de transport sont substituables et ils choisissent au cas par cas en fonction du temps de parcours et du prix. Les conducteurs, quant à eux, choisissent *a priori* la voiture et essayent par la suite de la remplir en covoiturant, afin de réaliser des économies sur le coût du trajet. Le covoiturage prend alors ici des parts de marché à l'auto-solisme (voiture solo) et non aux transports collectifs. Néanmoins ce partage de frais permet de réduire le coût d'usage du véhicule.

◆ Ainsi sur le long terme cette réduction du coût d'usage pourrait donner un avantage concurrentiel à l'automobile et limiter l'utilisation des transports collectifs.

Les passagers hésitent souvent entre le train, l'autocar (quand une ligne régulière existe) et le covoiturage. Les modes sont donc substituables. Les passagers choisissent principalement en fonction du temps et du prix. Dans leur cas, le covoiturage prend des parts de marché aux transports collectifs mais le phénomène reste pour l'instant limité. Le covoiturage peut aussi conforter les transports collectifs sur le long terme. En effet, il renforce la panoplie des alternatives à la voiture solo, permettant de se passer plus facilement d'une voiture. D'ailleurs les covoitureurs utilisent d'avantage les transports collectifs que le reste de la population, notamment lors de pratiques intermodales train + covoiturage.

L'étude de Bruno CORDIER de 2014 a permis d'observer que le nombre de covoitureurs longue distance double lorsque la qualité de l'offre ferroviaire passe de très bonne à faible.

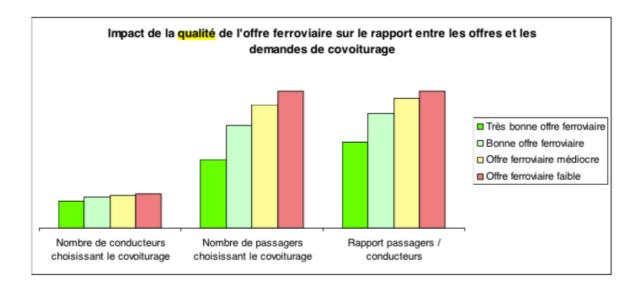
Toutefois le covoiturage concurrence bel et bien les transports collectifs lorsque ces derniers sont peu performants ou chers, d'où l'instauration du ferroviaire low cost, solution intermédiaire entre les liaisons classiques de train et le covoiturage longue distance. Ainsi quand l'offre ferroviaire est très bonne ou bonne, le covoiturage concurrence peu les transports collectifs. A contrario quand l'offre ferroviaire est médiocre, voire faible, la concurrence est très forte.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup>Cabinet ADETEC (Bruno CORDIER), GART, UTP.

Lorsque le train répond mal aux besoins des voyageurs, ceux-ci peuvent se replier sur le covoiturage. La qualité ferroviaire influence nettement la pratique du covoiturage. Il y a donc une forte corrélation entre succès du covoiturage et qualité de l'offre ferroviaire. Le covoiturage est pratiqué également quand les tarifs du train sont trop élevés, particulièrement en cas de réservation tardive sur les TGV et les trains Intercités à réservation obligatoire. Il est aussi particulièrement pratiqué dans les cas de grèves de la SNCF.

La qualité de l'offre ferroviaire a plus d'influence sur le choix des passagers que sur ceux des conducteurs : une part plus importante de passagers se tourne vers le train si l'offre ferroviaire est bonne, tandis que les conducteurs privilégieront davantage la voiture, même avec une bonne offre ferroviaire.



- **☞** Le covoiturage concurrence facilement l'offre ferroviaire quand celle-ci est :
- insuffisante en fréquence et inadéquate en temps de transport,
- trop chère, particulièrement en cas de réservation tardive pour les trajets à réservation obligatoire.

Si la part du covoiturage s'accroît sur les trajets où les déplacements sont nombreux, qui sont aussi les mieux desservis par le train, cela pourrait entraîner, à terme,la fragilisation de l'équilibre économique des lignes les plus rentables.

Avec la mise en place du low cost, la SNCF tente de répondre aux exigences des voyageurs qui estiment le train trop cher. Le covoiturage permet à un large public de se déplacer à moindre coût, mais son développement doit se faire le moins possible au détriment des transports collectifs. Le train low cost pourrait être une alternative au train classique jugé trop cher et au covoiturage longue distance concurrent direct.

#### Autocar

D'après l'étude précitée, en moyenne, l'autocar est 58 % moins cher que le train, et 77 % moins cher que l'avion, à trajet équivalent. Exemple : un Paris-Lyon en bus s'affiche de 19 à 25 € (52 à 87 € en TGV, 25 avec OUIGO mais de Marne-la-Vallée à Saint-Exupéry), avec quand même six heures de trajet au lieu de deux en TGV.

Si iDBUS a trouvé son segment marketing, il peine pour trouver sa rentabilité économique. Pour la période d'été 2014, le trafic iDBUS a augmenté de plus de 50 % par rapport à l'année précédente, avec un pic, au mois d'août, de 77 000 passagers. 400 000 voyageurs ont été transportés en 2013. Le déficit de l'année 2013 a été de près de 25 millions d'euros, le double de l'année précédente, le chiffre d'affaires ayant atteint 12,7 millions d'euros.

D'après les Echos<sup>40</sup>, le nombre de voyageurs transportés sur les 9 premiers mois de l'année a augmenté de 80 % par rapport à la période équivalente de 2013. Quant au taux d'occupation, qui était de 40 % en moyenne l'an dernier, il est monté à 70 % cette année, avec une pointe à 90 % au mois d'août.

Mais le transport par autocar c'est aussi :

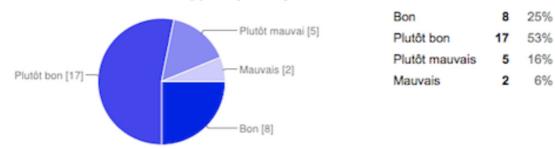
- une perte de confort dynamique pour le passager entre un car et un train : il s'agit d'une conséquence des lois de la physique et de l'ergonomie ;
- le transfert sur route entraîne l'imposition d'un temps de transport supplémentaire dans le car, où il est très difficile de travailler, lire, utiliser un ordinateur :
- la problématique du transport des bagages en soute : risques de détérioration et de vol, et transporter des vélos est souvent très difficile.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>40</sup>Cité par la Vie du Rail, 24 octobre 2014.

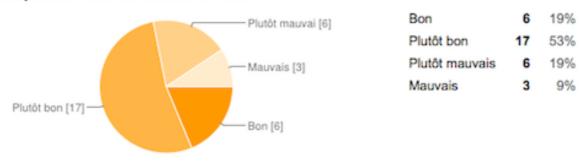
La FNAUT a élaboré un questionnaire de satisfaction à destination de personnes ayant effectué récemment un voyage en iDBUS afin de recueillir leurs témoignages et mettre en exergue le succès ou non de cette offre. Au total six questions ont été posées dont quatre étaient fermées et deux ouvertes. Trente-deux personnes ont répondu. Les questions posées et les résultats obtenus sont les suivants :





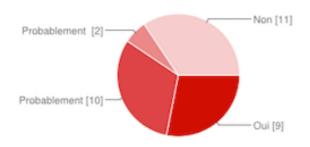
Plus de la moitié des personnes ayant répondu à ce questionnaire estime que le rapport qualitéprix d'iDBUS est plutôt bon. 25% le jugent bon, 16% plutôt mauvais et seulement 6% le trouvent mauvais. En moyenne, iBUS propose une qualité de service estimée correcte par rapport à son coût.

## Que pensez-vous du confort à bord ?



Sur les trente-deux personnes interrogées, 53% ont jugé le confort à bord plutôt bon et 19% l'ont jugé bon. Ces résultats confirment les objectifs de la SNCF. Seulement 9% considèrent le confort à bord comme mauvais et 19% l'estiment plutôt mauvais. En moyenne les usagers semblent être plutôt satisfaits.

#### Utiliseriez-vous à nouveau iDBUS ?



Oui	9	28%
Probablement	10	31%
Probablement pas	2	6%
Non	11	34%

Malgré les résultats satisfaisants concernant le rapport qualité-prix et le niveau de confort à bord obtenus précédemment, seulement 28% des personnes interrogées se disent prêtes à utiliser à nouveau iDBUS. 31% des personnes l'envisagent et 6% doutent l'utiliser à nouveau. 34% des personnes sont par contre catégoriques et n'envisagent pas de reprendre un iDBUS par la suite. Toutefois la majorité des personnes consultées (59%) donc sont prêtes à utiliser à nouveau cette offre de transport. Les résultats sur cette question sont alors partagés.

# Quels sont, selon vous, les avantages d'iDBUS ?

Cette quatrième question était ouverte afin de permettre aux personnes de s'exprimer librement et recueillir leurs témoignages ou avis sur la question. Seulement deux personnes n'ont pas trouvé d'avantage à l'offre iDBUS.

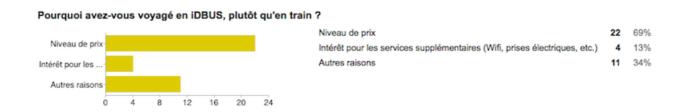
La grande majorité des personnes retient comme avantage premier le faible coût de l'offre. Vient ensuite le niveau de confort, qui est évoqué à plusieurs reprises, dont la mise à disposition d'un wifi de bonne qualité à bord ainsi que des prises électriques. La convivialité à bord est également citée à deux reprises ainsi que l'offre des trajets nocturnes.

# Quels sont, selon vous, les inconvénients d'iDBUS ?

Cette question était également ouverte en parallèle avec celle sur les avantages de cette offre. Il en ressort que l'inconvénient principal d'iDBUS est la durée du trajet considérée comme trop longue. Les autres inconvénients recensés par les personnes sondées sont très variées.

Certains, contrairement à d'autres précédemment, considèrent que le confort est insuffisant à bord avec une impossibilité de s'allonger complètement ou d'abaisser de manière suffisante le siège alors que les cars roulent de nuit, des emplacements un peu étroits pour les personnes de grande taille, le wifi défectueux dans certains cars et une impression de confinement.

D'autres regrettent le fait que l'Allemagne ne soit pas desservie, la faible fréquence des dessertes, les pauses trop longues (dues au respect de la réglementation des temps de repos du chauffeur) et les pertes de temps lors des entrées en ville (liées à la circulation routière).



La dernière question posée avait pour objectif de déterminer les raisons des usagers à préférer iDBUS plutôt que le train sur les trajets concernés. Il en ressort que le prix est l'argument principal expliquant un tel choix. Seulement 13% choisissent iDBUS pour ses services complémentaires et 34% pour d'autres raisons qui n'ont pas été explicitées.

Ce questionnaire révèle que c'est le faible coût de l'offre iDBUS qui attire en premier les voyageurs. Le confort à bord est un argument supplémentaire retenu par ces derniers. Néanmoins, la longue durée des trajets rebute un certain nombre de voyageurs, ce qui pourrait expliquer que certains hésitent à voyager à nouveau sur ces lignes, bien que beaucoup jugent le service d'iDBUS comme plutôt bon en général.

Les difficultés soulevées par certains voyageurs sont intrinsèques au transport par car (dépendance à la circulation routière, règlementations spécifiques notamment en ce qui concerne le respect des temps de conduite et de repos imposés aux chauffeurs, vitesse limitée).

#### 2.2 ANALYSE D'EXEMPLES A L'ETRANGER

## • En Allemagne

En Allemagne<sup>41</sup>, le marché du transport interrégional par autocar a été ouvert au 1<sup>er</sup> janvier 2013 et est en plein essor. Il existe plus de 250 lignes que se partagent plusieurs entreprises, parfois de taille modeste. Les clients ont désormais le choix entre plus de 5 000 trajets assurés par environ 70 opérateurs dont 4 d'envergure nationale (dont la DB). Certaines gares routières arrivent à saturation. Pour la DB, le transport interrégional par car est légitime, mais représente une perte de 20 millions d'euros en 2013 et estimée à 50 millions d'euros au premier semestre 2014. La part modale du car atteint désormais 5 % des déplacements.

Les lignes routières relient les principaux centres urbains à des tarifs nettement moins élevés que ceux proposés en train par la DB. Le niveau de prix très bas au lancement de ces offres laisse assez mal augurer de l'avenir de bon nombre de compagnies qui sont de petite taille.

Le marché du train longue distance est ouvert en Allemagne, sur la base de l'open access. Deux compagnies opèrent des trains sur des itinéraires où elles sont en concurrence par le marché avec la DB. Une de ces entreprises (HKX) assure la liaison Hamburg-Köln et une autre, Interconnex (Veolia Transport) a assuré jusqu'au 13 décembre 2014 la liaison Leipzig-Berlin-Rostock.

Quelques notes, d'un trajet InterConnex Berlin-Rostock effectué par Marc DEBRINCAT, le samedi 27 septembre 2014 (train 68903) :

#### Points positifs:

- tableaux sur le quai de Berlin Hbf et écrans mentionnant bien le train Interconnex,
- tarif modique (25 euros par personne), bon confort à bord, personnel prévenant,
- bonne qualité de roulement, annonces sonores dans les gares du fait que le train n'est pas compatible avec la tarification DB,
- à coté de nous des places ont été affectées deux fois (mais replacement efficace),
- café à bord.

#### Points négatifs :

- prises de courant en hauteur et pas de place pour les bagages entre les sièges ni sur les platesformes, pas de poubelles individuelles.

- difficultés pour avoir connaissance de l'existence de l'offre si on n'est pas un spécialiste du transport ferroviaire.

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup>D'après le Monde, 20 juin 2014, concurrent du train, le transport interrégional par car low cost est en plein essor en Allemagne.



Veolia Transport a annoncé l'arrêt au 13 décembre 2014, des trains InterConnex à longue distance sur la ligne de Leipzig - Rostock. La société française a rappelé, dans la presse germanique, la baisse du nombre de passagers et la pression croissante sur les prix par le bus longue distance qui circule en parallèle, en partie sur des autoroutes gratuites, ainsi que l'augmentation des péages ferroviaires.

Le PDG de Veolia Transport a adressé une lettre ouverte<sup>42</sup> au ministre des transports allemands lui demandant de faire cesser la discrimination contre le rail dans le marché des transports intérieurs allemands, spécialement sur la longue distance.

En ce qui concerne la DB, il y a un certain nombre d'offres commerciales qui lui permettent de se rapprocher du low cost :

- Sparpreis, qui permet d'emprunter des ICE, IC,
- Europa Spezial Preis,

- toute une série de tickets nationaux ou régionaux, à la journée (en semaine Quer-durchs-Land-Ticket ou pour le week-end Schönes-Wochenende-Ticket)et/ou pour plusieurs personnes

- la BahnCard qui permet 25, 50 ou 75 % et dont la version à 50 % de réduction vaut nettement moins cher que son équivalent : 255 euros contre 719 pour la SNCF.

http://www.railjournal.com/index.php/main-line/veolia-challenges-german-government-over-rail-competition.html

FNAUT - Transport ferroviaire et transports low cost : l'analyse de la FNAUT - v 4 - janvier 2015 -

- **▼** L'offre tarifaire de la Deutsche Bahn permet notamment :
- des tarifs régionaux intéressants, seuls ou à plusieurs,
- des tarifs économiques pour les touristes des pays limitrophes,
- un abonnement à demi-tarif sur l'ensemble du réseau qui vaut TROIS fois moins cher que son équivalent à la SNCF.

## En Belgique

Le système tarifaire belge permet des tarifs proches du low cost, notamment :

- \* le billet standard peut inclure un pass journée (billet + zone urbaine) pour se déplacer dans la zone de destination
- \* tarif week end = -50%
- \* moins de 26 ans : 6€ pour n'importe quel trajet (GoPass1)
- \* moins de 26 ans : 10 trajets au choix pour 51 € (GoPass10) une carte offerte pour l'anniversaire des 16 ans
- \* senior > 65 ans : 6€ pour n'importe quel aller-retour (après 9h en semaine)
- \* tous : 10 trajets au choix pour 76 € (RailPass)
- \* tous : 10 petits trajets au choix < 15 km pour 20 € (KeyCard)
- \* enfants : 4 enfants < 12 ans gratuits si 1 adulte payant
- \* billets combinés pour aéroports Bruxelles (surtaxe 5€) et Charleroi
- \* Abonnements de travail:

156€/mois pour 58km dont 111 € à charge employeur 288 €/mois Belgique entière dont 211 à charge employeur étudiants/scolaire 80% de réduction.

#### En Suisse

En Suisse, l'offre low cost est peu développée. Il existe des soldes sur les trains peu chargés à partir de 14 jours avant le voyage : « prix dégriffés ». Cependant c'est une offre peu lisible et peu prédictive. Elle présente aussi l'inconvénient de contraindre à l'emploi d'un train désigné, ce qui n'est pas pratique dans un système dont un des avantages est de pouvoir prendre n'importe quel train sur la base d'un cadencement horaire.

#### 2.3 LA PRISE EN COMPTE DES DROITS DES VOYAGEURS

Les différentes règlementations européennes sur les droits des passagers des transports collectifs, tous modes confondus, sont nées à la fois d'une volonté d'unification des règles de droit en Europe, mais aussi de la nécessité de répondre aux agissements de compagnies aériennes (notamment low cost) peu scrupuleuses quant aux droits des passagers.

Le secteur qui a été concerné dans un premier temps par une règlementation européenne est celui du transport aérien, ce qui s'explique par le fait que c'est le secteur des transports qui a été exposé en premier aux méthodes des entreprises proposant des services low cost. Xavier DELPECH, maître de conférence à l'Université Paris I Panthéon Sorbonne explique ainsi que les compagnies aériennes low cost promettent, moyennant un prix bas, une prestation « basique » aux passagers, sans fournir les prestations accessoires que l'on attend d'une compagnie traditionnelle (repas, etc.), sauf à accepter de payer un supplément de prix. « Parmi les armes qu'utilisent les compagnies low cost, la règle de droit occupe une place prépondérante. Opérant souvent à la limite de la légalité, il leur arrive de jouer parfois à une véritable «partie de cachecache» avec le législateur » 43. Les compagnies aériennes low cost ne proposent qu'un service client offrant des prestations à un niveau minimal. Il est alors devenu important de garantir au consommateur un socle de droits, en tant que voyageur, lorsque le contrat de transport qui le lie à la compagnie connaît des exécutions fautives.

La Commission européenne a ainsi énoncé le principe selon lequel « il n'y a pas de droits des passagers au rabais pour les compagnies à bas coûts » <sup>44</sup> Ainsi, du fait d'agissements de compagnies aériennes low cost, une règlementation européenne a été mise au point afin de garantir à tous les passagers aériens les mêmes règles de droit en Europe : le règlement (CEE) n°295/91 puis le règlement (CE) n°261/2004.

Peu à peu, les secteurs des transports ferroviaires, routiers et maritimes se sont vus appliquer également une règlementation européenne, garantissant aux passagers des règles de droit uniformes. Cependant, en les analysant, nous pouvons constater que les droits des passagers ne sont pas uniformes d'un secteur à l'autre, et qu'ainsi la lecture des droits des passagers n'est pas facilement accessible.

Dans le tableau ci-dessous, nous avons répertorié les droits des passagers dans les domaines faisant l'objet d'une règlementation européenne (aérien, ferroviaire, maritime, routier), et nous les avons comparés selon les grandes familles de situations litigieuses : annulation, retard, assistance des passagers, réacheminement, litiges liés aux bagages et information des passagers.

-

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup>Article paru dans la revue Juristourisme de janvier 2011, n°127, « le transport aérien low cost, aspects juridiques », Xavier Delpech.

<sup>&</sup>lt;sup>44</sup> E. Combe, « Les vertus cachées du low cost aérien », Fondapol, novembre 2010.

## 2.3.1 Les règlements européens de protection des droits des voyageurs

	AERIEN  applicable à tous les vols décollant d'Europe et aux vols arrivant en Europe par une compagnie européenne <sup>45</sup>	FERROVIAIRE applicable aux trajets transfrontaliers <sup>46</sup>	MARITIME  applicable aux traversées partant d'Europe ou arrivant en Europe avec une compagnie européenne <sup>47</sup>	AUTOCAR applicable aux trajets de plus de 250 km (internes ou internationaux)
Annulation	261/2004 (art. 5, 7, 8 et 9): en cas d'annulation de vol, les passagers ont le choix entre un remboursement de leur billet ou un réacheminement sans frais et avec prise en charge dans l'attente du nouveau vol, quelle que soit la cause de l'annulation. Si les passagers ont été prévenus de l'annulation moins de 14 jours avant le départ, ils ont droit à une indemnisation allant de 125 à 600	prévoit pas dans le détail le cas de l'annulation. Il renvoie aux règles uniformes concernant le contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV), qui prévoient à son article 32 (titre IV, chapitre II de l'annexe 1): « le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne	prévoit qu'en cas d'annulation d'une traversée, la compagnie doit fournir une prise en charge aux passagers (collations, repas, rafraîchissements, hébergement), sauf si le passager a commis une faute qui serait à l'origine de l'annulation.  L'hébergement peut être limité à la somme de 80 euros la nuit, (et trois nuits maximum) et peut ne pas être offert s'il existe des conditions météorologiques défavorables à la sécurité du navire.	remboursement de son billet ou un réacheminement (dans les meilleurs délais dans des conditions comparables). Si ce choix ne lui est pas proposé, le voyageur a droit à une indemnisation, égale à 50% du prix du billet, en plus du remboursement du prix du billet. Le transporteur est exonéré s'il a proposé au voyageur le choix entre un réacheminement ou le

-

<sup>&</sup>lt;sup>45</sup>Et s'il n'existe pas de règlementation spécifique au droit des passagers aériens dans le pays de départ.

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup>En application de l'article L. 2151-2 du code des transports résultant de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires.

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup>Ce règlement ne s'applique cependant pas aux passagers voyageant sur des navires certifiés pour le transport d'un maximum de 12 passagers, sur des navires dont l'équipage ne comporte pas plus de trois personnes ou lorsque l'ensemble du service concerne une distance inférieure à 500 mètres, aller simple, ainsi qu'en cas d'excursion ou de circuits touristiques ou sur des navires à propulsion non mécanique.

			réacheminement dans les mêmes conditions de confort et dans les meilleurs délais, sans supplément de prix.	être effectué dans les 14 jours. Le transporteur doit fournir aux passagers une prise en charge dans l'attente du départ (collations, rafraîchissements, hébergement).
Retard	jurisprudence de la CJUE (arrêt Sturgeon du 19 novembre 2009, C-402/07 et C-432/07): si le retard est supérieur à trois heures, les passagers ont droit à une indemnisation allant de 125 à 600 euros (selon la distance parcourue par le vol), sauf si la compagnie prouve qu'elle a dû faire face à des « circonstances extraordinaires ». Si le retard prévu est de plus de cinq heures: les passagers ont le droit de renoncer au voyage sans frais. Une prise en charge doit être apportée à partir de certaines durées de retard (allant de deux à quatre heurs, selon la longueur parcourue par le vol): rafraîchissements, restauration, hébergement à l'hôtel, deux	retard à l'arrivée est prévu avec plus de soixante minutes de retard, le passager a le droit de renoncer à son voyage et d'en demander le remboursement ou un réacheminement dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure à sa convenance, sous réserve de disponibilité des sièges.  Article 17: si le voyageur ne demande pas le remboursement de son billet, une indemnisation est prévue à partir de 60 minutes: de 25 à 50% du prix du billet selon la durée du retard.  Le transporteur ne peut pas être exonéré de son obligation d'indemnisation, même en cas	partir d'une heure de retard, une indemnisation doit être versée aux passagers, de 25 à 50 % du prix du billet, en fonction de la durée du retard et durée du trajet initial. L'indemnisation est versée en avoir ou en argent (à la demande du passager), versée sous un mois. Le passager a deux mois à compter de la date de la traversée pour en faire la demande.  La preuve de l'existence de circonstances extraordinaires exonère la compagnie maritime de l'obligation d'indemnisation.  A partir de 90 minutes de retard, la compagnie doit fournir une prise en charge aux passagers (collations, repas, rafraîchissements, hébergement), sauf si le	remboursement de son billet ou un réacheminement (dans les meilleurs délais dans des conditions comparables). Si ce choix ne lui est pas proposé, le voyageur a droit à une indemnisation, égale à 50% du prix du billet, en plus du remboursement du prix du billet. Le transporteur est exonéré si le voyageur a été informé du retard avant l'achat du billet, ou s'il a proposé au voyageur le choix entre la poursuite du voyage, un réacheminement ou le

57/125

			L'hébergement peut être limité à la somme de 80 euros la nuit, (et trois nuits maximum) et peut	l '
Assistance	deux heures de retard ou en cas d'annulation, (dans l'attente du réacheminement), les passagers ont droit à une prise en charge : repas/rafraîchissements, hébergement à l'hôtel et	cas de retard de plus de soixante minutes, le transporteur doit fournir aux passagers des repas et rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, organiser un hébergement « à l'hôtel ou ailleurs ».  Par ailleurs, si le train est bloqué sur la voie, le transporteur doit offrir aux voyageurs le transport entre le lieu où se trouve le train et la	de départs annulés ou retardés de plus de 90 minutes: collations /repas /rafraîchissements en suffisance si disponibilité, + hébergement si nécessaire et si possible, pour un maximum de trois nuits à 80 euros par nuit max. Cette prise en charge peut ne pas être offerte en cas de faute du passager, et l'hébergement peut ne pas être mis en pace en cas de conditions météorologiques affectant la	rafraîchissements, hébergement). L'hébergement peut être limité à la somme de 80 euros par nuit, et limité à deux nuits. Il n'a pas à être fourni si ce sont des conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles majeures qui sont à l'origine du retard.

Réacheminement	d'annulation, les passagers ont le droit de choisir entre un	peut raisonnablement s'attendre à retard de plus de soixante minutes : le voyageur a le choix entre le remboursement du billet, quel que soit le tarif, la poursuite du voyage ou un réacheminement (poursuite du voyage dans des conditions comparables, dans les meilleurs	départ est annulé ou retardé de plus 90 minutes, le voyageur a le choix entre un réacheminement dans les meilleurs délais ou remboursement avec un retour	R.E. 181/2011 (article 19): les voyageurs ont droit à un réacheminement si le départ est annulé ou retardé de plus de 120 minutes. Si le choix ne leur est pas proposé entre réacheminement et remboursement, alors le transporteur doit verser une indemnisation au passager (50% du prix du billet) et rembourser le billet.
Litige bagage (perte, retard de livraison, détérioration)	pas de disposition concernant les litiges bagage et leur indemnisation. La convention de Montréal s'applique dans la majorité des cas. Elle prévoit un	contrat de transport international ferroviaire des voyageurs et des bagages (CIV), articles 41 à 43.En cas de perte ou avarie de bagage enregistré, si le montant du dommage est prouvé, une indemnité égale à ce montant doit être versée au voyageur, (avec un maximum de 80 unités de compte par kg manquant ou	sous la responsabilité du voyageur et ne sont pas confiés	En cas de perte ou détérioration de bagages dus à des accidents résultant de l'utilisation d'un autobus ou autocar, les passagers ont droit à une indemnisation, en application du droit national. Cependant, le montant maximum de l'indemnisation, fixé par le droit national, ne peut être inférieur à 1200 euros par bagage.

59/125

		déterminé dans les conditions générales de transport. Une indemnité est également prévue en cas de retard de livraison (selon le montant prouvé, avec un maximum de 0,80 unités de compte par kg ou 14 unités par 24 heures de retard, sans preuve, un montant forfaitaire de 0,14 unité par kg ou 2,80 unités, par 24 heures).		
Information	obligation d'informer les passagers de leurs droits : affichage lisible en zone d'embarquement, remise d'une notice écrite et des coordonnées de la Direction générale de l'Aviation civile à tous les passagers subissant un retard de plus de deux heures, un refus	transporteur ou le gestionnaire des gares tient les voyageurs informés de la situation ainsi que des heures de départ et d'arrivée prévues, dès que ces informations sont disponibles Art 29: le transporteur a une obligation d'information des	d'annulation ou de départ retardé, les passagers sont informés dans les plus brefs délais et au plus tard 30 minutes minimum avant l'heure de départ prévue. Une information sur correspondances disponibles doit être donnée si une	correspondances disponibles si

60/125

# TABLEAU DE SYNTHESE:

Mode de transport  Droits des passagers					
		Aérien Ferroviaire		Maritime	Autocar
	Indemnisation	Oui, indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros.	Non prévue forfaitairement.	Non prévue forfaitairement.	Non prévue forfaitairement.
ANNULATION	Exonération possible	Oui, en cas de circonstances extraordinaires.	Oui, en cas de force majeure.		
	Choix entre réacheminement ou remboursement proposé	Oui, remboursement, ou réacheminement dans les meilleurs délais ou ultérieurement.	Non prévu expressément, mais le remboursement est de droit si le contrat n'est pas exécuté.	Oui : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais.	Oui, à partir de 120 minutes de retard : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais. Si le transporteur n'offre pas ce choix, le voyageur a droit à une indemnisation de 50 % du prix du billet.
	Prise en charge	Oui, 2 appels téléphoniques ou mails, collations, rafraîchissements, hébergement à l'hôtel.	Non prévu.	Oui, collations, rafraîchissements, sauf si le retard a été causé par une faute du passager. Hébergement offert (limité à 80 euros par nuit, trois nuits), sauf faute du passager ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire.	Oui, pour les trajets de plus de trois heures subissant un retard supérieur à 90 minutes : collations, rafraîchissements, hébergement (limité à 80 euros par nuit, 2 nuits, qui n'a pas à être offert en cas de conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles).

	Indemnisation	Oui, à partir de trois heures de retard (jurisprudence CJUE). Indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros.	Oui, à partir de 60 minutes de retard. 25 à 50 % du prix du billet.	Oui, à partir d'une heure de retard pour les traversées de moins de quatre heures. De 25 à 50% du prix du billet.	Non. L'indemnisation n'est due que si le transporteur n'a pas proposé de choix entre le réacheminement, la poursuite du voyage ou le remboursement.
	Exonération possible	Oui, en cas de circonstances extraordinaires.	Non	Oui, en cas de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en sécurité ou des circonstances extraordinaires.	
RETARD	Choix entre réacheminement ou remboursement proposé	heures de retard : remboursement, ou réacheminement dans	remboursement ou	retard: remboursement ou réacheminement dans les meilleurs	meilleurs délais. Si le
	Prise en charge	Oui, 2 appels téléphoniques ou mails, collations, rafraîchissements, hébergement à l'hôtel.	rafraîchissement dans la	Oui, collations, rafraîchissements, sauf si le retard a été causé par une faute du passager. Hébergement offert (limité à 80 euros par nuit, trois nuits), sauf faute du passager ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire.	supérieur à 90 minutes : collations, rafraichissements, hébergement (limité à 80 euros par nuit, 2 nuits, qui n'a pas à être offert en cas de conditions

Tableau récapitulatif de l'application du règlement 181/2011 en France
Dispositions des articles L. 3115-1 et suivants du code des transports résultant de la loi n° 2013-431 du 28 mai 2013 portant diverses dispositions en matière d'infrastructures et de services de transports

	Service Régulier supérieur ou égal à 250km	Service Régulier inférieur à 250km	Service Occasionnel
Service au départ d'un Etat membre vers un autre Etat membre	Application de tous les articles.	Seuls sont applicables les articles :  - 4§2 Conditions contractuelles non discriminatoires  - 9 Droit au transport  - 10§1 Exception  - 16§1 pt. b) Formation au handicap (1er mars 2018),  - 16§2 Possibilité de dérogation pour 5 ans du paragraphe 1  - 17§1 et 2 Indemnisation fauteuil roulant et équipements de mobilité  - 24 à 28 Information, plaintes et mise en œuvre	Lorsque la montée initiale et la descente finale d'un voyageur se fait dans un Etat membre, les articles :  9 à 16 Droit des personnes handicapées et à mobilité réduite,  17§3 Mise à disposition d'équipements de remplacement ; ainsi que les chapitres  IV Droit en cas d'annulation et retard,  V Information et plaintes,  VI Application et organisme nationaux chargés de l'application ne s'appliquent pas.
Service national	Les Etats membres peuvent déroger à l'application des dispositions du règlement sauf en ce qui concerne les articles :  - 4§2 Conditions contractuelles non discriminatoires  - 9 Droit au transport  - 10§1 Exception  - 16§1 pt. b) Formation au handicap (1 <sup>er</sup> mars 2018),  - 16§2 Possibilité de dérogation pour 5 ans du paragraphe 1  - 17§1 et 2 Indemnisation fauteuil roulant et équipements de mobilité  - 24 à 28 Information, plaintes et mise en œuvre  Dérogation pour une durée de 4 ans, renouvelable une fois*.  L'article L. 3115-1 du code des transports laisse la possibilité de déroger à l'ensemble des articles facultatifs du règlement : seuls les articles précités sont exclus de la dérogation.  arrêté du 25 septembre 2013 : application des articles PMR  Les autres articles du règlement s'appliquent immédiatement :  - 4 Billets et conditions contractuelles non discriminatoires  - 7 Décès, lésions corporelles et perte de bagage  - 8 Besoins concrets immédiats des passagers  - 9 Droit au transport  Lorsqu'une part importante de certains services réguliers, incluant au moins un arrêt, est effectuée hors de l'Union, les Etats peuvent		Ne s'applique pas.
International (Service départ ou arrivée d'un Etat membre mais majeure partie hors UE avec un arrêt)	Lorsqu'une part importante de certains services réguliers, incluant a prévoir des dérogations dans l'application du règlement.  Dérogation pour une durée de 4 ans, renouvelable une fois*.  L'article L. 3115-3 du code des transports laisse la possibilité de dér	oger à l'application du règlement.	Ne s'applique pas.

\*L. 3115-1 et L. 3115-3 du code des transports : l'application des dispositions facultatives du règlement pourra faire l'objet d'un report d'application défini par une loi. La date d'application des dispositions reportées sera déterminée par voie d'arrêté. A ce jour, en l'absence d'une loi à intervenir, le règlement s'applique. Application du règlement 181/2011 V.5

# Tableau récapitulatif de l'application du règlement 1371/2007 en France

Dispositions du code des transports résultant de la loi n° 2009-1503 du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires.

		Inter	Interne	
Entre Etats Membres	Etats Membres/Etat tiers/Etat membre	International	transport urbain, TER	TET/TGV
Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	Application de tous les articles.	Article L. 2151-2 alinéa 1 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement sans limite de temps pour cette dérogation à l'application du règlement (permise par l'article 2 du règlement) :	Article L. 2151-2 alinéa 2 du code des transports : application des seuls articles 9, 11, 12, 19, 26 et 20-1 du règlement pour une période de 5 ans renouvelable deux fois par décret :
			Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations »  Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages »  Article 12 « Assurance »  Article 19 « Droit au transport »  Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs »  Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite »  Article L. 2151-2 alinéa 3 du code des transports : une AO peut décider d'appliquer tout ou partie des dispositions facultatives du règlement.	Article 9 « Disponibilité des billets, des billets directs et des réservations »  Article 11 « Responsabilité relative aux voyageurs et aux bagages »  Article 12 « Assurance »  Article 19 « Droit au transport »  Article 26 « Sécurité personnelle des voyageurs »  Article 20-1 « Communication d'informations aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite »  A l'issue de cette période, l'ensemble des dispositions du règlement est applicable.

nota : un trajet interne partie d'une liaison internationale est considéré comme un trajet interne.

En analysant les règles applicables aux grandes catégories de droits des passagers selon le mode de transport collectif, nous pouvons constater que les mêmes situations sont envisagées, à quelques exceptions, mais qu'elles ne sont pas traitées de la même manière.

Ainsi, le droit à indemnisation en cas de retard important est expressément prévu pour les passagers ferroviaires et maritimes, alors que pour le transport aérien il a fallu que la CJUE<sup>48</sup> intervienne et énonce le droit à indemnisation des passagers subissant un retard de plus de trois heures, au nom du principe d'égalité de traitement avec les passagers victimes d'une annulation.

En revanche, les passagers d'un car subissant un retard n'auront droit à une indemnisation que dans l'hypothèse où le transporteur ne leur offrirait pas le choix entre le remboursement de son billet ou la poursuite du voyage lorsque le retard est supérieur à deux heures. D'autre part, les transporteurs aériens et maritimes peuvent s'exonérer de leur obligation d'indemnisation en prouvant l'existence de circonstances extraordinaires, alors que le transporteur ferroviaire<sup>49</sup> ne peut y déroger, quelles que soient les circonstances (cf. tableau ci-dessus).

Il paraît pourtant inopportun de contraindre les transporteurs ferroviaires à indemniser les voyageurs en cas de retard alors même qu'ils ne seraient pas responsables de ce retard. Cette règle est incohérente au regard du reste du droit applicable et complexifie la lisibilité des droits des passagers. D'autre part, elle risque de conduire les transporteurs ferroviaires à revoir à la baisse la générosité des mesures commerciales (c'est-à-dire en dehors de toute obligation légale) qui existent pour certaines entreprises (par exemple la garantie voyage de la SNCF, qui ne résulte pas d'une obligation légale puisque le règlement européen ne s'applique pas aux voyages nationaux en ce qui concerne les droits à indemnisation en cas de retard).

Si nous poursuivons l'étude de cette hypothèse de retard important, nous pouvons constater que dans le domaine aérien, la somme versée aux passagers est fixe et varie en fonction de la distance parcourue par le vol. Cette situation peut conduire certains passagers à recevoir une indemnisation supérieure au prix de leur billet d'avion, et notamment dans les cas où il s'agit d'une compagnie low cost et donc d'un billet d'avion acquis à bas coût.

Pour autant, low cost ne signifie pas ponctualité au rabais. Ainsi, 60 millions de consommateurs a comparé les statistiques de ponctualité d'Air France et d'Easyjet.<sup>50</sup>. L'analyse a porté sur des relations internes radiales ou transversales, d'après les données publiées par l'AQST. Le taux de retard est moindre chez Easyjet, par contre la durée du retard est plus importante que chez Air France.

Dans le domaine ferroviaire, il s'agit d'un pourcentage du prix du billet qui varie en fonction de la durée du retard, et dans le domaine maritime, le pourcentage varie en fonction du retard mais aussi de la distance parcourue par la traversée en bateau. Dans ces deux domaines, le transporteur ne sera jamais tenu de verser une indemnisation excédant de 50% le prix du billet acquis par le voyageur.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup>Arrêt Sturgeon du 19 novembre 2009, C-402/07 et C-432/07.

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup>En application de l'arrêt ÖBB précité.

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup>Retards d'avion : Air France vs Easyjet, 60 millions de consommateurs, N° 494, juin 2014.

Dans les travaux en cours concernant la révision du règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens, il est question d'introduire dans le texte du règlement le droit à indemnisation des passagers victimes d'un retard important. Ce point est important afin d'assurer la sécurité juridique des passagers, car de nombreuses compagnies remettent régulièrement en cause l'existence de ce droit du fait de son origine jurisprudentielle. Cependant, un nouveau barème serait mis en place, et le montant de l'indemnisation varierait ainsi en fonction à la fois de la durée du retard et de la distance parcourue par le vol.

Afin d'éviter la tentation pour les compagnies low cost de jouer avec les limites des règlementations sur les droits des passagers, il semble opportun de favoriser les indemnisations forfaitaires plutôt que celles basées sur un pourcentage du prix du billet. Le prix du billet étant par définition moins élevé, la charge des indemnisations à verser pour les compagnies qui ne respecteraient pas la règlementation sur les droits des passagers est moins élevée pour les compagnies low cost lorsqu'elle fixée par un pourcentage sur le prix.

Nous pouvons ainsi constater que les droits des passagers n'ont pas fait l'objet d'une unification complète. De nombreux points diffèrent d'un règlement à l'autre, et les passagers ne sont donc pas protégés de la même manière selon qu'ils prennent le car, le train, l'avion ou le bateau. La règlementation dans le domaine aérien porte davantage la marque de la protection contre les éventuels abus des compagnies low cost. Cependant, le low cost est aujourd'hui présent dans tous les domaines des transports collectifs, et nous pouvons donc penser que les futures révisions des règlements en tiendront compte.

Au-delà du contenu des droits prévus par ces textes, la rédaction de ceux-ci peut compromettre la sécurité juridique des passagers. Ainsi, le règlement 1371/2010 sur les passagers ferroviaires utilise des formules telles que « si possible », « dans la mesure du raisonnable », qui ne se retrouvent pas dans le règlement 261/2004 sur les droits des passagers aériens. Il est perceptible que la contrainte est plus forte pour les transporteurs aériens.

De même, le règlement 1371/2010 permet aux Etats membres de prévoir des dispositions nationales pour écarter l'application de la quasi totalité des dispositions de ce texte, alors que le règlement aérien ne prévoit pas ce type de disposition. Cette rédaction souple est en défaveur des voyageurs, et permet aux compagnies, low cost en particulier, d'éviter la mise en œuvre des obligations qui leur incombent.

Dans le domaine aérien, la contrainte du règlement est forte, les droits des voyageurs sont les mêmes, quelles que soient les compagnies. Dans le domaine du transport ferroviaire, les droits des voyageurs en cas de retard ne sont couverts par le règlement protégeant leurs droits que pour les transports internationaux. C'est donc le régime commercial de chaque opérateur qui s'applique, pour les transports intérieurs, sur la base de mesures commerciales<sup>51</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>51</sup>En fonction des dérogations prises par les Etats membres concernés.

▶ Par contre, force est de constater que le règlement relatif à la protection des droits des voyageurs par autocar est très peu protecteur pour les trajets européens. De plus, ne s'appliquant pas à ce jour en ce qui concerne le dédommagement des retards pour les trajets nationaux, les voyageurs des autocars longue distance sont les moins bien traités de l'ensemble des voyageurs, tous modes de transports confondus.

Les dédommagements commerciaux prévus par la SNCF sont les suivants, dans le cas où elle se considère comme responsable du retard :

- TGV, Intercités avec réservation obligatoire, quelque soit le tarif, y compris Prem's (trajets nationaux): Garantie Voyage: remboursement de 25 % du prix du billet entre 30 minutes et 1H59, de 50 % entre 2H et 2H59 et de 75 % au-delà, les remboursements se font en bons d'achat (ou par virement, à la demande du voyageur, pour les retards supérieurs à 1H).
- ID TGV, OUIGOet Intercités 100 % ECO: remboursement 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 1H et 2H, de 50 % au-delà; les remboursements ne se font qu'en bons d'achat (sauf pour Intercités 100 % ECO qui peut faire l'objet de remboursement par virement).

Cependant, il faut souligner le fait que les voyageurs disposent depuis le début de l'année 2014 d'un nouvel outil pour faire respecter leurs droits, par la mise en place de l'action de groupe. Des voyageurs qui hésiteraient à engager des actions individuelles pour faire respecter leurs droits pourraient désormais bénéficier de ces actions, mises en œuvre par les associations agréées de consommateurs. Ce type de litige, particulièrement lorsqu'il se situe dans le champ d'application d'un des règlements sur la protection des droits des voyageurs, se prêterait bien aux actions de groupe puisque le dommage subi par les voyageurs est le même pour tous, dans la majorité des cas (retard, annulation), et font l'objet d'une indemnisation forfaitaire.

Dans le cas du transport low cost, il est fréquent que les voyageurs pensent, à tort, qu'ils ne disposent pas de droit à indemnisation car ils ont acquis leur billet à bas prix.

## 2.3.2 Les limites juridiques atteintes par le low cost

En dehors du domaine de la protection des droits des voyageurs qui résulte de textes européens et dont l'application par les compagnies low cost n'est pas toujours spontanée, il existe un certain nombre de domaines où ces compagnies se montrent peu scrupuleuses des droits de leurs passagers ou de leurs salariés.

Il s'avère qu'un certain nombre de professionnels du secteur aérien low cost ont introduit dans leurs conditions générales de vente des clauses stipulant que les horaires et les itinéraires de vol n'ont qu'une valeur indicative et ne font pas partie du contrat. Cette pratique lèse évidemment l'intérêt des consommateurs, en plus d'être abusive et illicite au sens des articles L.132-1 et R.132-1 du code de la consommation.

Lorsque le contrat de transport a été conclu entre la compagnie aérienne et le voyageur, les dates, horaires et lieux de vol doivent faire partie intégrante de ce contrat. Cependant certaines compagnies aériennes low cost incluent des clauses abusives dans leurs conditions générales de transport leur permettant de procéder à une modification unilatérale de ces éléments. Les clauses en question laissent alors entendre, par leur formulation, que la modification des horairesde vol,ou de l'itinéraire, postérieure à la délivrance du billet pourrait dépendre de la libre volonté du transporteur.

Sur ce sujet, EasyJet avait fait l'objet d'une condamnation par le TGI de Paris, le 31 janvier 2012, à la suppression de 23 clauses abusives : « Que la clause 10.2(c), qui indique que la compagnie aérienne s'efforcera de transporter ses passagers en respectant les horaires de vol mais que les vols mentionnés dans les horaires ou ailleurs ne sont pas garantis, sans préciser expressément si ces horaires sont ceux portés sur le billet, ou ceux qui figurent sur les horaires de la compagnie, présente une formulation ambigüe permettant au transporteur de s'exonérer de sa responsabilité ».

En ce qui concerne le droit du travail, l'affaire du travail dissimulé chez Ryanair<sup>52</sup> avec son personnel de Marseille de 2013 illustre une autre atteinte par un low cost. Condamnée en octobre 2013 pour avoir enfreint le droit social français sur la base de l'aéroport de Marseille-Provence, Ryanair entendait interjeter appel de cette décision. Ses salariés de Marseille étaient sous contrat irlandais, donc moins favorable que le droit du travail français, alors qu'il était démontré que de 2007 à 2010, la compagnie avait exercé dans les mêmes conditions que les transporteurs aériens établis en France. De plus l'activité n'avait jamais été déclarée au registre du commerce ni à l'Ursaaf. La Cour d'appel d'Aix-en-Provence a confirmé cette condamnation, le 28 octobre 2014.

Les compagnies aériennes low cost opèrent souvent à la limite de la légalité. Les combats juridiques, voire judiciaires, impliquant leurs pratiques ne sont pas rares car dans certains cas les low cost n'hésitent pas à user de pratiques illicites.

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup> T. corr. Aix en Provence, 2 oct. 2013, N°09000009887, Proc. Rép. et a. c/ SA Ryanair

## 2.3.3 Covoiturage et assurance en cas d'accident

En l'état actuel du droit, il n'existe aucune règlementation spécifique concernant le covoiturage. Considéré comme un service amical, solidaire et écoresponsable, cette pratique se limite au partage des frais de trajet. Sa légalité fut consacrée par la Cour de cassation dans son arrêt du 12 mai 2013<sup>53</sup> à condition qu'il ne soit pas pratiqué dans un but lucratif.

Si le conducteur venait à percevoir une somme supérieure aux frais réels, il serait alors considéré comme un transporteur de personnes et serait dès lors assujetti à la souscription d'une assurance professionnelle spécifique.

L'éventuelle contrepartie financière est donc strictement limitée au partage des frais en cas de covoiturage. La société américaine de VTC – Uber - a fait l'objet d'une condamnation par le Tribunal correctionnel de Paris, le 16 octobre 2014, « pour avoir présenté comme du covoiturage une offre payante de transport particulier ». Cette pratique est illégale<sup>54</sup> et constitue, selon la DGCCRF, une pratique commerciale trompeuse.

Lorsqu'une personne décide de réaliser un covoiturage avec son véhicule, aucune extension de garantie n'est en théorie nécessaire. Seule la responsabilité civile envers les tiers, présente dans le contrat d'assurance auto et obligatoire depuis la loi Badinter du 5 juillet 1985, est en principe suffisante.

Cependant, les assureurs recommandent de les informer d'une telle pratique. Il est en effet préférable de déclarer à son assureur son activité de covoiturage afin de vérifier que le contrat d'assurance couvre bien les trajets domicile/travail ou encore le prêt au volant dans l'hypothèse de la conduite par une autre personne.

En cas d'accident, les dommages corporels des passagers, qu'ils partagent ou non les frais de transport, seront intégralement indemnisés par l'assureur du véhicule, au titre de la garantie obligatoire de responsabilité civile, sauf en cas de faute inexcusable de la victime. De même, le passager d'un véhicule non assuré verra ses dommages corporels couverts par le fond de garanties des assurances obligatoires de dommages à la condition que le dommage ait eu lieu dans l'espace économique européen.

<sup>54</sup>Communiqué de presse DGCCRF du 7 février 2014

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup> CCass. Civ. 12 mars 2013 n°11-21.908

## 3. PROPOSITIONS D'AMELIORATIONS DE L'OFFRE FERROVIAIRE

Face au développement du low cost aérien, de l'autocar et du covoiturage, et à leurs avantages en termes de coûts, le train a pour lui l'avantage du confort, de l'ergonomie et, pour le TGV, des temps de parcours compétitifs. Mais le risque de « siphonnage » de sa clientèle est grand : quels sont les moyens qui peuvent être mis en œuvre pour accroître l'attractivité du transport ferroviaire ?

#### 3.1 DEVELOPPEMENT DE L'OFFRE AUTOCAR

## • Complémentarité ou concurrence ?

Bercy constate que les Français voyagent peu en autocar : 100 000 voyages nationaux par an pour 30 millions en Grande-Bretagne, avec à la clé 120 000 emplois dans le secteur. La faute à une règlementation trop stricte selon le ministère : actuellement, les lignes régulières d'autocar sont régionales ou internationales. Les trajets nationaux ne sont autorisés que sous forme de cabotage, autrement dit, ils doivent faire partie d'un trajet international de l'autocar.

La libéralisation totale des liaisons interrégionales par autocar, actuellement autorisées uniquement sous forme de cabotage sur des relations internationales, vient d'être annoncée par le ministre de l'Economie, le 16 octobre 2014, dans le cadre du projet de loi sur l'activité. La FNAUT s'inquiète des conditions dans lesquelles cette libéralisation va intervenir : elle plaide pour la complémentarité et l'optimisation des différents modes de transport au profit des voyageurs.

Des liaisons routières régulières sont nécessaires sur des itinéraires actuellement non desservis par le train, afin de répondre à des besoins non satisfaits de mobilité. Mais si les liaisons routières se multiplient sur des liaisons de plus de 200 km à l'initiative des seuls transporteurs routiers, l'autocar deviendra inévitablement un concurrent, et non un complément du train, avec à la clé une dégradation des conditions de transport (durée, inconfort, etc.).

Le risque de voir disparaître une partie de l'offre ferroviaire, sous les effets du covoiturage et de l'émergence de l'offre d'autocars de longue distance, peut aussi avoir pour effet de « déshabituer » les voyageurs, notamment les plus jeunes, au transport ferroviaire et à perdre de vue ses potentialités et ses avantages intrinsèques.

La libéralisation du transport par autocar ne doit pas menacer la pérennité des services ferroviaires, déjà fragilisés par la concurrence de l'avion à bas coût, de l'autocar caboteur et du covoiturage. Il faut en effet éviter le retour d'une partie des voyageurs à la voiture, qui serait contraire aux objectifs de la loi sur la transition énergétique.

La libéralisation du transport par autocar est prématurée : elle doit être précédée d'une forte amélioration de la qualité et de la productivité du système ferroviaire. Cette amélioration ne doit pas résulter d'une réduction de l'offre à une minorité d'axes à fort trafic mais d'une valorisation du réseau ferré classique.

#### La FNAUT demande donc :

- que la libéralisation du transport par autocar soit régulée par les Pouvoirs publics ;
- qu'elle soit précédée de l'introduction de la concurrence dans le secteur ferroviaire, sous forme de délégations de service public comme dans le transport urbain ou départemental, afin de provoquer une amélioration des services ferroviaires et une baisse des prix ;
- que l'Etat et les Régions organisent, dans le cadre d'un schéma national de mobilité, l'ensemble des services de voyageurs à longue distance, ferroviaires et routiers, afin de garantir une complémentarité entre ces services ;
- enfin que le régulateur ferroviaire actuel, l'ARAF, se voie attribuer des fonctions intermodales.

## • Déplacements à longue distance : quelle place pour l'autocar ?

#### Trois arguments

De nombreux acteurs du transport public préconisent aujourd'hui un recours à l'autocar pour l'exploitation des liaisons voyageurs non seulement régionales, mais aussi interrégionales, comme c'est souvent le cas à l'étranger. Aujourd'hui la législation n'autorise les services routiers réguliers à longue distance que dans le cadre du cabotage intérieur sur les lignes internationales.

Les promoteurs de l'autocar mettent en avant trois arguments principaux : le véhicule et le réseau routier se sont fortement modernisés ; l'autocar est moins coûteux que le train pour la collectivité ; enfin la tarification de l'autocar est plus favorable au voyageur que celle du train, l'autocar est donc mieux placé que le train, auprès de la clientèle modeste, pour concurrencer la voiture, le covoiturage ou l'avion à bas coûts.

#### Une image qui évolue

Nous avons tout d'abord examiné l'image de l'autocar auprès du public pour les déplacements de proximité et à plus longue distance, qu'il s'agisse des offres « traditionnelles » ou des offres nouvelles Eurolines et iDBUS (FNAUT Infos 200 et 207). Cette image est complexe et, suivant les publics, elle se construit par comparaison avec celle du train ou de la voiture.

L'image vieillotte de l'autocar a manifestement été rénovée : les cars de campagne bringuebalants ont disparu. Depuis une quinzaine d'années, la qualité des services départementaux a progressé (FNAUT Infos 176) et, en particulier, les services express périurbains, Aix-en-Provence - Marseille en est un exemple typique, sont appréciés.

Mais l'image du car a surtout évolué favorablement auprès des décideurs, qui se déplacent le plus souvent en voiture... En effet, aux yeux des voyageurs ferroviaires plus ou moins réguliers, le car reste le transport du pauvre, qu'on leur impose en cas de défaillance du train (panne, grève) : plus lent, moins fiable, moins confortable (FNAUT Infos 212). Les transferts sur route et les fermetures de lignes (régionales ou interrégionales) sont toujours vécus comme une régression des conditions de transport et s'accompagnent d'une fuite notable de clientèle. A l'inverse, les réouvertures ferroviaires bien conçues sont plébiscitées (Nantes-Pornic).

L'autocar est plus facilement accepté sur les trajets courts que sur les trajets longs. Il faut noter d'ailleurs le succès mitigé d'iDBUS, très variable selon les itinéraires malgré une offre de qualité et une commercialisation très bien conçue.

## Des atouts, mais limités

A partir des critiques exprimées par les usagers des autocars de substitution aux trains et des lignes départementales d'autocar, nous avons cherché à définir dans quelles conditions l'autocar pourrait constituer une alternative au train sur certains itinéraires interrégionaux, à déterminer ces itinéraires, et à préciser les créneaux respectifs du train et de l'autocar pour les déplacements à moyenne et longue distance.

Comme les récentes expériences de cabotage tentées avec succès par Eurolines et iDBUS l'ont démontré, l'autocar peut aujourd'hui s'appuyer sur l'existence d'un réseau routier et autoroutier devenu très performant et de véhicules confortables et bien équipés (climatisation, wifi) mieux adaptés à la longue distance que ceux de la génération précédente, même si l'espace intérieur offert au voyageur reste limité. Encore faut-il que les toilettes soient ouvertes et la radio du chauffeur fermée

Cependant il ne faut pas surestimer la vitesse commerciale accessible à l'autocar : les lignes régulières ne peuvent pas concerner uniquement la clientèle de bout en bout, assez limitée ; pour que leur équilibre économique soit garanti, elles doivent assurer des relations de cabotage entre villes intermédiaires ainsi que, dans ces villes, des correspondances avec les transports publics de proximité, ce qui implique leur pénétration en milieu urbain dense sur des voiries encombrées, donc des pertes de temps et des durées de trajet aléatoires.

Une autre faiblesse de l'autocar est sa capacité limitée qui ne lui permet pas d'encaisser les pointes hebdomadaires ou saisonnières de trafic, souvent très marquées, ce qui exige de coûteux doublages des services.

Pour que le service soit vraiment attractif, la fréquence doit répondre aux besoins des voyageurs : au minimum 6 allers-retours quotidiens par sens.

Enfin le renforcement récent, et nécessaire, des droits des voyageurs par la Commission européenne est une contrainte nouvelle qui doit être respectée par les transporteurs dans la limite de son champ d'application (cf. infra) : des indemnités sont dorénavant prévues en cas de retards ou d'annulations de services, et de perte ou détérioration des bagages.

#### La clientèle naturelle du car

Malgré ses limites techniques, l'autocar possède une clientèle naturelle, constituée principalement de voyageurs modestes (étudiants, seniors), qui acceptent des contraintes (allongement et aléas de la durée des trajets et perte de confort par rapport au train) en échange d'un prix sensiblement inférieur à celui du train. Cette clientèle peut bénéficier du développement de lignes régulières d'autocar, comme elle bénéficie déjà du covoiturage (le site blablacar.com organise dorénavant un million de voyages par an, au point d'inquiéter sérieusement la SNCF), des relations aériennes à bas prix ou encore des formules ferroviaires à bas prix introduites par la SNCF (Prem's). Mais cette clientèle est aussi celle qui peut bénéficier de tarifs réduits sur les trains (cartes Jeunes ou Seniors).

# Les itinéraires pertinents

Les itinéraires sur lesquels il semble pertinent de mettre en place, ou de développer des lignes régulières routières sont cependant assez rares.

L'autocar est évidemment indispensable dans les territoires dépourvus de voies ferrées, qu'il s'agisse de dessertes intrarégionales ou de dessertes interrégionales à moyenne distance. Il est également pertinent sur des axes très fréquentés où le train ne peut offrir des services aussi avantageux financièrement pour le voyageur : la concurrence train-car restera marginale.

Mais sur les autres liaisons, en particulier transversales, mieux vaut concentrer l'offre sur le mode ferroviaire en le rendant plus performant techniquement et commercialement, plutôt que de mettre le train et le car en concurrence en segmentant la clientèle.

L'autocar pourrait être pertinent sur des relations inter-régionales (voire internationales) sur lesquelles l'offre ferroviaire est soit inexistante, soit très limitée.

Là encore, même si on peut souhaiter le maintien ou le développement de services ferroviaires, à défaut de ceux-ci, seul l'autocar peut assurer un service public. Ces autocars emprunteraient partout où cela est possible le réseau autoroutier, de façon à permettre des temps de parcours corrects (vitesse moyenne supérieure à 80 km/h). Ce sont donc plutôt les relations à longue ou moyenne distance que la desserte fine des territoires qui doivent être privilégiées. Ces services ne devraient que très marginalement empiéter sur la clientèle des trains (selon les cas TGV, TET ou TER), la quasi-totalité de leur clientèle devant venir des usagers de l'automobile.

#### Exemples de relations possibles:

- (Nancy) Epinal-Remiremont-Thann-Mulhouse,
- Reims-Metz (sans arrêt),
- -Troyes-Chaumont-Toul-Nancy,
- Reims-St-Quentin-Arras,
- Amiens-Cambrai-Valenciennes-Mons (B),
- Le Havre-Amiens (sans arrêt),
- Rouen-Evreux-Dreux-Chartres-Orléans,
- Cherbourg-Saint-Lô-Avranches-Fougères-Laval-Angers,
- Le Mans-Vendôme-Blois-Romorantin-Vierzon,
- Orléans-Sens-Troyes-Châlons-en-Champagne-Metz,
- Auxerre-Troyes-Châlons-en-Champagne-Reims,
- Nantes-Niort-Angoulême,
- Poitiers-Le Blanc-Chateauroux-Issoudun-Bourges,
- (Saint-Etienne)-Le Puy-Mende-Rodez,
- Montpellier-Béziers-Castres-Albi,
- Nîmes-Arles-Aix-en-Provence-Nice.

Certaines relations mal desservies par la SNCF doivent être améliorées et non servir de prétexte à une desserte par autocar (Lille-Metz, (Caen)-Rennes-Nantes-Bordeaux, etc.).

Ce qui importe, c'est la complémentarité et l'optimisation des modes de transport au profit des voyageurs. Le rôle de l'autocar est de fournir un service de rabattement péri-urbain avec certains TGV ou trains Intercitésdans des territoires peu ou mal connectés, ou pour pallier l'absence de services régionaux.

Les flux relativement limités à attendre et le niveau de qualité souhaitable en termes de fréquence minimale quotidienne et de permanence du service font que ces services ne peuvent, sauf exception, être suffisamment rentables pour s'autofinancer.

◆ C'est donc l'Etat qui devrait être l'autorité organisatrice de la plupart de ces services dans le cadre d'une convention du type de celle sur les TET.

A défaut, une ou plusieurs régions pourraient jouer ce rôle d'autorité organisatrice.

◆ Dans tous les cas, les correspondances avec le réseau ferré devraient être facilitées, ce qui implique la desserte systématique des gares de centre ville et l'intégration dans l'offre commerciale SNCF.

#### Une solution de facilité

Une raison qui amène à s'interroger sur le rôle possible de l'autocar est évidemment la dégradation très sensible des relations ferroviaires interrégionales, conséquence d'une exploitation défaillante par la SNCF, du mauvais état des infrastructures et de la contraction du réseau ferré classique qui va sans doute s'accélérer si l'ouverture du rail à la concurrence est indéfiniment reportée.

Développer le car est prématuré sur les axes où le train est encore présent mais fragilisé, c'est une solution de facilité que la FNAUT refuse, non par dogmatisme mais par souci de l'intérêt des voyageurs. Il faut d'abord jouer d'abord la carte du train et ne pas faire disparaître un mode de transport qui a fait ses preuves et peut être valorisé à un coût acceptable pour la collectivité, pour le remplacer par un autre mode qui n'attirera que des captifs du transport public. Oui à l'autocar, à condition qu'il ne déstabilise pas le train et ne mène pas à sa disparition.

Le transport par bus longue distance est déjà dans son créneau de pertinence pour les déplacements occasionnels

◆ En raison de ses inconvénients intrinsèques, l'autocar ne peut être conçu que comme un moyen de rabattement vers des lignes ferroviaires, ou comme un moyen alternatif dans des zones très peu denses.

# 3.2 SIMPLIFIER L'INFORMATION HORAIRE ET TARIFAIRE, LA BILLETTIQUE ET LA TARIFICATION DU TRAIN

#### 3.2.1 Information horaire

L'information multimodale et l'information en temps réel, sont chez nous des laissés pour compte de l'organisation des transports publics. Malgré d'innombrables colloques et instances de réflexion sur la question, rien ne se passe, en dehors d'initiatives partielles d'opérateurs ou d'AO. La solution, comme chez nos voisins allemands et suisses, est que la mise en place de ce SIM repose sur le volontariat, avec le soutien des Pouvoirs publics. Il s'agit d'un point essentiel pour l'attractivité des transports publics. Est-ce qu'il n'est d'ailleurs pas trop tard pour une initiative nationale, alors que Google (ou d'autres) sont en passe de le faire presque parfaitement et « gratuitement ».

L'information horaire doit permettre le choix du système tarifaire au sein du service ferroviaire, inclure « intuitivement » les itinéraires alternatifs aux TGV (exemple pour trouver Paris-Belfort par ligne classique sur VSC, il faut imposer « via Vesoul », peu intuitif).

Elle doit être multimodes et intégrer les offres aériennes et autocar longues distances.

◆Il est urgent, s'il n'est pas trop tard, que la France se dote d'un SIM national performant.

#### 3.2.2 Information tarifaire

L'information tarifaire sur les prix du TGV est désormais complète, sur l'ensemble des OD desservies de manière régulière par TGV : <a href="http://tgv.voyages-sncf.com/train/tarifs">http://tgv.voyages-sncf.com/train/tarifs</a>.

Cette information est intéressante mais n'est pas disponible pour toutes les combinaisons d'itinéraires puisqu'elle ne concerne que le TGV. Ainsi, l'information n'est pas disponible pour un trajet du type Toulouse-Toulon. De manière générale, l'information tarifaire sur les transversales ou les liaisons province-province est moins bien disponible que pour les relations radiales.

◆ Ce dispositif d'information tarifaire exhaustive mériterait d'être étendu à l'ensemble des relations grandes lignes.

L'information sur les petits prix SNCF est disponible à <a href="http://www.sncf.com/fr/offres/simulateur-tgv">http://www.sncf.com/fr/offres/simulateur-tgv</a>. Les recommandations qui sont données aux voyageurs prennent en compte leurs habitudes de voyage et de consommation.

De manière générale, l'information sur l'existence et la portée des tarifs sociaux pourrait être améliorée, d'autant plus dans l'optique de l'application des dispositions de l'arrêté du 16 décembre 2011 fixant les modalités d'application des articles 14 et 17 du cahier des charges de la SNCF, le système de répartition dans le temps des trains permettant l'application des tarifs sociaux n'est pas le même que celui de la répartition dans les temps des trains pour les voyageurs ne bénéficiant pas de ces tarifs.

L'information sur certains tarifs sociaux (dont l'existence de l'aller-retour populaire<sup>55</sup>) pourrait être améliorée, par exemple sous la forme de « flash » ou « à savoir ».

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup>Billet de congé payé annuel

# La typologie des tarifs de la SNCF :

Type de train	Type de tarification	Calendrier d'application des réductions
TER, Intercités sans réservation obligatoire	Barème kilométrique dégressif	calendrier voyageurs
Intercités à réservation obligatoire	Prix de référence homologué modulaire	
Intercités de nuit (réservation obligatoire)	Prix de référence homologué modulaire	calendrier Période Normale/Période de Pointe <sup>56</sup>
TGV (réservation obligatoire)	Prix de référence homologué modulaire	calendrier Période Normale/Période de Pointe <sup>57</sup>
TGV low cost : ID TGV, OUIGO	Tarif modulaire	

Pour les trains qui ne relèvent pas du low cost, la gamme des tarifs « Loisirs réduit » permet des réductions pour les billets pris avec une certaine avance par rapport à la date du voyage.

Le tarif réglementé modulaire est le tarif du yield management défini par l'article 14 du cahier des charges de la SNCF et son arrêté<sup>58</sup> d'application.Le calendrier voyageur conditionne le taux de réduction des réductions commerciales (cartes Jeune ou Senior).

Des billets Prem's peuvent être disponibles pour les trains au tarif réglementé modulaire.

<sup>57</sup>En cours d'abandon, en fonction des dispositions de l'arrêté de juillet 2011.

FNAUT- Transport ferroviaire et transports low cost : l'analyse de la FNAUT – v 4 – janvier 2015 -

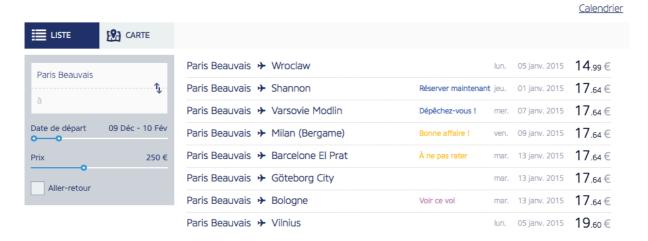
<sup>&</sup>lt;sup>56</sup>En cours d'abandon, en fonction des dispositions de l'arrêté de juillet 2011.

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup>Arrêté du 16 décembre 2011 fixant les modalités d'application des articles 14 et 17 du cahier des charges de la SNCF.

Les compagnies aériennes low cost attirent généralement les consommateurs grâce à leurs prix d'appel très bas. Par exemple, le 9 décembre 2014, Ryanair propose sur son site internet un aller vers Barcelone El Prat depuis l'aéroport de Beauvais pour 17,64 euros, avec un départ le 13 janvier 2015. Le même prix est proposé pour Göteborg, Milan Bergame, Varsovie et d'autres destinations :



# Vols en Europe pas chers



Mais lorsque l'on poursuit des démarches de réservation, on se rend rapidement compte que ce tarif ne comprend qu'un niveau très minimal de services. Pour bénéficier d'un niveau équivalent à celui d'une compagnie classique, il faut sélectionner la catégorie de tarif Business Plus, qui propose :

- Modification flexible des billets ;
- Bagage enregistré de 20 kg autorisé ;
- Options de siège Premium ;
- Itinéraire par SMS;
- Passage prioritaire des contrôles de sécurité à l'aéroport ;
- Enregistrement gratuit à l'aéroport ;
- Embarquement prioritaire.

Pour le vol vers Göteborg, le tarif passe alors à 71,39 euros, ce qui quadruple le prix.

La majorité des services proposés dans cette catégorie de tarif sont proposés en supplément payant pour le tarif le plus bas. Il est d'ailleurs bien précisé que les « frais optionnels sont non compris ». Ainsi, pour le tarif de vente le plus bas, pour avoir un bagage en soute, obtenir des informations par SMS, réserver à l'avance son siège dans l'avion ou encore pouvoir transporter des équipements sportifs, de musique ou pour bébé, il faudra payer des suppléments.

Il faut alors que le consommateur soit très attentif, certains suppléments peuvent être élevés : s'enregistrer à l'aéroport coûtera 70 euros par personne, alors que de le faire par internet jusqu'à deux heures avant le départ est gratuit. Le fait de décider de prendre des bagages en soute le jour du départ, à l'aéroport, sera plus cher (prix variant selon la saison, le poids du bagage et le nombre de bagages) que de le décider à l'avance sur internet (mais malgré tout payant, même pour un seul bagage en soute).

L'existence de ces suppléments est indiquée dans un tableau récapitulatif sur le site internet de la compagnie. Il faut cependant que le voyageur ait le réflexe de s'informer sur ces suppléments, puisque par habitude des compagnies classiques il peut penser que la majorité des services est comprise dans le prix. Il est possible qu'un voyageur n'imagine pas que l'enregistrement à l'aéroport soit payant, et encore moins que cela coûtera 70 euros par voyageur.

En ce qui concerne OUIGO, ce service ferroviaire low cost ne pose pas de difficulté au regard de l'information tarifaire.

Les bagages sont compris dans le prix (un bagage cabine aux dimensions maximales précisées, et un sac à main), il n'existe pas de systèmes de priorités payantes pour monter à bord. Les seuls suppléments sont constitués par :

- la possibilité de recevoir des informations sur le trajet, pour un euro ;
- la mise à disposition d'une prise de courant, à deux euros ;
- des bagages supplémentaires ou hors format cabine : surcoût allant de 8 à 20 euros selon que l'option est prise lors de la commande ou en gare au moment du départ ;
- des suppléments pour le transport d'animaux de compagnie.

Il existe des dispositifs permettant de faciliter l'information du consommateur sur le choix des services en fonction de leurs prix : les comparateurs de prix, ainsi qu'une réglementation sur les offres promotionnelles qui constituent une partie de l'offre low cost.

## 3.2.2.1 Le rôle des sites comparateurs de prix

# • Historique

Les premiers sites comparateurs en ligne<sup>59</sup> sont apparus à la fin des années 90 face à l'imposant développement du commerce en ligne.

Ces sites comparateurs sont rapidement devenus de véritables intermédiaires dans la chaîne de commercialisation des produits en ligne. En effet, ils permettent de mettre en relation les cybermarchands et les consommateurs. Leur présence s'est dès lors considérablement étoffée et imposée sur la toile, et ils sontdevenus des acteurs primordiaux à part entière pour le développement des ventes d'un site e-commerce.

Centrés sur la comparaison des prix à la base, les comparateurs se sont par la suite diversifiés en proposant non seulement des comparaisons sur les prix, mais aussi sur toute autre caractéristique du bien ou du service proposés. Il existe désormais des comparateurs dans de très nombreux domaines et sous des versions diversifiées.

# • Définition et régime juridique

La seule définition légale du comparateur se trouve à l'article L. 111-5 du code de la consommation. Ainsi la loi considère que « toute personne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations en ligne permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels » est un comparateur.

Or, à l'heure actuelle, il n'existe aucun statut juridique de comparateur. Ainsi on constate que de nombreux intervenants se revendiquent comparateurs sans véritablement l'être. Une confusion dans l'esprit des consommateurs est alors clairement perceptible lorsqu'il est fait mention des comparateurs.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup> Acheter-moins-cher.com en 1998, ou encore Buycentral.fr en 1999

On constate dans la pratique qu'il existe deux catégories distinctes d'activité de comparaison :

- celle réalisée par <u>les sites comparateurs non marchands</u> permettant aux consommateurs d'accéder directement à l'offre de leur choix sur un site marchand référencé:
- celle réalisée par <u>les sites comparateurs marchands</u> offrant des produits ou services susceptibles d'être achetés directement auprès d'eux par les consommateurs.

Pour la jurisprudence, les sites comparateurs sont des éditeurs et non des hébergeurs<sup>60</sup>. Ils ne sont pas couverts par un seul instrument législatif mais relèvent de plusieurs directives dont les principales sont la directive n°2005/29/CE du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales, la directive 2011/83/CE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, la directive 2006/114/CE du 12 décembre 2006 en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative ou encore la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative au commerce électronique.

Le comparateur en ligne se présente comme étant un outil permettant de comparer sur internet soit les prix, soit diverses caractéristiques d'un produit ou d'un service proposés. Un grand nombre d'informations est dès lors porté à la connaissance du consommateur, mais l'exhaustivité et la transparence ne semblent, pour l'heure, pas totales.

#### • Fonctionnement

Les comparateurs permettent au consommateur de prendre connaissance d'offres présentes sur internet, de les comparer et d'y accéder en un clic. Les offres recensées par les comparateurs font alors, dans la majeure partie des cas, l'objet d'accord de référencement conclu entre le site comparateur et le site marchand. Selon ces accords, les sites comparateurs sont rémunérés en fonction du trafic ou des ventes qu'ils génèrent au profit du cybermarchand.

Il existe deux types de rémunération - le CPC (coût par clic) et le CPA (coût par acquisition) – qui n'exclut pas la possibilité de conclure un accord supplémentaire permettant aux produits d'un cybermarchand d'être mieux référencés sur le site comparateur par rapport à ses concurrents. Ce type de fonctionnement constitue dès lors une des principales limites des sites comparateurs qui, en définitive, ne présentent pas toutes les offres disponibles sur le marché.

<sup>&</sup>lt;sup>60</sup> TGI Paris 15 décembre 2011, affaire Weston.

#### Low cost et comparateurs

Face au contexte économique actuel, la recherche du prix le plus bas a participé au développement des comparateurs en ligne spécialisés, entre autres, dans les voyages. De nombreux consommateurs ont aujourd'hui recours aux sites comparateurs (marchands ou non marchands) pour réserver un séjour ou un vol.

En matière aérienne, le low cost est devenu prépondérant. Tous les comparateurs tiennent désormais compte de ces vols low cost, et certains même proposent exclusivement des offres de vol low cost. Il existe de très nombreux comparateurs de vols ou de location de voiture.

Le train est au contraire peu présent sur les comparateurs. Les offres de train low cost encore moins. Même constat avec l'autocar, dont la présence est quasi inexistante sur les comparateurs. Toutefois, certains comparateurs, dont le nombre est pour le moment limité, proposent une comparaison multimodale entre l'avion, le train et l'autocar.

Le succès des sites comparateurs en ligne s'est toujours accompagné de doutes et de critiques quant à leur exhaustivité, leur fiabilité, leur indépendance ou encore leur loyauté et transparence des informations diffusées. C'est dans ce sens que la Charte de confiance des sites comparateurs, à l'initiative de la FEVAD, fut créée en 2008. Cependant, force est de constater qu'actuellement tous les signataires de cette charte tiennent compte uniquement d'offres aériennes classiques et low cost, délaissant les autres modes de transport.

En matière de transport, le secteur aérien est majoritairement présent sur les sites comparateurs. Le low cost aérien est présent sur ces sites, contrairement aux autres offres de transport low cost qui peinent à être représentées. Les comparateurs sont donc utiles pour repérer les offres low cost aériennes mais pas encore pour les autres types d'offres de transport low cost.

Le low cost ferroviaire n'y fait pas exception. Très peu de sites comparateurs le prennent en compte, alors que ces derniers peuvent permettre une meilleure visibilité des offres de transport.

**◆** Les comparateurs de prix doivent intégrer le low cost ferroviaire, puisqu'ils permettent une meilleure visibilité des offres de transport.

#### Simulations

Pour illustrer les propos précédents, des simulations de comparaison pour trois trajets longue distance ont été réalisées sur trois comparateurs multimodaux : Mytripset ; Rome2Rio ; KelBillet. Les trois destinations comparées étaient Paris/Lyon ; Paris/Marseille ; Paris/Bordeaux. Le départ pris en compte est le lundi 1er décembre 2014 pour un voyageur adulte. Les recherches ont été faites le lundi 24 novembre 2014.

## MYTRIPSET<sup>61</sup>

Mis en place fin 2013 par Voyage-sncf.com, Mytripset est un planificateur multimodal de voyage en Europe d'adresse à adresse. Ce générateur de voyage consulte les bases de données du transport aérien, maritime et ferroviaire sur l'ensemble de l'Europe. Les informations recueillies sont ensuite compilées avec celles du transport urbain et des calculs d'itinéraires routiers.

La particularité de ce comparateur est sa conceptualisation globale du voyage. Autrement dit, en plus du temps de transport à proprement parler, Mytripset tient également compte des temps de transfert jusqu'à l'aéroport ou la gare, ou encore des temps d'enregistrement pour l'aérien.

Sur ce comparateur, les low cost aériens et ferroviaires sont indiqués de manière claire avec un signe d'alerte. Les trajets en voiture (prix calculés au coût marginal)sont pris en compte, mais pas le covoiturage. Le classement par défaut est celui par prix croissant.

Mytripset ne prend en compte les offres OUIGO que lorsque l'on est au départ de Marne-la-Vallée (MLV). Indiquer Paris au départ ne suffit pas à faire apparaître les offres low cost ferroviaires.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>61</sup>http://mytripset.voyages-sncf.com/#/search/FR fr

			TRA	TRAIN AVI		ON	VOITURE
Туре			OUIGO	Billet Prem's	Air France	Easy Jet	
	Durée	Du transport	3h35		1h20		7h
MLV- Marseille	Du voyage Tarif		30€ (Coup de		5h35 156,40€ (Au départ de		183,18€
	Durée	Du transport	cœur du site)	4h04	Paris ORLY) 1h05		5h33
MLV-		Du voyage		4h39	5h10		
Bordeaux	Tarif			40€ (Coup de cœur)	165,40€		126,45€
MLV- Lyon	Durée	Du transport	1h51		1h10	1h05	4h16
		Du voyage	2h16		5h33	6h59	4110
	Tarif		30€ (Coup de cœur)		138,66€	81,78€ (le vol est a destination de Genève)	111,96€

Sur ces trois liaisons, l'offre ferroviaire est à chaque fois le coup de cœur du comparateur et elle ressort en premier, que ce soit le low cost OUIGO ou un billet Prem's. Son utilisation est simple. L'affichage des temps de parcours des transports facilite la détermination du mode le plus pertinent pour la liaison choisie.

## ROME2RIO<sup>62</sup>

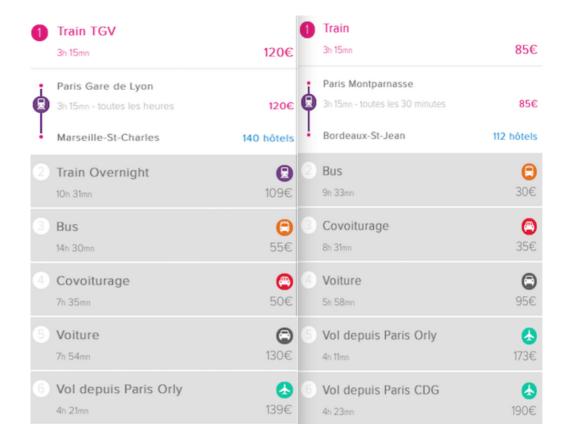
Le site australien Rome2rio.com, créé en 2011, propose, quant à lui, de comparer un même trajet réalisé par avion, train, bus, ferry ou automobile. Des offres low cost apparaissent concernant l'avion et l'autocar (IDBUS) mais le train low cost semble ne pas être pris en compte même lorsque l'on est au départ de Marne-La-Vallée. Des offres de trains de nuit sont également présentes.

Les offres aériennes low cost comprennent des escales la plupart du temps. Comme Mytripset, Rome2Rio tient compte de la durée globale du voyage et non pas seulement de celle du transport. Son ergonomie est cependant peu accessible. Ce comparateur permet d'obtenir rapidement le coût approximatif du parcours en fonction des modes de transport.

Néanmoins, les offres recensées sont imprécises. Le site renvoie vers les sites marchands pour affiner les recherches. Il présente uniquement un ordre de prix et la durée du transport pour chaque mode disponible sur la liaison. Le site ne semble pas effectuer de classement des offres. Les offres recensées apparaissent peu pertinentes.

#### Liaison Paris-Marseille:

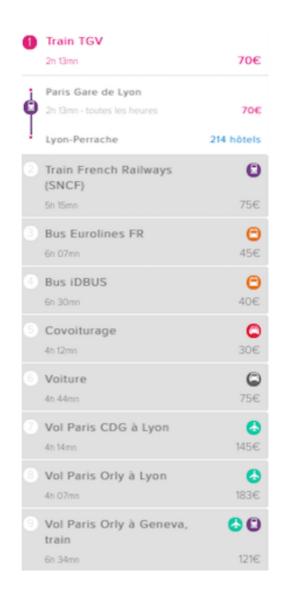
#### Liaison Paris-Bordeaux:



<sup>62</sup>http://www.rome2rio.com/fr

FNAUT – Transport ferroviaire et transports low cost : l'analyse de la FNAUT – v 4 – janvier 2015 -

# Liaison Paris-Lyon:



## KELBILLET<sup>63</sup>

Fondé en 2005, Kelbillet est un site de revente de billets. Initialement créé pour la revente des billets de train, il intègre depuis 2011 un comparateur de prix pour les différents moyens de transport entre deux villes : train, covoiturage, voiture, avion et bus.

Kelbillet prend également en compte OUIGO, même lorsque le départ indiqué est Paris. Les billets low cost de la SNCF ont été intégrés à ce comparateur en juin 2013 afin d'avoir une vue encore plus complète des billets disponibles pour un trajet donné. Le site indique uniquement les horaires et les tarifs des offres pour permettre de choisir le mode de transport le plus avantageux. Sur une même page, Kelbillet recense des prix d'offres ferroviaire, aérienne, covoiturage, autocar et voiture (par exemple OUIGO, IDTGV, IDBUS, BLABLACAR, EUROLINES) et renvoie directement vers les sites marchands.

Est affiché, en haut de la page de comparaison des offres, le résumé de tous les meilleurs prix en fonction des modes de transport. Le site retient en premier l'offre la moins chère.

## Liaison Paris-Marseille:



Sur cette liaison, l'offre retenue par le site en premier est celle de OUIGO. Le covoiturage est organisé par Blablacar, le bus est proposé par Eurolines et la compagnie aérienne est Vueling.

## Liaison Paris-Bordeaux:



Sur cette liaison, l'offre retenue par le site en premier est celle d'Eurolines. Le train correspond à un IDTGV. Le covoiturage est organisé par Blablacar et l'offre aérienne est assurée par Air France.

#### Liaison Paris-Lyon:



Sur cette liaison, le billet de train le moins cher retenu par le site correspond à la revente d'un billet OUIGO par un particulier. L'offre de covoiturage est proposée par Blablacar. Le bus est un IDBUS et la compagnie aérienne est Air France.

\_\_\_

<sup>63</sup>http://www.kelbillet.com/

## Les comparateurs intelligents

Parmi la multitude de comparateurs présents sur le marché, certains se démarquent des autres en proposant non seulement de comparer et de trouver le meilleur prix pour un voyage, mais également de déterminer à quelle date un voyageur pourra trouver le meilleur prix. Ces comparateurs dits « intelligents » utilisent des algorithmes capables de prévoir et détecter à quel moment acheter un billet d'avion pour une destination donnée et au meilleur prix.

Alors que les tarifs aériens sont soumis à de nombreuses variations pour un même trajet, avec ces nouveaux types de comparateurs, il est désormais possible de savoir quand acheter exactement son billet le moins cher. Ce sont des outils de prédiction inédits, ouvrant l'accès aux meilleurs prix de billets d'avion, et sur lesquels la présence de statistiques pertinentes permet également de connaître d'un seul coup d'oeil les cours d'un billet d'avion pour une destination et une date données.

Ces comparateurs répondent alors au besoin récurrent des voyageurs de trouver le meilleur prix pour leurs billets d'avion et déjouent les fluctuations incessantes de prix. L'exemple d'Algofly<sup>64</sup> lancé en 2014 illustre parfaitement ce type de comparateur. Un système d'alerte via email est présent sur ce site, permettant aux voyageurs de suivre l'évolution du prix des billets d'avion afin de les acheter au moment où ils sont au plus bas. Ainsi l'objectif d'Algofly est de répondre à la question « quand acheter ? », ce que ne font pas les autres comparateurs classiques.

Cependant Algofly n'est pas un précurseur de l'idée, même si son système apparaît comme l'un des plus performants. Rogo<sup>65</sup> lancé en 2012 dispose également d'un calendrier établissant le meilleur moment pour acheter son billet. Skyscanner<sup>66</sup>, sur ce même principe, a lancé début 2014 son guide « quand réserver ? », une étude analysant les trois dernières années pour dégager des tendances sur les réservations.

Certains comparateurs proposaient déjà, avant ces comparateurs intelligents, d'indiquer des dates flexibles pour un voyage lorsque le prix des billets déterminait la date d'achat des voyageurs tels que DistriVols<sup>67</sup> qui se revendique comparateur multi-dates. L'utilisation des algorithmes a poussé plus loin ce concept et l'a optimisé.

Cette solution technologique dérive de la pratique du trading, avec les cours de la bourse, mais est, pour l'heure, uniquement utilisée pour les offres aériennes classiques et low cost. Il serait possible de l'élargir aux offres ferroviaires low cost par la suite. Toutefois, les offres aériennes s'y prêtent mieux à cause de leurs fluctuations permanentes.

<sup>64</sup>http://www.algofly.fr/

<sup>65</sup>http://rogo.fr/

<sup>66</sup>http://www.skyscanner.fr/

<sup>67</sup>http://www.distrivols.fr/

## 3.2.2.2 Le régime juridique des promotions sur les prix limités dans le temps et en quantité

L'information sur le prix d'un service ou d'un bien est obligatoire, selon l'article L. 113-1 du code de la consommation, afin de permettre aux consommateurs de choisir en toute connaissance de cause. Les opérateurs peuvent prévoir des réductions de prix dans le cadre de promotions pour dynamiser leurs ventes. Ces annonces de réduction de prix doivent être conformes à l'arrêté du 31 décembre 2008 relatif aux annonces de réduction de prix à l'égard du consommateur.

Constitue une promotion, toute pratique qui tend, afin d'inciter à l'achat ou la location de produits ou de services, à accompagner ces produits ou services de certains avantages. Une offre promotionnelle est par nature limitée dans le temps et peut être limitée en quantité par l'opérateur. Les services ou produits bénéficiant de tarifs promotionnels doivent obligatoirement être disponibles à la vente durant toute la durée de la promotion.

De telles offres promotionnelles peuvent avoir lieu à tout moment dans l'année. Elles sont libres et ne sont soumises ni à autorisation, ni à déclaration préalable. Une telle pratique n'est donc pas illicite, car une vente à bas prix n'est pas en elle-même un acte de concurrence déloyale. Toutefois pour éviter certains abus, elle est réglementée.

La règlementation sur la publicité des ventes promotionnelles oblige à indiquer la somme totale que devra effectivement payer l'acheteur et à préciser la disponibilité des produits ou des services pendant la période à laquelle se rapporte la publicité. Cette publicité doit donc être non équivoque et ne pas induire en erreur le consommateur. De plus cette pratique de promotion des prix doit demeurer loyale et ne doit pas contenir d'allégations, d'indications ou de présentations fausses, ou de nature à induire en erreur le consommateur sur le prix ou le mode de calcul du prix, sur le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente. A défaut, elle constituerait une pratique commerciale trompeuse.

L'article L. 121-1-1 du code de la consommation prévoit dans son 7° que « Sont réputées trompeuses au sens de l'article L. 121-1 les pratiques commerciales qui ont pour objet (...) de déclarer faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause ».

#### • L'exemple des billets Prem's de la SNCF

Les Prem's relèvent de la règlementation des promotions puisqu'ils ne sont disponibles qu'en quantité limitée et pendant un temps donné. La situation des billets Prem's de la SNCF, à distinguer des billets TGV 100% Prem's, permet d'illustrer le régime juridique de ces offres promotionnelles. Ces dernières incitent le consommateur à prendre une décision d'achat qu'il n'aurait pas prise en d'autres circonstances.

Le faible coût des billets Prem's de la SNCF est un avantage indéniable. Ils sont en effet nettement moins chers que les billets à tarifs normaux. Cependant ils ne sont ni remboursables ni échangeables. La SNCF a tout de même mis en place la possibilité de souscrire une assurance annulation facultative pour ces types de billet. Cette assurance est également ouverte aux offres de dernière minute ainsi qu'aux billets en promotion et couvre la maladie, l'accident, l'impossibilité d'accès au quai ou encore le retard dans le pré-acheminement.

En ce qui concerne les Prem's, les tarifs voyageurs de la SNCF de septembre 2014 (<u>Lien tarifs voyageurs SNCF</u>) indiquent que les Prem's sont une offre de prix attractifs et n'existent que sur certaines relations. Ils ne sont donc accessibles que dans les trains directs desservant ces relations. Le nombre des billets de ce type est limité et leur disponibilité est fixée par la SNCF.

En l'occurrence, les Prem's « sont accessibles, hors périodes de forte affluence, par anticipation, à partir de 90 jours et jusqu'à 14 jours (sauf sur certaines relations où ce délai peut être inférieur) avant la date de départ du train ». Ces conditions d'accès ne sont pas les mêmes pour les TGV 100% Prem's (il n'y en avait pas dans les trains recherchés).

En effet, une distinction est à opérer entre les Prem's et les TGV 100% Prem's. Pour ceux-ci l'ensemble des places du TGV sont proposées à prix Prem's pour des trajets les week-ends et lors des périodes de vacances scolaires. Ce type de billet dispose d'un régime similaire aux billets Prem's, à la différence qu'il est alors accessible à 90 jours avant la date du départ du train et jusqu'au jour même du départ.

Dans la pratique on constate que les billets Prem's ne sont jamais remis en vente par la suite. Des offres très avantageuses peuvent néanmoins apparaître à quelques jours du départ du train mais concernent bien souvent les détenteurs de la carte de réduction Jeune dite « 12-27 ans ». Par contre des billets TGV 100% Prem's peuvent être présents la veille, et même le jour du départ du train, puisqu'il s'agit du seul tarif disponible sur ces trains.

#### 3.2.3 Les tarifs

#### 3.2.3.1 Faciliter la distribution multimodale

Les conclusions de l'étude<sup>68</sup> de la FNAUT sur l'information multimodale et la billettique sont toujours d'actualité...

**☞** Il convient de développer l'achat à distance et sur support NFC des titres de transports urbains.

→ Il convient de développer le billet électronique pour toutes les destinations, totalement dématérialisé, y compris pour les relations internationales ainsi que pour les réservations des abonnements Forfait. L'achat de titres Intercités et TER sous forme électronique doit être très rapidement mis en place, notamment pour tenir compte du fait que les bornes libre-service TER actuelles ne délivrent que les billets TER de la gare où elles se trouvent!

Les informations relatives au voyage, telles le taux de réduction obtenu ou le kilométrage parcouru, doivent continuer à être indiquéessur les billets électroniques comme sur les billets classiques.

→ Il convient d'instituer une véritable intermodalité tarifaire : développer et systématiser les possibilités d'intégration des titres de vélo libre-service, transport urbain, cars départementaux et TER sur un même support billettique au moyen de l'interopérabilité des systèmes billettiques des différentes AO (communes, établissements publics de coopération intercommunale, départements, régions). Ces titres doivent être disponibles pour des durées d'abonnement variables.

<sup>&</sup>lt;sup>68</sup>http://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/206-information-multimodale-et-billettique

## 3.2.3.2 Développer les prix bas

Selon les engagements de la SNCF, un billet grandes lignes sur trois sera vendu à moins de 30 euros en 2015 : « l'objectif c'est d'avoir un billet grandes lignes sur trois à moins de 30 euros, entre 2015 et 2017, parce qu'il faut faire baisser les coûts<sup>69</sup> ».

En plus de cette promesse commerciale, voici quelques propositions de développement d'offres à bas prix.

# • développer des offres à bas prix

- Inclure les transports publics urbains ou les taxis dans les offres tarifaires.
- Ramener le taux de la TVA sur les transports terrestres de 10 à 5,5 %.
- Améliorer l'information en cas de situation perturbée prévue pour travaux à l'avance, afin que les voyageurs soient informés le plus tôt possible des périodes d'interception de lignes, des moyens de transports alternatifs et de substitution.
- Améliorer la combinaison des cartes de réductions (ex : cartes de réductions régionales et réductions commerciales nationales). Prévoir la possibilité de cumuler deux réductions différentes sur un même trajet. Simplifier les réductions, éliminer les exceptions à leur portée. A noter des évolutions des cartes de réduction commerciales :
  - les nouvelles cartes sont plus avantageuses que les anciennes (jusqu'à -60 % pour les jeunes, création de la carte week-end...)
  - le prix du TGV a fortement augmenté.

Dès lors, les cartes ont un avantage non négligeable : elles permettent d'obtenir des réductions même en période de pointe, sans quota, ce qui n'est pas le cas du transport aérien : c'est un avantage non négligeable pour tous ceux qui voyagent par nécessité en période de pointe (étudiants par exemple).

<sup>&</sup>lt;sup>69</sup>Guillaume PEPY, BFMTV, 20 décembre 2013.

• Améliorer la lisibilité des offres promotionnelles : une des difficultés des tarifs bas actuels, notamment pour les petits groupes de voyageurs, c'est qu'ils relèvent de démarches commerciales par nature imprévisibles, ce qui constitue un inconvénient indéniable. D'autre part, ces offres sont très rarement disponibles pour des trajets avec un départ le vendredi soir et un retour le dimanche soir...C'est notamment le cas pour les offres destinées aux petits groupes :



De même l'offre promotionnelle sur les TGV à destination de la Bretagne « larguez les amarres, la Bretagne en TGV », dès 20 euros, lancée en juin 2014 jusqu'à la fin de l'année 2014, a été lancée pour contrebalancer les effets néfastes pour le tourisme de différentes tempêtes et l'interruption du trafic entre Morlaix et Brest à la suite d'importants éboulements sur le domaine ferroviaire. Aussi sympathique et intéressante soit-elle, saisir cette offre suppose une certaine dose d'opportunisme.

• Lancer des Prem's week-ends pour les minigroupes ou les familles très en amont du voyage et sur l'ensemble des destinations TGV.

Développer un niveau intermédiaire de l'abonnement Fréquence à 50 % de réduction dont le prix serait positionné entre l'abonnement Fréquence pour une seule ligne et celui pour la France entière (719 euros), par exemple autour de 200 euros par an permettant l'emprunt de deux des 4 « réseaux » TGV : TGV est, nord, Atlantique et sud-est. Cette offre serait plus adaptée aux usages : un abonné Fréquence de la LGV Paris-Lyon ne peut bénéficier de réductions sur un parcours qu'il aurait emprunté exceptionnellement, Paris-Besançon par exemple (pourtant, une partie de la voie ferrée est physiquement la même de Paris à Lyon et de Paris à Besançon).

Le coût relativement élevé de l'abonnement Fréquence sur un parcours donné peut conduire rapidement à acquérir un abonnement Fréquence « France Entière ». Mais le voyageur régulier du parcours Lille-Bordeaux, qui souhaite également se rendre « parfois » à La Rochelle et à Agen (par exemple), doit-il finalement acquérir un abonnement qui donne également accès à tarif réduit aux parcours Lyon-Nice, ou Nancy-Mulhouse, à l'autre bout de la France, qu'il ne fréquente jamais ? Moduler la carte Fréquence selon plusieurs secteurs géographiques, avec la possibilité d'en acquérir un, deux, trois, tous, selon les besoins de chacun ou leur périmètre à définir, constituerait une offre d'abonnement (et de fidélisation) plus attractive en faveur de l'utilisation du train. Elle s'inspirerait, par ce caractère modulable, à la Bahn Card de la DB (modularité tarifaire).

La carte Fréquence, malgré son tarif élevé, n'offre actuellement aucun service commercial « hors contrat de base »: un client qui dépense par an plusieurs milliers d'euros de voyages en train, n'a pour autant aucun service commercial connexe, tel que par exemple, faire voyager une fois par an un groupe (une famille) en bénéficiant pour tous de l'avantage tarifaire du billet Fréquence. (Hormis faire profiter à d'autres voyageurs les points accumulés sur sa carte Grand Voyageurs, mais l'accès à ces services reste très contraint).

L'abonnement Fréquence dans sa forme actuelle, apparaît aujourd'hui comme un produit particulièrement cher, par défaut de tout geste commercial connexe (par ex : réduction de prix sur des repas à la place). En offrant un service à tarifs réduits, il devrait s'apparenter à une forme d'accès lowcost ferroviaire (c'est-à-dire concurrentiel face aux offres du mode aérien et des modes routiers).

Le concept serait alors : « Ouigo » (sans carte), lowcost réservé aux voyages occasionnels sur des lignes dédiées, « Fréquence » (avec carte payante), une forme de lowcost réservé aux voyages réguliers sur des secteurs géographiques dédiés ?

• Faciliter le changement du nom du voyageur pour l'ensemble des offres en billet électronique

A l'heure actuelle, le changement du nom du voyageur n'est possible que sur les offres low cost : OUIGO et ID TGV, offrant ainsi plus de droits à ces voyageurs. Les voyageurs qui ont un billet électronique, donc nominatif, pour des Prem's ou des billets Loisirs sur TGV ou Intercités ne peuvent modifier le nom du titulaire et devraient disposer des mêmes droits que les voyageurs des offres low cost.

Il convient de faciliter le changement du nom du voyageur comme sur OUIGO et ID TGV (incluant donc des frais) pour l'ensemble des offres dont le support est un billet électronique nominatif.

• Rétablir la carte Enfant Famille et augmenter le champ de la carte Enfant Famille

La Carte Enfant Famille a été créée en mars 2009, pour une durée de 5 ans. Le dispositif est venu à expiration le 29 août 2014. Complémentaire de la Carte Familles Nombreuses, la Carte Enfant Famille était destinée aux familles de 1 à 2 enfants de moins de 18 ans, en particulier des familles monoparentales, ne disposant que de revenus très modestes.

Elle permettait d'obtenir des réductions intéressantes (au moins 25 % et jusqu'à 50 % suivant les places disponibles) sur les TGV et les trains Intercités à réservation obligatoire.

Bien que destinée à trois millions de familles, la Carte Enfant Famille a été peu demandée. Fautil s'en étonner et en tirer argument aujourd'hui pour la faire disparaître discrètement ?

Elle n'a bénéficié d'aucune publicité et les démarches pour l'obtenir ou la renouveler étaient compliquées. Contrairement aux demandes répétées de la FNAUT auprès de l'Etat et de la SNCF, elle n'était pas utilisable sur l'ensemble des trains Intercités.

La Carte Enfant Famille est ou peut être utile à de très nombreuses familles.

La FNAUT demande donc la reconduction de cette tarification sociale du train dans des conditions satisfaisantes :

- son existence doit être largement portée à la connaissance du grand public ;
- son obtention administrative doit être simplifiée;
- enfin sa validité doit être étendue à tous les trains Intercités.

#### réductions internationales

Il y a plusieurs points à améliorer dans la prise en compte des réductions internationales :

- la prise en compte des cartes de réductions nationales SNCF sur le parcours français des liaisons internationales (actuellement un trajet Marseille-Bruxelles ne peut faire l'objet d'une réduction pour un porteur de carte commerciale alors que 90 % du trajet s'effectue en France), demander l'alignement de la situation des voyageurs de la ligne Paris-Turin-Milan (réductions nationales non prises en compte) sur celle des voyageurs Paris-RFA (réductions nationales prises en compte).
- l'information des voyageurs sur le fait que VSC ne dispose pas de toute la gamme de prix et que certaines réductions ne sont disponibles qu'aux guichets des gares.

## 3.2.3.3 Les billets d'occasion

Il existe un marché des billets d'occasion, intéressant pour les Prem's ou les billets Loisirs lorsqu'ils ont été achetés au début de la mise en vente. Un certain nombre de sites, proposent ce type de vente: <a href="www.zepass.com">www.zepass.com</a>, <a href="www.zepass.com">www.kelbillet.com</a>, <a href="www.trocdestrains.com">www.trocdestrains.com</a>. Il convient d'être attentif de n'acheter que des billets non nominatifs qu'il s'agisse de billets électroniques imprimés, ou de e-billets.

## 3.2.3.4 Les conséquences de la liberté tarifaire accordée aux régions

Les TER longue distance proposent une alternative de voyages intéressante avec leurs tarifs Découverte pour les enfants, les jeunes et les seniors, même sans carte commerciale.

La récente modification de l'article L. 2121-3 du code de la consommation par la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire pose un certain nombre de questions en ce qui concerne la liberté tarifaire accordée aux régions.

Nous sommes particulièrement attentifs aux questions suivantes :

- quel sera le prix d'un trajet en correspondance : train au prix SNCF (TGV, IC avec ou sans réservation obligatoire) et TER ?
- quelle sera la portée des réductions accordées par les cartes commerciales de la SNCF sur les TER ? On risque de se retrouver dans la situation actuelle où les cartes commerciales ne donnent pas de réduction pour l'IDF mais une réduction généralisée à l'ensemble du reste de la France. De même quelle sera la portée des réductions permises par les abonnements nationaux type Fréquence ou Forfait sur les TER ?

Il nous semble essentiel que le système tarifaire puisse être aisément compréhensible par le consommateur. En termes de coûts, il serait contreproductif que les titulaires de cartes commerciales de la SNCF ou d'abonnements se voient « limités » dans la portée de leur réduction. Ceci ne pourrait que favoriser une forme de report modal à l'envers.

#### 3.2.3.5 Un tarif social général pour le train

Une aide aux déplacements pour le transport terrestre à longue distance est un besoin essentiel, croissant, pour lequel les réponses actuelles sont très partielles, et doivent être réactualisées.

La tarification sociale est largement appliquée par les réseaux urbains, départementaux et régionaux, avec un impact important. Un défaut cependant : c'est souvent le budget du transporteur qui doit prendre en charge la diminution des prix de vente alors que cela devrait être le budget des collectivités concernées, ce qui diminue les taux de recouvrement recettes/dépenses affichés.

Par contre, pour les trajets à longue distance, <u>la tarification sociale couvre de moins en moins les</u> besoins, et doit être revue :

- le billet congé payé a une visée sociale, mais ne bénéficie qu'aux salariés et date de l'époque où l'on partait une fois par an aux « grandes vacances ». De plus en plus d'actifs ne sont pas salariés permanents.
- la carte famille nombreuse a certes un intérêt social, mais ne touche que les familles nombreuses, de moins en moins nombreuses, et d'ailleurs sans distinction de revenu. La carte enfant famille touchait des besoins très spécifiques et n'est plus délivrée.
- Pôle Emploi peut délivrer une aide à la mobilité pour des cas spécifiques : concours, entretien d'embauche, etc...

Or les besoins de déplacement longue distance vont croissants et sont très divers, parmi la population à faibles revenus, pour différentes raisons :

- maintien des liens familiaux dans les familles éclatées et familles monoparentales, qui doivent visiter l'autre parent, faire voyager les enfants, familles qui doivent rendre visite à des parents immobilisés.
- évaluation d'un marché local de l'emploi, recherche de contact, montage de projet, en dehors des cas ciblés de Pôle Emploi.
- possibilité de faire du « tourisme ». Le nombre de ménages ne partant pas en vacances augmente sans cesse, pour dépasser plus de la moitié des ménages. Le voyage est devenu un besoin essentiel, et savoir se déplacer, circuler hors de son milieu, est une compétence indispensable.

Le manque d'aide pour les déplacements longue distance a plusieurs effets : réduction des déplacements au détriment des familles et de l'économie, fraude dans les transports collectifs, etc....Une partie importante de la population se sent marginalisée, cantonnée, ce qui se traduit à tous les niveaux, en particulier politiques. Quand un ménage dispose de 1000 € par mois, il devient impossible d'en mobiliser 10% pour se déplacer.

Le coût de cette mesure peut être limité, à condition de se limiter aux besoins prioritaires.

Les aides au transport devraient être suffisantes, mais ciblées précisément pour être « finançables ». Elles ne peuvent pas se concevoir, comme pour les réseaux locaux, sous forme de carte de réduction à usage permanent.

Les orientations suivantes pourraient par exemple être proposées:

• répondre aux besoins de déplacement des seules personnes en difficulté : RSA, revenus très faibles, etc....

- cadrer l'aide au déplacement : pour les trajets hors région et par exemple avec un quota de kilométrage annuel limité par personne à quelques milliers de km (ex : 4 000 km) soit l'équivalent de 2 AR longue distance par an, ou 1 grand déplacement et 4 AR à 250 km.
- faire participer le bénéficiaire : ouverture des droits (10 €/an ), participation réduite, mais significative, de 15% au coût du billet, portée à 30 % en heure de pointe, pour inciter le bénéficiaire à la recherche des offres les moins chères, éviter les demandes de compensation des transporteurs et la mobilisation de moyens supplémentaires pour les opérateurs de transport.

Cette aide au transport serait prise en charge par l'Etat, les Régions et Départements en charge de l'aide sociale, les collectivités locales. Pour des recherches d'emploi, elle pourrait être réalimentée par Pôle emploi. Pour les travailleurs « pauvres » à temps partiel, l'employeur ou le Comité d'Entreprise pourrait abonder, etc.....

Une simulation à la louche (avec l'hypothèse d'utilisation par une fraction seulement des ayants droits), soit par exemple 3 millions d'utilisateurs  $\mathbf{x}$  coût pour la collectivité de 300  $\in$  en moyenne par bénéficiaire, aboutirait à un financement de l'ordre du milliard.

A comparer aux plus de 600 milliards de la protection sociale en France et, selon les déclarations officielles, aux 300 ou 500 millions de fraude à la SNCF.

Le système de transport longue distance peut absorber cette demande et en sortir renforcé.

Le trafic actuel grandes lignes (TGV + TET + quelques TER multirégionaux) approcherait d'après les comptes du Ministère les 65 milliards de voyageurs km (dont plus de 61 pour les TGV et TET). Les 12 milliards de voyageurs/km financés par une aide (avec l'hypothèse 3 millions de bénéficiaires x 4000 km) représenteraient 18% en plus de trafic, ce qui est significatif, mais se concentreraient sur les heures creuses où le matériel est moins sollicité.

Une allocation plus réduite de 2000 km (soit environ 150 €/personne), permettrait encore un grand déplacement annuel ou plusieurs plus limités. Le potentiel de trafic supplémentaire représenterait moins de 10% de trafic en plus, essentiellement aux heures creuses, ce qui ne poserait aucun problème de capacité. Le financement public de 500 millions serait alors du même ordre que le montant des fraudes indiqué par la SNCF.

Améliorer les taux de remplissage, aux heures creuses principalement, et les recettes des transporteurs confortera l'existence de trains et de lignes utiles pour les territoires, et qui ont souvent de bonnes réserves de capacité. Ceci bénéficierait aux réseaux TGV et TET, mais aussi aux lignes interrégionales et régionales gérées par les Régions.

Ce serait aussi un moyen efficace de lutter contre la fraude et de réinsérer des fraudeurs dans le cadre légal, tout en répondant aux tenants de l'accès gratuit au transport, qui s'appuient sur le coût élevé pour l'usager du transport longue distance.

# Les enjeux pour la société et pour les ménages seraient les suivants :

- Favoriser la cohésion nationale, fluidifier le marché de l'emploi.
- Maintenir les liens familiaux et les modes d'entraide, développer des initiatives et des projets, alors que de plus en plus de territoires et de ménages se sentent abandonnés.
- Donner à toute une partie de la population le réflexe transport public, pour lutter contre le repli, encourager le tourisme social (vélotourisme, tourisme dans les zones rurales, etc...)
- Répondre aux enjeux climatiques et énergétiques :
  - Développer le voyage aux heures creuses n'entraînera pas ou marginalement de consommation d'énergie supplémentaire. Il pourrait même y avoir un transfert de la voiture vers le transport public de surface. L'avion, dont l'accès n'est pas proche pour la majorité du territoire et qui a un impact climatique important par km passager est à écarter.
  - Renforcer le réseau de transport terrestre collectif est en phase avec la volonté de diminuer la consommation énergétique, les importations de carburant et les pollutions associées.

Les structures et associations devraient être nombreuses à appuyer une initiative de ce genre : associations d'usagers des transports, associations de familles, de consommateurs, certains partis et syndicats, et même les AOT et transporteurs.

L'effort qu'ils engagent contre la fraude est une opportunité : des réseaux locaux proposent intelligemment aux fraudeurs de prendre un abonnement plutôt que d'alourdir la pénalisation. C'est bien le moment de disposer pour le transport longue distance d'une offre adaptée aux différentes situations des ménages.

#### 3.2.4 Améliorer la lutte contre la fraude

La FNAUT a dégagé quelques principes généraux de la lutte contre la fraude.

La SNCF peut agir efficacement avant d'augmenter le montant des amendes ou de prendre des mesures (examinées dans la section suivante) entraînant d'éventuelles contraintes pour les voyageurs. Elle doit assumer les conséquences de ses décisions : elle ferme les gares, réduit les heures d'ouverture des guichets, supprime des distributeurs, propose aux Régions la réduction du nombre des contrôleurs, toutes dispositions génératrices de fraudes.

L'achat des billets doit être facilité et pas seulement sur internet.

La tarification peut être simplifiée, pour éviter la fraude involontaire (erreur du voyageur ou, beaucoup plus rarement, du guichetier). Récemment la région Bourgogne a simplifié sa gamme tarifaire, avec seulement deux statuts (voyageur occasionnel et abonné) et deux tranches d'âge (plus et moins de 26 ans).

La SNCF doit contrôler plus fréquemment. Ramener la durée de validité à 7 jours n'empêchera pas les fraudeurs de frauder si les contrôles (systématiques ou inopinés) restent si peu fréquents. La SNCF doit exiger de ses contrôleurs d'être effectivement présents dans les voitures auprès des voyageurs et faire plusieurs passages lors des grands parcours (un passage après chaque arrêt en gare, comme en Suisse, pour vérifier les billets et surveiller ou aider les voyageurs).

La capacité des rames doit être adaptée à la fréquentation, d'abord pour améliorer le confort mais aussi pour faciliter le travail des contrôleurs.

D'autres mesures souhaitées par la SNCF dépendent de l'Etat, ministères de la Justice et de l'Intérieur en particulier. La FNAUT soutient ces mesures, notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'identification des fraudeurs.

Le taux de recouvrement des amendes doit être amélioré.

La fraude répétitive doit devenir plus risquée.Voyager sans billet devient un délit quand le contrevenant a été verbalisé plus de dix fois au cours des douze mois sans qu'il paye l'indemnité forfaitaire. La SNCF souhaite que la sanction tombe dès cinq contraventions.

Il faut interdire les sites internet qui donnent des conseils aux fraudeurs (incitation à la fraude).

## 3.3 DEVELOPPER UNE OFFRE FERROVIAIRE LOW COST DE QUALITE

Le but de l'étude est de s'inspirer des bons exemples du low cost pour les appliquer au mode ferroviaire.

## 3.3.1Une offre ferroviaire low cost de qualité

Le train est le seul mode à offrir un bon confort dynamique et suffisamment d'espace pour faire du temps de transport un temps utile.

L'intérêt d'un service de type Intercités est de pouvoir desservir des chapelets de villes moyennes, ou de leur permettre des liaisons entre capitales régionales (ex : Lyon-Tours), sans avoir à passer par Paris. Ces trains sont aussi un moyen de cohésion sociale et d'aménagement du territoire. C'est ce que souligne Christophe GUILLUY<sup>70</sup>: « C'est la France des plans sociaux : celle de Vierzon, de la Bretagne intérieure, des zones désindustrialisées du Nord-Est, de la région de Béziers. La population de ces villes moyennes, assez souvent distantes de plus de 200 km des grandes métropoles, non reliées au réseau TGV si symbolique de la France qui marche, vit dans un sentiment d'abandon, tout comme la population rurale aux alentours ».

Une offre Intercités low cost doit également s'accompagner d'une amélioration de l'offre ferroviaire globale, des correspondances et d'une amélioration du réseau classique permettant des gains de temps.

#### Intercités low cost<sup>71</sup>

Dans le cadre de la définition d'une politique de dessertes : mettre en place des liaisons Intercités low cost, sur le modèle de l'Intercités 100 % Eco « minimales » offrant une alternative crédible aux TGV (pas comme l'Intercités Paris-Royan dont l'horaire de départ de Paris était beaucoup trop matinal. Il s'agit de restaurer l'offre de trains classiques pour des dessertes disparues (ex : Paris-Bar-le-Duc-Nancy-Strasbourg).

Cette offre serait généralisée sur d'autres axes : Paris-Bordeaux, Paris-Dijon-Lyon-Valence-Marseille. Elle est à distinguer des offres TER Paris-Lyon ou Lyon-Marseille qui offrent une desserte fine

<sup>&</sup>lt;sup>70</sup>La France périphérique, Flammarion.

<sup>&</sup>lt;sup>71</sup>Voir aussi point 3.4 baisser les coûts de production.

# • Développer l'offre OUIGO

Les avantages offerts par OUIGO (grande vitesse ferroviaire, niveau de sécurité élevé) en font un modèle très intéressant pour le low cost ferroviaire. Les quelques rigidités pour le voyageur (gares parfois excentrées comme Marne-la-Vallée, obligation d'arriver30 minutes avant le départ du train) sont acceptables.

Les relations OUIGOpourraient être développées pour des OD supérieures à 2H sur les LGV existantes ou ouvrant prochainement : Paris-Strasbourg, Paris-Brest, Paris-Bordeaux-Biarritz.

## • La fin regrettable des trains de nuit internationaux

La fin programmée du train de nuit quotidien tri-tranches Paris-RFA (Hambourg, Berlin, Munich) a fait l'objet de nombreuses pétitions, parmi lesquelles :

https://www.change.org/p/dr-r%C3%BCdiger-grube-nein-zur-streichung-der-nachtzugverbindung-non-%C3%A0-la-suppression-du-train-de-nuit-berlin-paris?recruiter=48945984&utm\_campaign=mailto\_link&utm\_medium=email&utm\_source=share\_petition

En dehors des aspects poétiques parfois mis en avant, elles constituaient un excellent moyen de se rendre en Allemagne, d'économiser une nuit d'hôtel. D'un point de vue économique, la même rame incorporait des voitures pour des trajets en couchette à prix d'appel, ainsi que des voitures-lits d'un niveau de confort allant de bon à excellent.

Elle offrait donc une belle alternative aux avions low cost, contrairement à ce qui était avancé dans ce point de vue sur le « crépuscule des trains de nuit<sup>72</sup> ». Avec des couchettes à un prix d'appel à 35 euros, c'était aussi une alternative aux autocars internationaux. Les voitures-lits constituant des alternatives à une nuit d'hôtel à Paris, Berlin ou Münich. De plus, grâce au tarif Europa Spezial Preis, il était possible de prendre une correspondance pour n'importe quelle destination en Allemagne sans supplément de prix!

De la même manière la SNCF a profité des prolongements de TGV jusqu'à Barcelone pour supprimer les trains de nuit Paris-Madrid et Paris-Barcelone. Or un TGV de jour ne rend pas les mêmes services qu'un train de nuit (temps perdu, nuit d'hôtel en plus, etc.) et cela complique le voyage en cas de trajet préalable impossible à faire avant le départ du premier TGV (ex Lille-Barcelone était très facile avec un TGV Lille-Paris le soir, puis le train de nuit, alors qu'il est impossible d'attraper le premier TGV Paris Barcelone du matin en partant de Lille le matin)

\_

<sup>&</sup>lt;sup>72</sup>http://www.lepoint.fr/societe/le-crepuscule-des-trains-de-nuit-31-08-2014-1858676\_23.php

La fin regrettable des trains de nuit internationaux, témoignage d'Anne-Marie GHEMARD (membre du Bureau de la FNAUT).

Pour voyager en train, à travers l'Europe jusqu'en Russie, il faut être motivé. Mais le résultat a comblé mes espérances. Je me propose de vous expliquer en quoi, et aussi comment éviter quelques écueils et vous raconter mes bonheurs.

## Pourquoi choisir de voyager en train?

Pour de longues distances, l'avion est plus rapide et moins cher que le train. Donc si vous êtes pressés, que vous ne craignez pas de prendre l'avion, que peu vous importe de polluer, prenez l'avion.

Si vous avez un peu de temps, le voyage en train fera partie intégrante de votre voyage. Au lieu de débarquer dans un pays étranger, vous vous imprégnerez petit à petit du changement de lieu, de paysage, de culture.

Et surtout, dans un train longue distance, vous rencontrerez des gens très divers avec qui vous pourrez échanger, partager, dans diverses langues. Le temps passé dans le train n'est pas du temps perdu. Au contraire!

## Les trains qui circulent

Pour trouver et choisir vos trains, je vous recommande de commencer en consultant

http://www.seat61.fr/, créé et géré par un anglais pour communiquer à ses compatriotes les renseignements leur permettant de voyager vers n'importe quelle destination européenne sans avoir besoin d'emprunter l'avion. Le nom de son site web est celui de sa place préférée dans Eurostar.

Pour ma part, j'ai choisi de prendre à l'aller, un train de nuit de Paris à Berlin, de m'arrêter 5 jours à Berlin avant de poursuivre et séjourner 3 jours à Varsovie, puis un 3ème train de Varsovie à Moscou.

Après un tour à vélo dans l'anneau d'or et quelques jours à Moscou, le retour fut direct, de Moscou à Strasbourg.

Pour aller à Paris depuis Oyonnax j'ai pris le TER jusqu'à Bourg et le TGV Bourg-Paris, durée 3h15 et pour revenir de Strasbourg, le TGV Strasbourg-Bourg, puis le TER, durée 5h45.

#### Acheter ses billets de train

Rien de plus simple que d'acheter un billet d'avion pour aller à Moscou. Quelques clics sur Internet, et vous avez le choix entre différents tarifs et horaires, et vous pouvez réserver plusieurs mois à l'avance.

Pour les billets de train, c'est bien différent.

Aucun site ne répertorie toutes les possibilités et ne vous permet d'acheter directement un billet. Sur voyages-sncf.com, la vente n'est ouverte que 2 mois avant la date de votre voyage. Impossible de réserver plus tôt. Pour peu que votre voyage dure quelques semaines, le délai est raccourci d'autant. Ce qui ne facilite pas l'obtention des visas, en particulier le russe, qui exige des preuves d'achat de titre de transport. Sur les autres sites européens comme bahn.com, le site des trains allemands, les délais sont les mêmes.

Sur voyages-sncf.com, on achète sans problème les billets Paris Moscou et Moscou Paris, ou Paris Berlin, alors que ces trains sont russes ou allemands. Par contre, j'ai dû commander mon billet Berlin Varsovie sur bahn.com. Et je l'ai imprimé directement chez moi.

Pour Varsovie Moscou, impossible d'acheter ce billet sur un site européen. Suivant les conseils de Seat61, j'ai fait confiance à http://realrussia.co.uk/ qui m'a envoyé, par Chronopost, le billet choisi sur son site.

Pensez à vous procurer, en sus du visa russe, un visa biélorusse, si vous passez par Minsk. Pour un voyage en avion, ce n'est pas nécessaire, mais en train, si.

# coût du transport

Voyage Oyonnax Moscou aoùt 2014

	durée		prix du billet	distance	vitesse moyenne	coût au km
	heures	minutes		en km	en km/h	
Oyonnax Paris	3 h	42	73,90 €	526	142	0,14 €
Paris Berlin	13 h	30	69,00€	1320	98	0,05€
Berlin Varsovie	5 h	33	29,00€	570	103	0,05€
Varsovie Moscou	18 h	20	179,00€	1270	69	0,14 €
Moscou Strasbourg	33 h	53	271,30 €	2600	77	0,10 €
Strasbourg Oyonnax	5 h	45	41,60 €	464	81	0,09€
Total	80 h	43	663,80 €	6750	84	0,10 €

Conditions de voyage

Car puis TGV 2nde avec carte Senior Couchette 2nde, compartiment de 6 compartiment 2nde 6 places Couchette 1ère classe, compartiment de 2 Couchette 2nde classe, compartiment de 3 TGV 2nde puis car avec carte Senior

# • Ouvrir le marché du transport ferroviaire à la concurrence

Pour la FNAUT (Jean LENOIR et Jean SIVARDIERE), une concurrence régulée permettra de satisfaire les attentes des voyageurs<sup>73</sup> :« Qu'attendent les usagers du train? Essentiellement une offre fiable et diversifiée ainsi qu'une tarification modérée... La tarification du train devient dissuasive pour de nombreux ménages. Mais la SNCF ne peut abaisser ses tarifs car ses coûts de production ne cessent d'augmenter, et l'absence de concurrence ne l'incite pas à les maîtriser. L'ouverture à la concurrence, si elle est anticipée, expérimentée et maîtrisée peut améliorer les performances économiques du rail et la qualité du service rendu aux voyageurs sans nuire à l'opérateur historique, sur la base de l'exemple allemand pour les Regio ».

L'ouverture à la concurrence doit se faire en respectant les droits des voyageurs, notamment les tarifs sociaux, ainsi que la FNAUT l'a exprimé dans l'étude<sup>74</sup> relative aux droits des voyageurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.

Un cahier des charges de qualité de service ferroviaire, opposable à l'ensemble des opérateurs sur les liaisons internes, devrait être défini afin de protéger les intérêts des voyageurs et le niveau de qualité.

L'ouverture des transports ferroviaires de longue distance à des appels d'offres pourrait permettre de réduire les coûts de production des services ferroviaires. Il convient d'éviter la concurrence par le marché afin d'éviter les guerres des prix entre opérateur historique et nouveaux entrants.

-

<sup>&</sup>lt;sup>73</sup> Le Monde, 18 juin 2014

<sup>&</sup>lt;sup>74</sup>http://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/205-ouverture-a-la-concurrence-et-droit-des-voyageurs

## 3.3.2 Consommation participative et collaborative

Le XXI<sup>ème</sup> siècle connaît un regain d'intérêt pour la consommation dite collaborative ou participative. La recherche, entre autres, de l'économie face à la crise économique et financière explique l'attrait de cette pratique. On observe une volonté de compléter l'économie de la production par une économie de l'utilisation, et donc de privilégier les échanges entre particuliers au détriment du commerce classique. C'est donc un modèle économique basé sur l'usage plutôt que sur la propriété et qui touche toutes les catégories de la population.

Les motivations de cette pratique sont variées. L'avantage financier en découlant arrive en tête suivi du plaisir de partager et de l'idéologie écologique. L'émergence de la consommation collaborative ces dernières années nous amène à réfléchir à ce nouveau concept économique et les possibilités de l'intégrer au marché du low cost ferroviaire.

La consommation collaborative peut être sommairement définie comme un échange, mise à disposition, utilisation d'un bien ou d'un service par deux simples consommateurs, à savoir deux personnes dont le métier n'est pas de faire du commerce. Sous ce terme se trouve une vaste palette de pratiques nouvelles très largement impulsées par les nouvelles technologies, notamment le peer-to-peer.

Pour revenir au cadre des transports, la pratique du covoiturage est l'exemple le plus important de la consommation collaborative : partager la voiture pour contrer le gaspillage automobile permet de faire des économies et de polluer moins. La SNCF a d'ailleurs mis en place récemment un système de covoiturage domicile-gareavec IDVROOM. La consommation collaborative rappelle alors fortement le modèle coopératif par l'entraide et l'optimisation des biens. La demande des consommateurs a évolué et ces derniers veulent désormais avoir accès à l'usage du bien sans forcément le posséder.

Adapter ce modèle aux transports ferroviaires n'est cependant pas très évident. Une forme de consommation collaborative, dite C to C, en ferroviaire, serait envisageable dans des hypothèses comme un regroupement de voyageurs potentiels dans le but de bénéficier d'offres à prix réduits pour les groupes. Sur ce même principe les différents conseils échangés entre les usagers concernant les modes de déplacement, les horaires d'un train ou les différents tarifs disponibles sur une liaison peuvent également être envisagés sous l'angle de la consommation collaborative.

Dans le même sens, une consommation dite, cette fois-ci participative, correspondant au B to C, est déjà présente en ferroviaire à travers l'impression des billets électroniques et cartes d'embarquement ou leurs téléchargements sur les smartphones. Dans la même idée que la pratique aérienne, il serait possible d'envisager qu'en ferroviaire l'enregistrement des bagages se fasse également par l'usager directement sur le site internet ou via une application.

Enfin, le signalement de tout dysfonctionnement sur une ligne entrerait également dans ce nouveau mode de consommation. Le fonctionnement de Norauto est une des illustrations de ce système d'information et d'entraide. En effet, il est possible de poser une question ou de signaler un problème sur le site Norauto en envoyant la demande, soit uniquement aux visiteurs en ligne, soit uniquement à l'équipe Norauto, ou aux deux. Disposer de cette possibilité d'échanger directement avec les autres utilisateurs, sans passer par le professionnel, est l'essence même de la consommation collaborative.



La consommation collaborative constitue en définitive une coopération de tous les acteurs, à tous les niveaux et aux multiples facettes dont le ferroviaire peut également tirer parti afin de contribuer à la baisse du coût de ses services.

# 3.4 BAISSER LES COUTS DE PRODUCTIONET FLUIDIFIER L'USAGE DES SERVICES FERROVIAIRES

Une amélioration des règles de l'exploitation ferroviaire peut permettre un développement de la qualité de l'offre ferroviaire, une optimisation des coûts de production et donc une diminution du prix des services.

# 3.4.1 Des trains à tranches multiples

A défaut de vitesse, il faut viser la fréquence de manière économique. Quand, comme en France, les fréquences sont faibles (comparativement à l'Allemagne...) mieux vaut 2 trains bi-tranches pour desservir 2 fois A et B qu'un train pour A, correspondance pour B, puis un train pour B, correspondance pour A. La faible perte de temps due aux manœuvres est largement compensée par l'effet fréquence.

Ce n'est pas parce que la SNCF ne veut pas valoriser ces avantages, qu'il ne faut pas les réclamer.

Ces principes doivent aussi être imaginés avec des matériels modernes offrant à la fois la réversibilité et des compositions facilement variables, automotrices ou non.

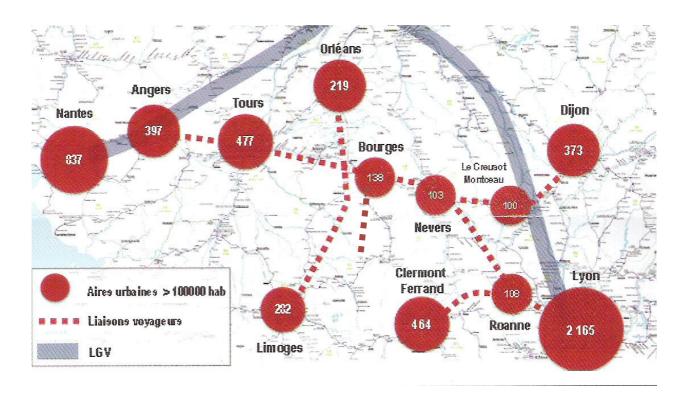
Quelques exemples d'applications possibles :

Paris – Vierzon – Montluçon/Limoges Marseille – Toulouse – Bordeaux/Bayonne (déjà fait dans le passé) Lyon – Dijon – Reims/Metz Bordeaux – Nantes – Rennes / Quimper (Brest)

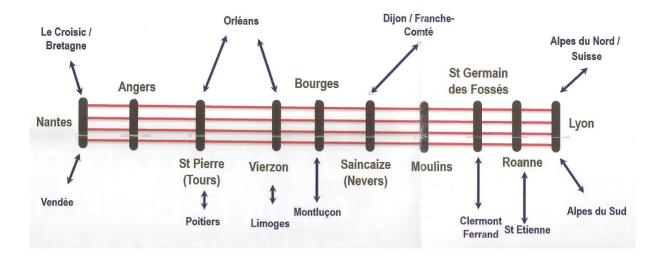
## La liaison Nantes-Lyon:

L'association de promotion de la ligne ferroviaire Nantes-Lyon par l'itinéraire direct via Tours et Bourges RACO (Rhône-Alpes Centre Océan), a fait étudier par le bureau d'études Rail Concept, les potentiels de desserte de l'axe, axe dont la desserte n'a cessé de se dégrader : liaison seulement en fin de semaine, temps de parcours passé de 6h à 8 h.

Trois dessertes structurantes journalières sont conseillées : 4 allers et retours Nantes-Lyon, 3 AR Orléans Lyon, 2 AR Nantes Dijon, couplées sur la partie Ouest avec 2 AR Nantes-Clermont.



Le potentiel est important : plus de 8000 voyageurs par jour (3 millions sur l'année), avec une subvention limitée à 5 € par voyageur gagné (et 2,7€/train km), soit moins que la moyenne des TET existants (où la subvention est égale à 20% du coût). Car ces trains relèvent normalement des Trains d'Equilibre du Territoire (assurés par les trains InterCités de la SNCF), avec arrêts dans les gares principales de l'axe, qui multiplient les possibilités de trajets partiels et de correspondances.



Les temps de parcours sont ceux du routier, les prix sont inférieurs à ceux de la route ou du TGV, le bilan environnemental est très favorable par rapport à l'existant. Le report de la voiture sur le train atteindrait 40%.

L'étude note qu'avec une amélioration de la voie existante, le temps de trajet pourrait être ramené à 5h ou 5h 30, et qu'en empruntant le tronçon de la LGV prévue par l'étude POCL (Paris Orléans Clermont Lyon) entre la vallée de l'Allier et Lyon, partie la plus lente du trajet actuel, le temps de trajet serait ramené à 4h30, soit le temps actuel de Nantes-Lyon via Massy, avec l'avantage de désaturer la ligne empruntée en banlieue Sud parisienne et les LGV proches (et de proposer des billets plus économiques).

Plus généralement, cela conforte l'intérêt des liaisons classiques entre grandes aires urbaines, à condition d'offrir au moins 2 AR par jour, voire 3 pour donner au voyageur un minimum de souplesse. Cela confirme aussi l'absence de volonté de l'Etat, autorité organisatrice de ces trains, et de la SNCF, qui ne suivent pas l'évolution des besoins.

## L'exemple de la ligne 4 : économie de km.trains :

La FNAUT considère que la solution « raisonnable » minimale est de 3 AR Mulhouse. « Raisonnable » parce qu'en dessous de trois allers retours « matin – midi – soir » la desserte n'a pas de sens sur des distances moyennes et qu'il est difficile économiquement d'avoir des fréquences plus élevées sur des lignes à trafic moyen « court circuitées » par une LGV.

Cette demande n'est pas faite dans le contexte du service actuel mais selon un principe d'exploitation de trains à tranches multiples (que la SNCF refuse souvent aujourd'hui alors qu'elle le pratiquait dans le passé et qu'elle utilise toujours avec les TGV) qui permet d'économiser des rames.km: plusieurs éléments accouplés au départ de Paris, un seul élément circulant sur le tronçon le moins chargé, jusqu'à Mulhouse.

Le tableau ci-dessous illustre ce principe.

	Paris	Mulhouse	Paris
Aller 1	07h00	11h30	
Retour 2		13h00	17h30
Aller 3	18h30	23h00	
Retour 1		07h30	12h00
Aller 2	13h00	17h30	
Retour 3		18h00	22h30

## 3.4.2 Des TER interrégionaux

Ils peuvent être établis « gratuitement », c'est-à-dire à surcoût nul par une bonne coordination de l'offre TER de deux régions contiguës.

Les lignes classiques parallèles aux LGV devraient couvrir un marché, différent mais complémentaire, nécessitant des fréquences plus réduites que les anciennes grandes lignes assurées aujourd'hui par TGV. Exemples réussis : Paris – Lyon (4 allers et 5 retours en 5 h 06 min, 17 arrêts) et Lyon – Marseille (6 AR en 3 h 34 min, 12 arrêts). Cadence aux 2 heures ; excellents coefficients de remplissage grâce aux parcours de cabotage ; trafic de bout en bout non négligeable à prix réduit par rapport aux billets de TGV achetés au dernier moment.

Les temps de parcours restent corrects par rapport à la voiture et plus encore par rapport à l'autocar. Rappelons les temps de parcours en Corail avant le TGV : Paris – Lyon : 4 h avec 1 arrêt, Lyon – Marseille : 3 h avec 2 arrêts.

**Témoignage Paris – Dijon – Lyon :** Alain Morino-Ros, décembre 2012.

- « Les TER de grands parcours Paris Dijon Lyon ont les avantages suivants :
- « Possibilité de parcours intermédiaires sans changement.
- Possibilité de faire des parcours PARIS/DIJON, voire même LYON au tarif TER Bourgogne (Tarifs réduits avec Cartes diverses...) offrant une véritable alternative au TGV. Malgré les 16 allers retours TGV PARIS desservant la gare de Dijon- Ville, il y a eu un report notoire, sur les TER de grands parcours malgré leur départ ou arrivée à PARIS BERCY. C'est un constat notoire certains jours de la semaine, ou à certaines périodes, du fait de la saturation de la réservation dans les TGV, des prix TGV pratiqués à certaines heures et/ ou périodes.
- « Ces recettes supplémentaires pour l'AO permettent de rendre disponible un volume financier non négligeable. Ce dernier d'ailleurs permet de garder, en l'état donc sans diminution, les autres dessertes de la Bourgogne. Sans cet apport financier, des interrogations se feraient jour quant au maintien d'un cadencement tel qu'il est actuellement sur les autres axes de la Bourgogne.

« La mise en place d'une organisation spécifique pour pallier à toute difficulté par la mise en place d'une rame de réserve en gare de DIJON-Ville permettant de faire face à un retard important évitant ainsi le désordre sur la totalité de l'axe PARIS/LYON. Cette organisation est également bénéfique aux deux axes Dijon/ Lyon et Dijon/ Paris pris isolément. Toutefois, sans les TER de grands parcours, nous n'aurions pas pu obtenir cette rame de réserve à DIJON. »

## Des TER aux longs parcours

Observations sur le parcours Marseille-Saint-Charles (MSC) – Lyon-Part-Dieu (LYD), 27 avril 2013, TER 17714 (11.06-14.40), Jean-Pierre BOUCHET<sup>75</sup>

- « Train corail réversible 5 caisses dont 2 en 1° classe. Voyage en 2° classe. Prises de courant fonctionnelles, propreté convenable (balayé mais pas nettoyé : quelques tags au marqueur, vitres sales, sols propres). Rien à boire ni à manger à bord. Sac pic-nic obligatoire.
- « Le train se charge doucement plus d'une demi-heure avant le départ prévu. Clientèle variée : mixité sociale évidente, étudiants, pas de personnes âgées, pas que des captifs, remplissage estimé à 50-60 %... Arrêt à l'aéroport de Marignane. On monte plus qu'on ne descend.
- « Au fur et à mesure de l'éloignement de la gare TGV de MSC, le train remplit progressivement sa fonction de TER (ou assimilé). Mouvements équilibrés montées, descentes, diversité sociale à bord (pas que des captifs), service de base, mais à V160, dans le bon ton alternatif au TGV.
- « A Orange, plus aucun des voyageurs qui étaient autour de moi au départ ne sont encore là. Partie centrale du parcours (plaine de Pierrelatte), la ligne longe la LGV : pas d'accès au réseau TGV dans ce secteur. Ma voiture corail est pleine (estimé 95 %, soit 2-3 places libres, pas plus).
- « Voyageurs debout sur les plateformes à partir de Montélimar (remplissage clairement supérieur à 100 %). Mais rame de 5 voitures avec 3 seconde classe uniquement. Valence : le train se vide un peu et se remplit aussi (il reste rempli à hauteur de 90 %). Je n'ai pas vérifié, mais il y a probablement une partie des voyageurs en correspondance vers Valence TGV (-Paris et réseau des LGV) et Grenoble.
- « Au nord de Valence, le train reste bien rempli. Il fait bien son travail d'alternative technique, sociale et économique au TGV (à mon avis) : le gain temps de parcours Valence-Lyon n'est pas suffisant pour être compétitif (V=300, mais détours kilométriques et rupture de charge à Valence TGV et prix nettement plus élevé).
- « Annonces sonores régulières à tous les arrêts. Service basique, mais efficace et bon marché ; temps de parcours comparable à l'automobile, confort standard.
- « Mon ressenti sur la fréquentation et les mouvements de voyageurs bord : ce train semble fonctionner comme plusieurs services bout à bout : Marseille-Orange // Orange-Valence // Valence Lyon.
- « Arrivée à Lyon à l'heure prévue. »

<sup>75</sup>Architecte-urbaniste, dirigeant de l'agence Relations Urbaines, à Lyon.

L'intérêt de ces relations complémentaires parallèles à des LGV appelle quelques commentaires :

- lors de la mise en service du TGV Méditerranée, sans la loi SRU, la desserte Lyon Marseille par la vallée du Rhône a été bien organisée : TER Corail toutes les 2 heures, desservant les villes moyennes, bien fréquentés (de l'avis même du CGEDD) ;
- lors de la mise en service du TGV Est, avec la loi SRU, les dessertes ont été très mal conçues : de nombreuses villes moyennes n'ont plus d'accès facile vers Strasbourg et l'Allemagne ; il fallait conserver trois Corail de cabotage ;
- le rétablissement d'Intercités Strasbourg Lyon suppose d'utiliser des sillons attribués aux régions et financés par la loi SRU lors de la mise en service du TGV Rhin Rhône ;
- ces sillons auraient dû logiquement être affectés à des TER Intervilles remplaçant les Corail supprimés, alors qu'ils ont été utilisés pour des TER classiques. Ainsi les trois TER directs Belfort Lyon ont des horaires bien positionnés (matin, midi et soir) mais sont trop lents avec onze arrêts intermédiaires au lieu de trois.

L'exemple de la desserte Paris-Bar-le-Duc-Nancy montre que des améliorations sont possibles.

- Possibilité d'établir des relations directes à surcoût nul sur des dessertes supprimées à l'occasion de la mise en service d'une LGV.
- Desserte à bas prix entre métropoles régionales et rétablissement de quelques relations entre villes moyennes.

# Horaires des TER, été 2014:

Paris	départ	(1) 07h36 (5 arrêts)	(2) 10h36 (6 arrêts)	(3) 16h36 5 arrêts)
Bar-le-Duc	arrivée	10h06	13h02	19h07
	départ	10h02	12h23	19h12
Nancy		11h20	13h29	20h19
arrivée		(6 arrêts)	(6 arrêts)	(2 arrêts)
Temps				3 h 43 min (*)

- (1): ajuster les horaires de quelques minutes
- (2): adaptation d'horaires
- (3): pas de modification d'horaires
- (\*) à comparer aux Corail avant le TGV :

Paris – Nancy: 6 arrêts: 3 h 14 min- Paris – Nancy: 1 arrêt: 2 h 52 min

### 3.4.3 Des relations directes qui sont équivalentes à un gain de temps

La FNAUT a illustré les conséquences catastrophiques qu'entraînent des ruptures de charge sur le trafic des TGV à travers un exemple précis : Paris – Rennes – Brest / Quimper, à l'occasion de la mise en service de la LGV Paris – le Mans permettant de gagner 1 h sur le trajet Paris – Rennes, quand Rennes – Brest était électrifiée alors que Rennes – Quimper ne l'était pas encore :

- Paris Brest direct : + 30 % de trafic,
- Paris Quimper malgré une correspondance bien organisée à Rennes (10 min, sur le même quai, attente de la correspondance en cas de retard) : + 3 % de trafic.

En conclusion, l'effet du temps gagné par 200 km de LGV (environ 4 Md €) a été annulé par la rupture de charge.

De façon plus générale, la SNCF considère que le remplacement d'une relation directe par une correspondance fait perdre des parts de marché comme si le temps de parcours était augmenté de 1 h à 1h30 (cf. Revue générale des chemins de fer de mai 2005). Cette dernière valeur a été notamment vérifiée sur Strasbourg – Lyon – Marseille : à la mise en service de la LGV Méditerranée (gain d'1 h30 min entre Lyon et Marseille), la limitation à Lyon de l'ancien Corail direct et la création d'une correspondance par TGV jusqu'à Marseille n'a entraîné aucune augmentation de trafic et la SNCF a alors recréé un direct Strasbourg – Marseille en TGV.

Ce constat reste d'actualité, comme l'a rappelé la SNCF elle-même lors de l'ouverture des assises du ferroviaire en 2011. A la question : que pensez-vous d'« une desserte TGV renforcée mais limitée aux tronçons à grande vitesse, nécessitant de finir son voyage en TER ou en autocar », 31 % des personnes pensent que cette solution est « plutôt pas acceptable » et 29 % « pas du tout acceptable ».

- Les usagers ne demandent pas d'augmentations de fréquences sur les lignes bien desservies. La FNAUT partage cet avis : d'une part, il ne s'agit pas d'inciter à la surconsommation du transport et à saturer inutilement les LGV ; d'autre part, la SNCF a actuellement tendance à réduire les fréquences des TGV...
- Le prolongement de parcours n'a pas à être proposé en TER ou en car, mais avec un train de confort grandes lignes. Sinon, on arrive à une solution de type (TGV) Paris Valence (TER) Briançon : trajet à réservation obligatoire puis trajet à réservation impossible...et dans le sens Briançon Paris, pas de correspondance garantie dans le TGV en cas de retard du TER : un comble avec une place assise non garantie malgré la réservation obligatoire. C'est l'exemple même de ce qu'il ne faut pas faire et de la priorité donnée par la SNCF à la production du transport et non au service rendu au client.

Ces considérations expliquent largement le très mauvais score obtenu sur cette question.

On ne peut donc que critiquer le fait que la SNCF s'engage dans cette voie en envisageant de limiter des circulations de TGV sur les seules LGV et en ne commandant que de nouvelles rames TGV de grande capacité, ce qui montre, comme pour le fret, que la SNCF confond politique de massification avec politique d'exploitation des seules lignes à fort trafic. Elle paraît abandonner le projet de rames triples de longueur égale à celle des rames doubles actuelles qui pourraient assurer économiquement des liaisons transversales « passe-Paris » dont les trafics potentiels sont moindres (cf. Revue générale des chemins de fer de mai 2005).

La SNCF raisonne en économies de production en se gardant de communiquer sur les pertes de trafic et de recettes engendrées qu'elle connaît très bien. Ce faisant, elle paraît mener une politique de façade financière à court terme.

Certaines lignes de TER sont en réalité des lignes d'intérêt national : Limoges – Périgueux, Brive – Aurillac / Rodez ; Clermont-Ferrand – Aurillac ; Valence – Briançon. Elles ont d'ailleurs été exploitées par des trains de grandes lignes avant la contraction de l'offre par la SNCF.

Il est évident que la ligne aérienne subventionnée Paris – Rodez constitue une relation d'aménagement du territoire national... et non régional!

Certaines lignes, devenues interrégionales sont en réalité d'intérêt national

- Bayonne Toulouse qui devrait relever de relations à grande distance Bayonne Nice / Lyon);
- Caen Tours doit être pensé comme Normandie Aquitaine,
- Nantes Bordeaux comme Quimper / Rennes Toulouse / Tarbes / Hendaye

## 3.4.4 Des correspondances bien organisées qui font gagner du temps

La gestion en qualité des correspondances peut se déterminer à partir de critères simples qui supposent un travail d'ingénierie d'exploitation avec une démarche volontariste :

- Les correspondances inévitables doivent être mieux conçues et mieux réalisées en pratique : quai à quai, avec un temps d'attente réduit. Cela a déjà été réalisé par le passé, par exemple à Arras entre les Paris Arras Lille et les correspondances Arras Dunkerque (délais de correspondance de 3 min à 5 min comme au Japon !).
- Elles doivent offrir une garantie d'attente à la clientèle, ou de report dans un autre train dans un délai maximum déterminé, surtout quand les fréquences des dessertes concernées sont faibles. (En cas de retard un dédommagement Paris Gap est différent d'un Gap Paris!). En cas de modification pour travaux, les horaires des trains en correspondance doivent être adaptés.

Exemples de cas où des adaptations sont nécessaires, référence CD ROM service d'été 2014

Bayonne - Toulouse - Montpellier

Bayonne	départ	08h05	10h03	11h46	
arrivée		11h38	13h42	13h59	
Toulouse	départ	::::::::::::::::::::::::::::::::::::::	::::::: à adapter :::::::	:::::: à adapter :::::	
		11h51	14h50	15h50	
Montpellier	arrivée	14h03	16h58	18h03	

# Caen - Le Mans - Tours/Saint-Pierre-des-Corps - Bordeaux

Un bon principe de trame ne doit pas limiter la relation Caen – Tour à une mission interrégionale mais doit permettre d'établir à coût nul des relations d'intérêt national.

Il faut raccourcir les correspondances au Mans (ou mieux rendre la relation directe) et créer une correspondance à Saint-Pierre-des-Corps à la relation Caen (16h50) – Tours (19h38)

Caen départ	09h05 <i>Intercités</i>	10h37 TER + TER	12h46 <i>Intercités</i>	16h50 <i>TER</i>	18h17 TER + TER
arrivée	10h41	12h21	14h27	18h31	19h59
Le Mans départ	10h43	12h40	14h38	18h38	20h17
arrivée	11h41		15h34	***	
Saint-Pierre- des-Corps	TGV		TGV	TGV	
départ	11h48 12h02		15h40 15h49	*** 19h47	
Tours arrivée	11h53	13h39	15h45	19h38	21h39
Bordeaux arr.	14h37		18h32	22h32	

# Briançon - Valence/Grenoble - Paris

Le temps gagné à grand renfort d'investissement et d'augmentation du prix du billet du TGV entre Valence et Paris ne doit pas être partiellement perdu par des correspondances mal organisées. Rappelons qu'un gain de temps de 30 min nécessite la réalisation de 100 km de LGV qui coûtent environ 2 milliards d'euros.

Sans compter la perte évidente de clientèle, reperdre tout ou partie de ce gain de temps par des correspondances mal organisées constitue un véritable gaspillage d'argent public.

# Exemples:

Briançon	départ	05h35	06h13	09h43	15h05
Valence	arrivée départ	09h19 ::::: <b>45 min</b> :::::: 10h04		13h23 ::::: <b>39 min</b> ::::: 14h02	19h01 ::::: <b>40 min</b> ::::: 19h41
Grenoble	arrivée départ		09h43 ::::: <b>40 min</b> ::::: 10h23		
Paris	arrivée	12h44	13h22	16h37	21h56

Quelques exemples parmi les relations les plus rapides Grenoble - Valence (TER) – Marseille (TGV). De nombreuses correspondances sont proposées par Lyon, plus lentes et plus chères.

Grenoble	départ	07h09	13h30	19h30
Valence	arrivée départ	08h04 ::::: <b>40 min</b> ::::::: 08h44	14h35 	20h34 ::::::: <b>39 min</b> ::::::: 21h13
Marseille	arrivée	09h50	16h19	22h16

# Grenoble - Briançon

Un exemple caricatural:

Grenoble	départ	08h09	10h09	12h09	16h09
Gap	arrivée départ	10h25 :::: <b>1 h 25 min</b> ::::: 11h50	12h21 :::::: <b>36 min</b> ::::::: 12h57	14h25 ::: <b>1 h 26 min</b> ::: 15h51	18h26 18h34
	церан	111130	121137	131131	101134
Briançon	arrivée	13h09	14h10	17h11	19h54

### 3.4.5 Des trains de nuit circulant le jour

Malgré son manque de notoriété, la relation Paris – Toulouse est un succès (80 % des clients la choisissent à cause du prix): prix plancher 15 €, prix plafond 30 € (moins cher que l'automobile, même en groupe), 4 AR / semaine (vendredi, samedi, dimanche et lundi), le taux d'occupation est d'environ 75 %.

La FNAUT demande de développer ce type d'offre et quelques Corail de jour desservant les villes moyennes sur les lignes historiques parallèles aux LGV sur les lignes classiques qui desservent les villes moyennes abandonnées par le TGV, par ex : Paris-Strasbourg.

L'utilisation de jour des trains de nuit comme sur Paris – Toulouse pourrait aussi être une piste de développement. Au lieu d'être supprimés, les Talgo Espagne – France (selon SNCF : déficit de 6 M € par an dû en particulier à la perte de la clientèle de Renault entre Paris et Valladolid qui s'est reportée sur l'avion low cost) auraient dû être réutilisés de jour, au moins sur des parcours partiels comme entre Barcelone et Marseille ou Toulouse ; la SNCF accepte d'étudier une nouvelle relation. Il faudrait analyser le trafic potentiel, par exemple sur Paris – Tarbes ou Paris Briançon.

Il convient de pérenniser la formule low price qui propose des sièges inclinables dans les trains de nuit.

## 3.4.6 L'exploitation d'un réseau maillé et des dessertes par zones

L'exploitation d'un réseau maillé permet de considérer que sur Caen - le Mans – Tours, soit TET ou TER, l'important n'est pas le seul trafic Caen - Tours en lui-même qui restera assez faible. Il faut pouvoir assurer toutes les dessertes nationales réalisables à partir de Caen – Tours avec des correspondances pour créer du trafic longue distance vers le Centre et le Sud-Ouest.

C'est tout l'intérêt des TET que de pouvoir assurer économiquement des trafics de cabotage en complément d'un trafic à moyenne et longue distance.

Les horaires doivent permettre des relations « croisées » province – province. Par exemple, en « croisant » Troyes – Mulhouse et Reims – Dijon, par des correspondances à Chaumont/Langres on obtient des relations province – province sans surcoût et permettant d'améliorer la fréquentation des « bouts de lignes » les moins fréquentés. Exemple : Troyes – Bourgogne – Lyon et Reims-Chalons-en-Champagne – Belfort – Mulhouse.

Autre exemple de maillage : Paris – Toulouse « croisé » avec Nantes – Lyon à Vierzon.

Essentiellement pour les lignes radiales, la FNAUT donne la priorité au concept de « desserte par zones ». Ce concept recouvre une double politique d'arrêts permettant à la fois des relations rapides sans arrêt entre grands pôles et des relations de cabotage à arrêts plus fréquents entre « villes moyennes ». Ces deux catégories peuvent être assurées par un même train à caractère « mixte ». Ce modèle est proposé pour les radiales, à l'exemple de Paris – Cherbourg :

- rapide Paris Caen caboteur Cherbourg,
- caboteur Paris Caen en correspondance immédiate à Caen pour Cherbourg.

# Ce schéma présente 3 avantages :

- dessertes province province rapides, faciles et valorisant l'équilibre du territoire, à surcoût nul,
- amélioration du coefficient de remplissage des TET à longue distance en fin de parcours,
- à Caen, le rapide arrive à voie libre du caboteur : un retard modéré de celui-ci entraîne un retard modéré de celui-là et conduit à assurer une certaine forme de garantie de correspondance.

## **CONCLUSION**

Une série de questions doivent être posées avant de proposer un développement de l'offre ferroviaire low cost. Le low cost est-il le seul modèle viable dans le futur ? Préserve-t-il suffisamment les intérêts des voyageurs ? Peut-il s'imposer dans d'autres domaines des transports que ceux qui l'ont vu naître, notamment le ferroviaire ? Son coût social n'hypothèque-t-il pas son avenir ?

Pour certains spécialistes, il y aurait de nouvelles attentes des clients en termes de service, justifiant des prix plus élevés.

Le modèle d'une mobilité sans limite est-il souhaitable, alors que 26 % des émissions de gaz à effet de serre en France sont liées au secteur des transports<sup>76</sup>. Le développement du transport ferroviaire, low cost ou non, doit être renforcé par une augmentation du prix des modes de transport pour lesquels les voyageurs ne contribuent pas assez directement et pour ceux dont ils ne supportent pas les coûts externes.

Quoi qu'il en soit, il est urgent d'anticiper les attentes des voyageurs pour qu'elles soient prises en compte dans les réformes, inévitables, portant ouverture du secteur à la concurrence.

Le modèle du low cost doit pouvoir être développé dans le monde ferroviaire, sans oublier la modernisation et le développement des trains classiques qui peuvent également être porteurs d'une réelle dynamique au service des voyageurs.

La FNAUT portera auprès des Pouvoirs publics, des autorités organisatrices et des exploitants de transports, les différentes mesures d'améliorations qu'elle a proposées dans ce document d'analyse.

\_

<sup>&</sup>lt;sup>76</sup>http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/lessentiel/ar/199/1080/emissions-gaz-effet-serre-secteur-france.html

#### **ABRÉVIATIONS**

**AO** ou **AOT**: Autorité organisatrice de transports **AOTU**: Autorité Organisatrice de Transports Urbains

**AR** : Aller-Retour

ARAF: Autorité de Régulation des Activités Ferroviaires

**BKM**: barème kilométrique dégressif

**CDG**: Charles-de-Gaulle

CFF: Chemins de Fer Fédéraux

**DASYE**: Duplex ASYnchrone ERTMS

**DB**: Deutsche Bundesbahn

**DSP** : Délégation de Service Public

**EF**: Entreprise Ferroviaire

**ERTMS**: European Rail Traffic Management System

FEVAD: FEdération de la Vente A Distance

FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports

**HbF**: Haupt Bahnhof **IC**: InterCity (DB)

**ICE**: InterCityExpress (DB)

**IDF**: Ile-de-France

INSEE: Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IR: InterRégionaux

**LGV**: Ligne à Grande Vitesse **NFC**: Near Field Communication **NTV**: Nuovo Trasporto Viaggiatori

**OD**: Origine-Destination

PME: Petite et Moyenne Entreprise

**PSA**: Peugeot-Citroën SA

**RATP**: Régie Autonome des Transports Parisiens

**RFF** : Réseau Ferré de France **RFN** : Réseau Ferré National

**RGCF**: Revue Générale des Chemins de Fer

RSA: Revenu de Solidarité Active

SIM: Système d'Information Multimodale

**SNCF**: Société Nationale des Chemins de Fer français

**STIF**: Syndicat des Transports d'Ile-de-France

**TEE**: Trans Europe Express

**TER** : Transport Express Régional **TET** : Trains d'Equilibre du Territoire

**TGV**: Train à Grande Vitesse **TVA**: Taxe sur la Valeur Ajoutée

**UE**: Union Européenne

**UTP**: Union des Transports Publics **VSC**: www.voyages-sncf.com

#### REMERCIEMENTS

Remerciements pour leur aide efficace et leurs contributions à :

Jean-Marie BEAUVAIS
Jean-Pierre BOUCHET
Bruno CORDIER
Denise DEBRINCAT
Adrien DUHEM
Anne-Marie GHEMARD
Philippe HERSAN
Gilles LAURENT
Dominique ROMANN
Lucy TROUILLARD
Jean SIVARDIERE

Crédit photos : Marc DEBRINCAT