

**COMMENT AMELIORER L'ATTRACTIVITÉ
DU TRANSPORT FERROVAIRE :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**

Étude réalisée avec le soutien du ministère de la transition écologique et solidaire.



Marc DEBRINCAT, Jean LENOIR, Jean SIVARDIERE, Anne-Sophie TRCERA.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
INTRODUCTION	3
Présentation de la FNAUT	3
Contexte	4
Objet de l'étude	5
1. LES DESSERTES	6
1.1 L'organisation des dessertes	6
1.2 Le réseau	12
1.3 La gouvernance	22
2. L'INFORMATION	25
2.1 L'information horaire	25
2.2 L'information tarifaire	42
3. LA DISTRIBUTION	51
4. LES PRIX	58
5. LA PONCTUALITÉ	69
6. LES DROITS DES VOYAGEURS	74
CONCLUSION	80

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 public. 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 poids lourds 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**

Avenir du ferroviaire : risque d'effondrement.

Le système ferroviaire est aujourd'hui profondément dégradé et ne répond plus aux attentes des voyageurs et des chargeurs. Faute de vision à long terme, son avenir est aujourd'hui compromis.

Une offre de transport qui régresse.

Les suppressions de trains, les retards récurrents et les surcharges des rames découragent les voyageurs. L'information sur l'offre théorique disparaît peu à peu. La tarification est excessive et trop compliquée.

Partout en France, des services ferroviaires (TER, Intercités, trains de nuit, auto/train) sont réduits ou supprimés au détriment de l'aménagement du territoire : les cars de substitution ne captent jamais toute la clientèle du train et n'ont souvent qu'une vie éphémère. Même l'offre TGV régresse. La mauvaise qualité de l'offre pousse les voyageurs et les chargeurs à se détourner du rail.

Un réseau qui se contracte et se démaille.

Le vieillissement du réseau ferré s'aggrave malgré les efforts entrepris pour sa rénovation depuis 2005 et récemment accentués. Les zones de ralentissement des trains s'étendent. Des lignes régionales et même interrégionales disparaissent ou sont menacées de fermeture au détriment de la desserte des villes moyennes. Les grands projets (LGV et fret) sont bloqués.

Une politique peu cohérente.

Les mesures positives sont annihilées par un ensemble de décisions à court terme qui pénalisent le rail, en particulier :

- le soutien apporté aux concurrents du rail (avion à bas coût, autocar) ;
- le refus de permettre au rail d'augmenter sa productivité et d'abaisser ses coûts de production ;
- le refus de traiter la question de la dette ferroviaire et de dégager des moyens financiers nouveaux pour développer le rail par la fiscalité écologique ;
- la poursuite de travaux routiers et autoroutiers surdimensionnés.

La FNAUT attend une réforme en profondeur de la politique des transports et que soient prises d'urgence les mesures indispensables au redressement du système ferroviaire. L'adoption d'une loi sur la transition énergétique (qui ignore le rail) et les engagements pris lors de la COP 21 ne peuvent suffire.

Le contexte économique : l'évolution des trafics des différents modes selon les parcours.

Malgré leurs contraintes, les modes concurrents du train rencontrent des succès : l'avion (économique sur certains trajets mais le passager est confronté à des difficultés d'accès à l'aéroport, à des ruptures de charges et des mesures de sécurité devenues très contraignantes), le car (lent et peu confortable mais peu cher), le covoiturage (économique mais contraignant), la voiture personnelle (chère au coût complet mais souple : horaires et porte à porte). Le train est un mode plus cher que les autres mais il apporte des avantages en termes de confort (transport guidé) et de temps utile à bord.

Améliorer le rapport qualité/du prix du transport ferroviaire est une nécessité pour freiner le déport modal vers d'autres modes, voire reconquérir des parts de marché, notamment auprès des jeunes. Quels sont les offres commerciales ou avantages intrinsèques du train qui peuvent influencer sur la pension des voyageurs à choisir le train ?

Il s'agit de répondre aux attentes des voyageurs : un train bon marché, rapide sur les longues distances, qui valorise le temps passé à bord, qui dessert les villes moyennes et pas seulement les grandes agglomérations.

Mais la SNCF fait le contraire de ce que font les autres réseaux européens : accès complexe au train, offre malthusienne recentrée sur un réseau noyau, dérive des coûts. Elle doit passer d'une logique de production à une logique de service : de nombreuses améliorations simples de la qualité de service (création de relations directes, gestion des correspondances, augmentation de fréquences, politique de réservation...) sont possibles à peu de frais.

- **Objet de l'étude**

Du point de vue méthodologique, les différents services qui font l'objet d'analyse dans cette étude sont ceux qui sont en vigueur au moment de l'évaluation qui s'est faite au cours du quatrième trimestre 2017 et du premier trimestre 2018.

Cette analyse se fera sur la base du parcours client : le plan d'étude est le suivant :

Introduction

1. Les dessertes,
2. L'information,
3. La distribution,
4. Les prix,
5. La ponctualité,
6. Les droits des voyageurs.

Conclusion.

1. LES DESSERTES

L'attractivité des dessertes ferroviaires dépend de l'organisation des dessertes elles-mêmes mais aussi du réseau ; l'amélioration de la gouvernance des dessertes ferroviaires peut également être un facteur d'amélioration.

1.1 L'organisation des dessertes

- **Les dessertes TGV**

De nombreuses dessertes TGV subissent une politique de régression sans effort préalable d'amélioration. Cette régression s'étend à tout le territoire national et s'accélère.

Depuis quelques années, la SNCF supprime des relations TGV province - province telles que Genève – Marseille et Montpellier, qui remplaçaient des relations Intercités bien fréquentées, et elle réduit les fréquences, par exemple sur Strasbourg – Bordeaux, Lille – Montpellier. De même en juillet 2017 un aller-retour sur trois, en milieu de journée, entre Strasbourg et Lille est supprimé.

Cette régression s'étend maintenant aux relations radiales : outre le Montélimar – Paris, la relation de soirée Saint-Etienne – Paris a été fortement dégradée pour la clientèle professionnelle (le nouvel horaire est positionné trop tôt, il a été avancé d'1 heure 30) pour économiser une rame.

Un argumentaire économique irrecevable.

Les usagers s'interrogent sur la consistance des services TGV que la SNCF sera capable d'exploiter à terme dans des conditions satisfaisantes économiquement. La dérive des charges du système ferroviaire n'est pas maîtrisée. Il est urgent de passer du traitement des conséquences des surcoûts au traitement de leurs causes. Le rail est caractérisé par des coûts fixes importants, et sa rentabilité croît avec le volume du trafic.

La FNAUT souhaite une révision en profondeur de la gestion du système ferroviaire :

- de forts objectifs de productivité doivent être fixés dans les contrats de performance Etat-SNCF,
- SNCF Mobilités doit s'engager sur des objectifs de service, conformément à la loi du 4 août 2014,
- la politique des péages doit inciter à une utilisation maximale du réseau,
- l'Etat doit jouer son rôle d'actionnaire vis-à-vis de la dette et assurer la modernisation du réseau.

Le nombre des gares desservies par le TGV doit être maintenu dans l'intérêt des voyageurs, de la SNCF et de la collectivité : ce nombre est justifié et constitue un atout du TGV qui doit être valorisé.

Le nombre des gares desservies par le TGV n'est pas extravagant.

Si on enlève les gares dont la desserte, très appréciée des voyageurs, est saisonnière (stations balnéaires ou de sports d'hiver) et celles qui sont situées dans les pays limitrophes (environ 40), on constate que le nombre des gares desservies par le TGV (230 environ) est très voisin de celui (150) des gares desservies par l'ICE (Intercity-Express) en Allemagne, dont la superficie n'est égale qu'aux deux-tiers de celle de la France.

Les arrêts actuels sont indispensables aux voyageurs.

Les arrêts sur lignes classiques sont commercialement justifiés et doivent être maintenus. C'est le cas, en particulier, des arrêts sur les parcours terminaux des relations Paris-province. Les arrêts sur les LGV sont très peu nombreux et la FNAUT est défavorable à leur augmentation éventuelle : elle est ainsi fermement opposée à la création d'une gare nouvelle à Allan-Montélimar.

Les arrêts sur lignes classiques sont un atout économique pour la SNCF.

La suppression d'arrêts sur les lignes classiques serait une erreur commerciale, l'allongement des temps de parcours qu'ils impliquent est marginal. Il faut au contraire créer quelques arrêts supplémentaires et améliorer les correspondances avec les TER afin de renforcer la fréquentation du TGV et, par suite, sa rentabilité.

Le TGV ne doit pas être un « avion sur rail ».

Le TGV est un outil d'aménagement du territoire, il ne doit pas desservir seulement les métropoles. Il permet une bonne diffusion de l'effet TGV dans le territoire et contribue à l'attractivité économique de toutes les villes desservies.

Le « modèle économique du TGV » est un faux problème : une meilleure rentabilité du TGV passe par une réduction du montant des péages ferroviaires, par une stratégie cohérente de SNCF Mobilités (les cars Ouibus concurrencent le TGV) et par une maîtrise de ses coûts de production.

- **Les dessertes TET (Trains d'Équilibre du Territoire)**

La FNAUT recommande le développement d'une offre d'envergure nationale grâce à un schéma national des services de transport.

Des trains toujours menacés.

L'offre Intercités est toujours menacée, contrairement au discours officiel de la SNCF et à la volonté du gouvernement qui a clairement fixé comme priorité la valorisation du réseau ferroviaire national.

Cette valorisation comprend, selon les déclarations du Ministre des Transports, les axes structurants d'aménagement du territoire – ce qui veut dire qu'elle ne peut se limiter à l'amélioration des transports de la vie quotidienne, telle que l'annonce la SNCF. Ces axes doivent former un réseau maillé.

Des trains garants de l'action publique de l'État.

La FNAUT demande donc une reprise en main concrète et immédiate de la politique ferroviaire nationale par l'État, le Parlement et les régions. Ces propositions sont rationnelles, réalistes techniquement et financièrement. Elles répondent à des besoins de voyages à moyenne et longue distance des habitants non desservis par le TGV, à des besoins d'aménagement du territoire par la desserte des villes moyennes et des axes transversaux, ainsi qu'à des besoins environnementaux par la réduction de la part modale de la voiture.

Les trains Intercités, ignorés de la loi sur la transition énergétique qui est restée cantonnée à des objectifs généraux et lointains, peuvent aussi jouer un rôle important à court terme dans la politique énergétique de notre pays. Si le TGV est le principal concurrent de l'avion, ces trains peuvent concurrencer efficacement la voiture si le réseau est modernisé et si l'exploitation est adaptée aux besoins des voyageurs.

Des trains aux modes de financement non insolubles.

La relance des services Intercités n'exige pas un financement public démesuré : les investissements nécessaires - modernisation du réseau, renouvellement du matériel roulant - sont inférieurs au coût moyen d'une LGV, et le déficit d'exploitation peut être maîtrisé. Les usagers ne peuvent plus assister à la destruction progressive des relations Intercités, particulièrement sur les relations transversales et de nuit.

La FNAUT recommande ainsi le développement d'une offre d'envergure nationale grâce à un schéma national des services de transport. L'État doit assurer le financement de l'exploitation et du renouvellement du matériel roulant. Le ou les opérateurs retenus doivent améliorer leurs méthodes de commercialisation et d'exploitation pour augmenter les dessertes et la qualité de service des trains Intercités.

Les relations Intercités.

Une raison essentielle du succès de l'avion low cost, de l'autocar et du covoiturage est évidemment la dégradation très sensible des relations ferroviaires, conséquence d'une exploitation défailante par la SNCF, du mauvais état des infrastructures et de la contraction du réseau ferré classique.

Une offre Intercités low cost doit donc s'accompagner d'une amélioration de l'offre ferroviaire à tarification normale, des correspondances et de l'état du réseau classique permettant des gains de temps. Il faut aussi développer des offres tarifaires attractives et améliorer la billettique et l'information.

A défaut de vitesse, il faut augmenter les fréquences, trop faibles en France, de manière économique. Une amélioration de l'offre devrait donc porter sur l'exploitation de trains à tranches multiples, par exemple :

- Paris-Vierzon-Montluçon/Limoges,
- Marseille-Toulouse-Bordeaux/Bayonne (cette formule a déjà existé),
- Lyon-Dijon-Reims/Metz Bordeaux-Nantes-Rennes/Quimper.

L'établissement de relations directes est essentiel : la SNCF considère que le remplacement d'une relation directe par une relation avec correspondance fait perdre autant de clientèle que si la durée du trajet était augmentée d'au moins une heure. Des TER interrégionaux peuvent être créés gratuitement en coordonnant les offres TER de deux régions adjacentes.

- **Les trains de nuit**

Des liaisons indispensables.

Le train de nuit reste attractif pour de nombreux voyageurs malgré l'extension des dessertes TGV :

- Il permet d'arriver de très bonne heure à destination et d'économiser des nuits d'hôtel ;
- Il fait gagner du temps : un aller-retour possible sur un week-end ne l'est plus par un TGV de jour ;
- Contrairement à l'avion, il peut desservir des villes moyennes et des territoires excentrés. Les besoins de déplacement ne se limitent pas aux seules relations entre les métropoles régionales et Paris ;
- Il est très apprécié des cyclistes, qui peuvent facilement l'emprunter avec leur vélo, et des skieurs.

Des suppressions prématurées.

La baisse de la fréquentation de certains trains de nuit est liée d'abord à la dégradation de l'offre : circulations non quotidiennes, disparition des sièges inclinables, trains supprimés, retards récurrents, trains ralentis et arrivées trop tardives en matinée, tarifs excessifs, mise en vente tardive.

On peut rentabiliser les trains de nuit en associant plusieurs offres (lits, couchettes, sièges inclinables, service auto-moto/train), en jumelant plusieurs destinations (trains multi-tranches), en faisant du cabotage en début et en fin de parcours, et en réutilisant le matériel le jour.

La FNAUT regrette que les régions ne se soient pas mobilisées pour le maintien du Luxembourg/Strasbourg-Nice/Port-Bou, ou trop tardivement pour celui du Paris – Saint-Gervais/Bourg-Saint-Maurice.

Il existe un marché du voyage de nuit.

Les Chemins de fer fédéraux autrichiens (ÖBB) maintiennent leurs 9 services actuels (utilisés par un million de voyageurs par an). Ils ont investi 40 millions d'euros en matériel roulant pour reprendre 6 services abandonnés par la Deutsche Bahn. Ils attendent 5 millions de voyageurs en 2020.

La Grande-Bretagne a commandé pour les relations Londres-Ecosse du matériel français CAF de grande qualité et répondant à toutes les attentes de la clientèle (lits, couchettes, sièges inclinables).

Les autocaristes Flixbus (Paris-Nice, Strasbourg-Marseille) et Isilines (Paris-Hendaye, Paris-Perpignan,...) proposent des voyages de nuit, avec succès bien que le car soit moins confortable que le train de nuit.

La SNCF elle-même met en circulation des TGV de nuit pour les pointes d'hiver, à des conditions de confort qui ne peuvent être comparées à celles d'un train de nuit.

The screenshot shows a booking interface for a night train. At the top, the route is 'PARIS GARE DE LYON' to 'BOURG SAINT MAURICE' with a departure time of 22h31 and an arrival time of 06h54. A 'Meilleur Prix' badge indicates a price of 43 €. Other price options are 58 €, 104 €, and 55 € for 1^{ère} classe. The selected passenger is 'Voyageur 1' aged 26 to 59, with a 'TGV PREM'S 43 €' fare. The ticket is non-refundable and non-exchangeable. An 'Assurance ANNULATION' is available for 100% reimbursement in case of an unforeseen event. The journey details show a departure from Paris Gare de Lyon at 22h31 on TGV 6455 in 2nd class, with an arrival at Bourg Saint Maurice at 06h54. The journey duration is 8h23. Amenities include 'Accès voyageurs handicapés' and 'Voiture bar'. A green button at the bottom says 'Choisir cet aller (43 €)'.

Certaines dessertes peuvent être maintenues à un coût modéré.

Trois relations peuvent être assurées en les jumelant avec les relations maintenues : Paris-Marseille-Nice avec Paris-Briançon, Paris-Hendaye avec Paris - Toulouse - Latour-de-Carol.

- **Les dessertes TER**

Ce témoignage de Bernard Plichard¹ de la FNAUT Poitou-Charentes souligne la faiblesse générale des fréquences des TER : entre Nantes (600 000 habitants dans l'agglomération, 900 000 dans l'aire urbaine) et Bordeaux (850 000 habitants dans l'agglomération, 1 100 000 habitants dans l'aire urbaine), l'offre n'est que 3 trains par jour et par sens, le parcours de bout en bout dure 15 min de plus qu'il y a 30 ans. En Allemagne, sur toute ligne analogue, on trouve un train par heure.

Entre Poitiers et Limoges (280 000 habitants), aucun train entre 8h06 et 12h06. Entre Poitiers et Bordeaux, aucun train entre 12h44 et 16h44. Entre Poitiers et La Rochelle (205 000 habitants), aucun train entre 8h55 et 11h55. Entre Poitiers et Angoulême (160 000 habitants), aucun train entre 13h04 et 16h08. Entre les deux pôles de l'aire urbaine Poitiers-Châtelleraut (250 000 habitants), aucun train entre 8h03 et 13h34.

Quant à Poitiers-Nantes, la ligne directe est fermée depuis 1974, la liaison s'effectue péniblement par car en 3h15, ou en train en passant par Saint-Pierre-des-Corps voire par La Rochelle ou même Paris (en acceptant le surcoût d'un détour important et l'utilisation du TGV). L'absence de relations ferroviaires directes concerne de nombreux autres couples de grandes villes voisines : Orléans et Le Mans, Tours et Châteauroux,...

Prenez le train pour économiser l'énergie et éviter des émissions de gaz à effet de serre, nous conseillent avec pertinence l'ADEME et le ministère de l'Ecologie. Mais le train classique a été sacrifié à la route. Faut-il s'étonner que la circulation automobile soit aussi dense quand l'offre ferroviaire est aussi lacunaire ?



Croisement de deux TER entre Montluçon et Commentry.

¹ Article 22 publié dans La Vie du Rail : Prenez le train, mais quels trains ? juillet 2014.

- **Les transferts sur route**

Pour le TER : train et car sont nécessaires et complémentaires.

Les vocations des deux techniques sont complémentaires : le train, avec un bon rapport qualité prix, doit desservir les lignes ferroviaires intéressantes, qui ne se limitent pas à quelques lignes à grand trafic. Le car doit le compléter dans les zones de faible densité ou dépourvues de voie ferrée.

Le train doit être mieux exploité avant tout transfert sur route.

Le train régional est bien mieux exploité par les opérateurs étrangers qu'il ne l'est en France, y compris sur des lignes à faible trafic. Pourquoi SNCF Mobilités ignore-t-elle leurs méthodes ? Transférer le service ferroviaire sur route est prématuré, c'est faire l'inverse de ce que souhaitent les usagers du TER.

Le car est utilisé à contresens.

Pour réaliser des économies apparentes, au lieu de chercher à contenir la dérive de ses coûts de production, la SNCF remplace souvent les trains TER par des cars aux heures creuses. Or, une fois le train acheté, son coût marginal d'utilisation est faible : le train doit donc être utilisé toute la journée, pour capter un maximum de clientèle. C'est en heure de pointe que le car est utile : il permet de vraies économies en évitant un surinvestissement en matériel ferroviaire.

☛ **Un réseau de services radiaux et transversaux TGV et Intercités doit couvrir l'ensemble du territoire et assurer la desserte des villes moyennes.**

L'exploitation des trains TER et TET, en délégation de service public, par d'autres opérateurs que SNCF Mobilités doit être rapidement autorisée.

1.2 Le réseau

- **Sauvegarde et développement du réseau**

L'évolution récente du réseau français est très inquiétante. Son vieillissement s'accroît malgré les nombreux travaux en cours (on est passé de 500 à 1 000 km de voie régénérée par an entre 2005 et 2014) ; la longueur des sections de lignes soumises à des ralentissements est passée de 1 000 à 4 000 km en 15 ans dont 3 000 sur le réseau régional, soit plus de 10 % du réseau ; elle augmente de 10 % par an ; près de 20 % des voies moyennement fréquentées sont aujourd'hui hors d'âge contre 7 % seulement en 2010 ; les aiguillages ont plus de 20 ans en moyenne contre 10 ans en Allemagne.

Une contraction sensible du réseau entraîne la disparition de relations régionales et même interrégionales (Verdun-Châlons-en-Champagne, Montluçon-Ussel, Clermont-Ferrand - Limoges/Ussel, Clermont-Ferrand - Saint-Etienne) ; des menaces de fermetures (Grenoble-Gap, ligne des Causses).

La fameuse étoile de Legrand, très visible sur le réseau classique et bien sûr sur le réseau des LGV, illustre le jacobinisme français : les lignes radiales sont bien mieux équipées et plus circulées que les lignes transversales. Des villes sont aujourd'hui enclavées alors qu'elles étaient auparavant au centre d'étoiles ferroviaires étoffées (Troyes, Arles) ; Montluçon, centre d'une aire urbaine de 80 000 habitants, est devenu quasiment un cul-de-sac ferroviaire. Des « déserts ferroviaires » se sont développés peu à peu : Massif Central, Jura, Alpes, Sud-Ouest...

L'idée d'un réseau noyau, proposée par le ministère des Transports au début des années 70 puis reprise par le rapport Guillaumat, est toujours présente et se renforce même sous la pression des contraintes budgétaires.

Le réseau proposé par la FNAUT.

La FNAUT préconise un programme ambitieux et cohérent d'investissement (FNAUT Infos 214, 241, 244).

Il ne s'agit ni de revenir au réseau Freycinet, adapté à un passé révolu, ni d'évoluer vers un réseau noyau négligeant l'avenir et ne répondant qu'à des préoccupations financières, mais d'adapter le réseau actuel aux évolutions de la démographie et des pratiques de transport tout en prenant sérieusement en compte les préoccupations d'aménagement du territoire et d'environnement aujourd'hui oubliées.

Quelles priorités ?

Dans le scénario le plus souvent admis aujourd'hui, les possibilités de financement sont limitées et il s'agit seulement de gérer intelligemment la pénurie, c'est-à-dire :

- de recentrer le réseau sur les axes où les flux sont massifs (déplacements pendulaires vers les métropoles, relations TGV et Intercités entre Paris et les métropoles de province, trafic de cabotage sur quelques transversales) ;
- de moderniser les lignes principales et les gares les plus utilisées ;
- de fermer toutes les lignes dégradées et peu fréquentées (selon la classification de l'Union Internationale des Chemins de fer : 7 à 9), développer des services de cars de substitution ;
- enfin d'abandonner le fret ferroviaire.

Mais cette politique n'anticipe pas les besoins économiques et sociaux futurs et ignore la transition énergétique. Un scénario plus ambitieux, finançable par la fiscalité écologique, est manifestement indispensable car l'infrastructure crée l'usage.

Le réseau classique.

Quels que soient les moyens financiers disponibles pour le rail, la régénération du réseau classique constitue à l'évidence la priorité. Elle revêt plusieurs aspects :

- la sauvegarde des emprises inutilisées (Petite Ceinture parisienne, lignes fret...) ;
- le sauvetage des lignes secondaires existantes (voies, ouvrages d'art), certaines d'entre elles pouvant être confiées aux régions afin de permettre une réduction du coût des travaux ;
- la suppression des zones de ralentissement sur les lignes principales telles que Nantes-Bordeaux.

Au-delà de ces mesures d'urgence, une modernisation du réseau classique doit porter sur : la signalisation, les Installations Permanentes de Contre Sens, les points de croisement et de dépassement, la capacité des lignes et surtout des nœuds ferroviaires.

La consistance du réseau classique doit être renforcée par quelques réouvertures de lignes périurbaines (Lyon-Trévoux), le rétablissement de liaisons interrégionales (Clermont-Brive, Saint-Auban - Digne, Nantes-Poitiers) et d'autres opérations de maillage, par exemple le projet Voie Ferrée Centre Europe Atlantique qui concerne à la fois les trafics voyageurs et fret (FNAUT Infos 101, 153, 179).

Les grands projets.

Il est enfin nécessaire d'achever la mise en place du réseau des LGV. Alors que la commission Mobilité 21 a préconisé l'abandon de tous les projets de LGV à l'exception (à la rigueur...) de Bordeaux-Toulouse, la FNAUT a examiné ces projets au cas par cas et proposé d'en conserver la moitié, les autres étant manifestement utopiques ou purement « politiques ». Le réseau final (sans création de gares nouvelles exurbanisées) comporterait 4 000 km (comme en Espagne), alors que les autoroutes forment un réseau de 12 000 km.

Ce programme de LGV auquel il faut ajouter les grands projets fret (Lyon-Turin et Contournement Ferroviaire de l'Agglomération Lyonnaise) doit être financé par l'Etat, sans montages de type partenariat public-privé. Il peut entraîner d'importantes créations d'emplois directs et induits.

La fréquence.

L'absence de cadencement des circulations est une exception française. La faiblesse des vitesses sur le réseau classique est rarement compensée par des fréquences élevées. La baisse des fréquences est continue sur les grandes lignes et les régions sont tentées, suite à la dérive des coûts, par de sérieuses réductions de TER en heures creuses avec des remplacements par des cars.

Enfin l'exploitation d'un réseau maillé et la mise en place de dessertes par zones se combineraient efficacement avec une amélioration de l'exploitation des services.

- **Améliorer l'exploitation**

Les exigences des voyageurs ont évolué. Aujourd'hui, elles portent principalement sur : **le prix du billet** (d'où le succès du covoiturage et des autocars) ; **la fréquence des services** (d'où le succès des navettes aériennes et du TGV Paris-Bordeaux) ; **la régularité des circulations**.

Ceci étant, contrairement à une idée à la mode, **le temps de parcours** reste un élément important du choix modal des voyageurs, comme le démontre la forte variation de la fréquentation à chaque ouverture d'une LGV ou à chaque introduction d'un ralentissement.

La FNAUT a donc demandé à Gérard Mathieu, économiste et expert ferroviaire reconnu, d'étudier toutes les méthodes permettant de réduire la durée des trajets ferroviaires, dans le cadre d'une étude : « **Comment réduire les temps de parcours des trains** »².

La vitesse ferroviaire reste attractive : réduire le temps de parcours des trains.

Dans une première étude réalisée en 2015-2016, Gérard Mathieu avait recherché tous les relèvements possibles de la vitesse maximale des trains sur les lignes classiques :

- la généralisation du 200/220 km/h à **tracé constant** est une utopie car les possibilités sont rares, dispersées sur tout le réseau, et ne concernent que des sections de lignes souvent courtes (moins de 20 km), d'où des gains de temps très faibles ;
- on ne saurait donc trouver là une alternative à la construction de nouvelles LGV ni même une offre intermédiaire entre Intercités et TGV ; de tels relèvements de vitesse impliqueraient d'ailleurs de très coûteux aménagements des infrastructures existantes et poseraient de sérieux problèmes environnementaux ;
- par contre des relèvements de vitesse moins ambitieux (jusqu'à 140 ou 160 km/h) et donc moins coûteux, mais très efficaces, sont possibles sur environ 2 000 km de lignes ; on peut en outre supprimer les ralentissements intervenus sur de nombreuses lignes dégradées.

La carte ci-après indique les lignes classiques à moderniser en priorité afin d'y supprimer les ralentissements et d'y augmenter les vitesses maximales. Les gains de temps possibles sont indiqués en minutes ; ils ne tiennent pas compte des ralentissements intervenus depuis deux ans.

² <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/533-comment-reduire-le-temps-de-parcours-des-trains>



Ces gains de temps étant modestes sauf exception (Lyon-Nantes), la FNAUT a demandé à Gérard Mathieu, dans le cadre d'une seconde étude réalisée en 2017, de rechercher d'autres possibilités de réduire les temps de parcours ferroviaires (en situation non perturbée) autres que l'augmentation des vitesses.

Tous les paramètres de l'exploitation ferroviaire ont été examinés. Contrairement aux relèvements de la vitesse maximale, les propositions sont diverses, applicables à l'ensemble du réseau, parfois peu coûteuses - voire gratuites - et peuvent être mises en œuvre rapidement.

Optimiser l'exploitation.

- **Retendre les horaires des trains**

Les horaires intègrent une marge de régularité permettant de rattraper les aléas de l'exploitation. Une détente forfaitaire est incorporée dans l'horaire dit « à marche tendue ». Elle est de :

- + 5 % pour les LGV soit + 9 minutes sur un trajet Paris-Marseille (750 km) ;
- + 4,5 minutes par 100 km pour les trains circulant sur les lignes classiques soit 19 minutes sur Paris-Limoges ou Clermont (420 km) ; 32 minutes sur Paris-Toulouse (713 km).

A ces marges de régularité s'ajoutent souvent des marges dites « commerciales », laissées à l'appréciation des horaristes, pour permettre de rattraper encore plus facilement les retards. Ces marges sont trop rigides et doivent être adaptées aux caractéristiques des lignes et des trafics. Une détente de 3 minutes/100 km ferait gagner 11 minutes sur Paris-Toulouse. Une détente réduite sur les LGV permettrait d'afficher des temps de parcours vendeurs (1h58 sur Bordeaux au lieu de 2h04).

L'expérience montre qu'une augmentation des détentes a des effets pervers, l'exploitant de terrain intégrant plus ou moins consciemment l'idée que le train dispose de marges suffisantes pour lui permettre d'absorber quelques minutes de retard supplémentaires.

- **Revoir la durée des arrêts**

La norme est de 3 minutes, et jusqu'à 4 ou 5 minutes dans les plus grandes gares. Elle doit être revue pour l'adapter à la réalité (heures creuses ou de pointe, volume des trafics échangés, caractéristiques des matériels roulants et des quais) : dans les années 1970, les trains TEE s'arrêtaient 1 minute. Il faut ainsi (voir aussi section 3, matériels et quais) :

- indiquer systématiquement et de manière très visible le positionnement des voitures pour que le voyageur puisse se pré-positionner au droit des accès à la voiture de son choix ;
- rendre le plan de la gare plus lisible (signalétique, annonces) et libérer les cheminements des obstacles qui les encombrant trop souvent ; on peut ainsi gagner bien du temps en évitant déplacements et bousculades de voyageurs recherchant « leur train » puis « leur » voiture ;
- réduire la durée excessive des manœuvres en cas de couplages/découplages et de rebroussement (plus de 10 minutes à Marseille).

- **Faciliter la conduite des trains**

Une aide à la conduite doit être apportée au conducteur afin de le dégager de la surveillance permanente de la vitesse, qui doit impérativement ne pas dépasser la limite autorisée. Or cette limite peut varier sur de très courtes distances, ce qui incite souvent le conducteur à ne pas utiliser pleinement le potentiel de vitesse de la ligne.

Un recours à des automatismes lui permettrait de coller au plus près aux vitesses autorisées par le tracé. Les recherches en cours permettent d'envisager des automatisations partielles à moyen terme et une automatisation totale à long terme.

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. Cette amélioration pourrait notamment porter sur l'exploitation de trains à tranches multiples, le développement de TER interrégionaux, l'établissement de relations directes et de correspondances bien organisées.

Améliorer la politique commerciale.

- **Optimiser le nombre des arrêts**

L'arrêt d'un train dans une gare majore le temps de parcours de 3 à 8 minutes selon la vitesse autorisée en ligne et les caractéristiques de la gare. Il est donc souhaitable de diversifier l'offre avec des trains omnibus et des trains semi-directs sur un itinéraire donné.

- **Optimiser les correspondances**

Même facilitée, une correspondance est aussi mal ressentie qu'une majoration du temps de parcours de l'ordre d'une heure : perte de temps, fatigue et stress (crainte de rater le deuxième train, surveillance des enfants, transport des bagages, cheminement dans une gare inconnue).

La durée des correspondances doit être réduite par une adaptation des horaires, les annonces et la signalétique clarifiées et le cheminement entre trains facilité, l'idéal étant la correspondance quai à quai ; en cas de changement de quai, des ascenseurs ou escalators doivent être prévus.

Certaines correspondances peuvent être supprimées en « diamétralisant » des circulations, par exemple Grenoble-Lyon et Lyon-Dijon, pour qu'elles soient assurées par un même train.

- **Renforcer les fréquences**

Une fréquence de desserte renforcée permet de réduire les temps d'attente en gare, et en particulier la durée des correspondances.

Encore faut-il que les cadencements respectifs des trains Grandes Lignes et TER, ou des TER de régions différentes, ne soient pas décalés (le cas est fréquent, voir Paris-Genève et Bellegarde-Evian/Saint Gervais) d'où des délais de correspondance dissuasifs cumulant le décalage des cadencements (1h) et le temps de correspondance (10 à 20 minutes).

- **Améliorer l'intermodalité**

Le voyage en train ne constitue qu'une partie du déplacement. Les parcours terminaux exigent d'autres services : transport public, taxi, voiture particulière, location (voiture, vélo)...

Ce qui compte pour le voyageur, c'est la durée totale de son déplacement. Faciliter l'accès aux modes de déplacements terminaux constitue donc un gisement très important de gains de temps.

Moderniser le matériel roulant.

- **Des matériels plus accessibles**

Une bonne accessibilité permet de réduire la durée des montées/descentes. Elle dépend :

- de la largeur des portes du train et de leur vitesse d'ouverture/fermeture ;
- de la hauteur du plancher du train. L'idéal est que le quai et le plancher soient au même niveau.

Les véhicules peuvent comporter un plancher surbaissé dans leur partie centrale, avec l'inconvénient de la présence de dénivellations intérieures franchissables par des marches ou des rampes inclinées.

Même avec des quais mi-hauts (55 cm, hauteur la plus répandue), des emmarchements sur les trains sont nécessaires. Mais ils ralentissent les montées/descentes et créent des difficultés pour les personnes âgées et à mobilité réduite.

Outre une accessibilité fortement accrue, les quais hauts (76 à 110 cm) permettent de supprimer tout emmarchement, d'où une réduction drastique des temps d'arrêt dans les gares.

- **Des matériels plus performants**

De fortes capacités d'accélération et de freinage font gagner du temps en ligne lors des variations de vitesse maximale exigées par le tracé ou les points singuliers de la ligne, et surtout lors des arrêts, ce qui est crucial pour des TER assurant des dessertes à arrêts fréquents.

Une motorisation suffisante est nécessaire pour soutenir la vitesse maximale autorisée par le tracé et le profil, en particulier dans les fortes rampes des lignes de montagne (ce n'est pas le cas de tous les matériels actuels).

Des matériels aptes à des vitesses élevées, 160 km/h voire 200/220 (Intercités) sont nécessaires pour les lignes où ces vitesses peuvent être pratiquées.

Le recours à des matériels automoteurs présente de nombreux avantages techniques :

- des accélérations et décélérations plus fortes (puissance massique plus élevée, motorisation répartie, adhérence accrue, distances de freinage plus courtes) ;
- des performances constantes, la puissance massique ne variant pas avec la composition du train (1 rame, 2 ou 3 rames couplées) ;
- des vitesses plus élevées dans les courbes ;
- des « coupes-accroches » très rapides grâce à l'attelage automatique ;
- des rebroussements plus rapides.

Adapter les infrastructures par des investissements modestes.

- **Renforcer l'alimentation électrique**

Les installations doivent être adaptées aux nouveaux matériels roulants, plus puissants, et à la densité croissante des circulations. Souvent, le renforcement des sous-stations existantes suffit.

Le changement de la tension de la caténaire (du 1 500 volts continu au 25 000 volts alternatif) permet des performances accrues en terme d'accélération, de vitesse et de charge, notamment sur les lignes de montagne. Cependant un renouvellement des installations (caténaires, sous-stations...) est alors nécessaire.

- **Franchir plus rapidement les points singuliers**

Relever de 30 à 60 km/h la vitesse de franchissement des aiguillages en entrée et sortie d'une gare par les trains s'y arrêtant leur fait gagner en moyenne 2 minutes. Les TGV Paris-Genève qui traversent la gare de Bourg-en-Bresse sans arrêt, à 30 km/h sur 2 km, perdent 3 minutes.

Sur les lignes à voie unique, le dispositif de « voie directe » doit être généralisé afin de ne pas ralentir les trains sans arrêt et d'augmenter le débit de la ligne.

- **Supprimer des rebroussements**

La construction de shunts courts peut éviter des rebroussements dans des gares peu fréquentées comme cela a été fait à Culoz, Saint-Germain-des-Fossés ou Courbessac.

Il faudrait ainsi supprimer les rebroussements de Gannat et de Saint-Sulpice-Laurière sur la ligne Lyon-Bordeaux via Limoges. La création d'autres shunts, en particulier en Haute-Savoie, serait souhaitable.

- **Le cas des LGV et des gares TGV**

Les TGV Strasbourg/Metz-Lyon pourraient utiliser la LGV Mâcon-Lyon, le gain de temps serait de 10 minutes. On peut aussi augmenter la vitesse des TGV sur LGV quand le tracé le permet (LGV Atlantique, Lyon-Marseille : la vitesse de 360 km/h est possible).

Mais le point essentiel est l'intermodalité. Les voyageurs TGV doivent aussi recourir à des transports locaux (20 % utilisent le TER). Les gares TGV exurbanisées voient leur fonctionnement obéré par l'absence de raccordement au réseau classique : elles doivent être connectées au réseau TER, comme en Avignon ... 15 ans après l'ouverture de la LGV Méditerranée. Montpellier sera desservi par la gare de La Mogère, située à 2,5 km du centre-ville... suite à l'abandon du raccordement de Saint Brès.

Trois exemples de gains de temps possibles.

- **Les trains TER Caen-Rouen**

La ligne actuelle est très sinueuse (162 km, 28 % de plus que la liaison routière : 127 km dont 102 sur l'autoroute A13). Les 2 trains directs quotidiens, créés récemment, relient Caen et Rouen en 1h24 (1h25 par la route d'après Mappy), ils sont peu fréquentés mais leurs horaires sont mal positionnés et ils n'ont fait l'objet d'aucune publicité. La réunification de la Normandie va accroître les besoins de mobilité entre Caen (405 000 habitants dans l'aire urbaine) et Rouen (660 000 habitants). D'où l'intérêt de réduire le temps de parcours de **7 minutes** en relevant les vitesses.

En ramenant la marge de régularité de 4,5 à 3 minutes/100 km, on peut encore gagner **2 minutes**. La desserte quotidienne comprend également 4 trains semi-directs (4 arrêts, trajet en 1h33) et 3 omnibus (6 ou 8 arrêts, trajet en 1h38 ou 1h43). Un arrêt « coûtant » 2,5 minutes, la suppression de 2 arrêts ferait gagner **5 minutes** supplémentaires, mais elle n'est envisageable commercialement que si la desserte de la ligne est étoffée afin d'améliorer les relations des villes intermédiaires avec Caen et Rouen et de mieux satisfaire les besoins de cabotage (à l'image de ce qui a été fait sur Lyon-Grenoble avec 28 relations de bout en bout/jour/sens auxquelles il faut ajouter les dessertes de proximité de Lyon et de Grenoble).

- **Les trains Intercités Paris - Clermont-Ferrand**

Un train sans arrêt a jadis relié Paris à Clermont en 2h59 avant les relèvements de vitesse à 200 km/h entre Nevers et Saint-Germain-des-Fossés. Le Paris-Clermont actuel de 18h00 est sans arrêt (train drapeau), le parcours se fait en 3h21 (3h09 avant travaux en cours). Les autres trains Paris-Clermont desservent Nevers, Moulins, Vichy, Riom et Clermont. Le trajet se fait en 3h39/43 soit 3h41 en moyenne ; les arrêts « coûtent » donc chacun 5 minutes dont 2 minutes de stationnement en gare.

Des relèvements de la vitesse maximale sont possibles, surtout au nord de Nevers, et feraient gagner 11 minutes. On regagnera par ailleurs 12 minutes à la fin des travaux en cours (qui ne visent pas à augmenter les vitesses maximales).

Si on ramenait la détente horaire de 4,5 minutes à 3 minutes / 100 km, on gagnerait encore 6 minutes. Il serait par contre difficile de réduire la durée des arrêts. Pour des raisons commerciales, le nombre des arrêts ne peut être réduit. Si on augmente la vitesse sur les entrées et sorties de gares, on peut gagner au moins 1 minute par arrêt, soit au moins 4 minutes sur l'ensemble du parcours. Le gain total possible est donc d'environ $11 + 12 + 6 + 4 = 33$ minutes.

Le meilleur temps sans arrêt pourrait être d'environ 2h50, celui avec 4 arrêts de 3h10.

- **Les TGV Paris-Barcelone**

La relation TGV Paris-Barcelone est fortement concurrencée par l'avion, la SNCF envisage sa suppression. D'où l'intérêt de la rendre plus attractive en réduisant son temps de parcours. Deux TGV quotidiens relient Paris à Barcelone, départs 10h07 et 14h07. Ils circulent sur LGV de Paris à Nîmes puis de Perpignan à Barcelone, à 300 km/h. Le temps de parcours actuel est de 6h27 avec 7 arrêts intermédiaires (Valence, Nîmes, Montpellier, Narbonne, Perpignan, Figueras et Gerone) « coûtant » au total 47 minutes, soit environ 5 à 8 minutes selon les arrêts (par exemple 5 minutes de ralentissement-accélération et 3 minutes de stationnement à Valence, 2 minutes de ralentissement-accélération et 3 minutes de stationnement à Nîmes).

La marge de régularité de 5 % sur LGV majore de 20 minutes la durée du parcours. Ramenée à 3 %, elle ferait gagner près de 8 minutes. La mise en service du contournement de Nîmes et Montpellier (suppression de l'arrêt de Nîmes, desserte de Montpellier par la gare de La Mogère, malheureusement excentrée) fera gagner 15 minutes. Le TGV pourrait rouler à 350 km/h sur la LGV Méditerranée, entre Lyon et Nîmes, et gagner ainsi 10 minutes. Soit un gain de temps total de $8 + 15 + 10 = 33$ minutes et un trajet possible en un peu moins de 6 heures.

La durée du parcours pourrait être encore réduite d'environ 30 minutes pour atteindre 5h30, temps prévu dans la déclaration d'utilité publique, si on ne conserve que les arrêts de Montpellier et Perpignan. Les autres arrêts actuels seraient alors desservis par les TGV Lyon-Barcelone ou Marseille-Barcelone.

1.3 La gouvernance

- **L'organisation des correspondances**

Ces exemples de correspondances mal organisées, relevées par l'Association pour la Défense et la Promotion du Chemin de fer et de l'intermodalité dans l'ouest de la région Normandie (ADCPR³, membre de la FNAUT) sont révélateurs des difficultés vécues par les usagers en ce qui concerne l'articulation et l'organisation des services ferroviaires.

L'ADPCR constate que la desserte Rouen-Caen a été renforcée au service annuel 2017 et s'en félicite... Mais le nouveau train TER sans arrêt Rouen (16h08) - Caen (17h31) qui circule du lundi au jeudi arrive à Caen deux minutes après le départ du TER Caen (17h29) - Rennes (20h25). Il y avait une belle occasion de créer une relation directe Rouen-Rennes via Caen !

Les errements continuent, la SNCF s'obstine à ne pas mettre les trains en correspondance pour obliger les voyageurs à passer par Paris en empruntant le TGV alors que le trajet via Caen serait plus rapide ! Voilà ce que propose la SNCF : Rouen (16h12) - Paris-Saint-Lazare (17h40), métro ou taxi puis Paris-Montparnasse (18h41) - Rennes (20h54) pour 103,40 euros en 2ème classe contre 56,30 euros via Caen.

La même remarque vaut pour le car direct Rouen (11h04) - Caen (12h44) qui arrive deux minutes avant le départ à 12h46 de l'Intercités pour Alençon, Le Mans et Tours (arrivée 15h47). La SNCF propose un départ de Rouen à 10h59 via Paris avec changement de gares à Paris, puis le TGV et une correspondance à Saint-Pierre-des-Corps pour Tours par la navette, arrivée à 15h25, moyennant 88,40 euros contre 58 euros pour un trajet via Caen ne nécessitant qu'un seul changement à Caen !

Caen-Rennes, TER 852811 : un horaire de départ de Caen qui doit être maintenu ! Lors d'un comité de ligne Émeraude du TER Bretagne, l'ADPCR a eu communication d'un projet de grille horaire 2017 où apparaît un horaire avancé d'une heure du TER 852811 (actuel horaire Caen 14h11 Rennes 17h05). Ce train relève de bonnes correspondances à Caen en provenance de Paris, Rouen, et à Lison en provenance de Cherbourg. C'est un train qui a une bonne, voire très bonne, fréquentation. Son horaire de départ ne doit absolument pas être modifié. Avancé à 13h11, il se retrouverait sans correspondance depuis Paris et Rouen, perdant une partie de sa fréquentation et ne permettant plus les relations de mi-journées entre Paris, Rouen et Saint-Lô, Coutances etc...

³ <http://www.adpccr.fr/>

- **Améliorer la gouvernance des dessertes et des correspondances**

Si on compare le secteur des transports publics à d'autres secteurs qui sont également pilotés par la puissance publique, tels la santé ou l'enseignement, on peut constater un déficit démocratique dans les instances permettant la représentation des utilisateurs, en tant que parties prenantes, dans les processus de décisions.

- **Participation des représentants des associations d'usagers à la gouvernance de la mobilité**

Les services de transports nationaux, régionaux et urbains, de tous modes, organisés par des autorités organisatrices sur la base de l'article L. 1221-1 du code des transports, qu'ils fassent l'objet d'un contrat pour l'exécution du service ou d'une exécution directe, doivent permettre l'association des représentants des usagers désignés par les fédérations nationales d'associations de voyageurs, en mettant en place des comités de suivis dont la composition, le fonctionnement et les missions seraient régis par décret.

Ces comités auraient notamment pour fonction d'être consultés sur :

- les modalités d'attribution, la définition des appels d'offres et l'évaluation du rapport d'exécution du délégataire,
- les clauses du cahier des charges,
- la politique de desserte et l'articulation avec les dessertes du même mode en correspondance,
- les tarifs,
- l'information des voyageurs,
- l'intermodalité,
- la qualité de service,
- le choix des matériels affectés à la réalisation des services.

- **Création de comités de dessertes TGV**

Il n'y a pas d'instance de représentation des parties prenantes, dont les voyageurs, en ce qui concerne la consistance de l'offre TGV (lignes, fréquences, horaires, arrêts desservis). Ces comités seraient compétents pour les dessertes TGV concernant plusieurs régions, par bassins de dessertes cohérents géographiquement (ex : dessertes TGV IDF-Pays de la Loire et Bretagne). Des comités d'un format adapté pourraient être compétents pour les liaisons internationales. Ils pourraient réunir des représentants de l'Etat, des collectivités régionales concernées, de SNCF Réseau, de SNCF Mobilités ou, le cas échéant, de la ou les entreprises ferroviaires concernées, des représentants des intérêts économiques et des voyageurs.

L'objet de ces comités porterait notamment sur la politique de desserte, la qualité de service, les correspondances. La pertinence de ces comités sera renforcée après l'ouverture à la concurrence des services nationaux, qu'elle soit faite sous forme d'open access ou d'allotissement. Ces comités seraient également compétents sur le choix des matériels affectés à la réalisation des services.

- **Créer des comités de Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM) et de gares.**

Dans le cadre d'une étude analysant les bonnes pratiques d'intermodalité dans les gares⁴, la FNAUT avait regretté que les textes n'instituent qu'une participation seulement potentielle des représentants des usagers dans les Instances Régionales de Concertation des gares...alors qu'il s'agit d'une partie prenante essentielle. De manière assez surprenante, ces instances ne comportent pas, de droit, des représentants des associations d'usagers des transports.

Il y a une véritable nécessité de la mise en place d'une instance de gouvernance des gares et des PEM d'autant que l'ouverture à la concurrence va faire nécessairement émerger d'autres opérateurs ferroviaires que l'opérateur historique : il faut inventer l'instance où tous seront autour de la table.

Cette instance doit concerner plus de PEM que les IRC actuels et inclure des gares de villes moyennes. Elle doit prévoir d'associer toutes les parties prenantes impliquées et systématiquement la représentation des voyageurs. Son champ doit être plus large que celui des IRC et porter sur la gouvernance des infrastructures mais aussi sur la coordination des services, l'articulation des modes et l'intermodalité.

☛ **Une véritable démocratisation du secteur des transports doit permettre l'association des représentants des voyageurs aux décisions relatives aux services de transports nationaux, régionaux et urbains, de tous modes, organisés par des autorités organisatrices ainsi qu'aux dessertes TGV.**

☛ **Des comités de Pôles d'Échanges Multimodaux doivent être mis en place, dans l'optique d'une véritable instance de gouvernance des PEM, des correspondances et de l'intermodalité et associer systématiquement les représentants des voyageurs.**

⁴ <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/520-bonnes-pratiques-de-l-intermodalite-dans-les-gares-marc-debrincat>

2. L'INFORMATION

2.1 L'Information horaire

L'information sur les horaires et les services s'est brutalement dégradée fin 2016 avec la suppression de la quasi-totalité de la documentation papier et en particulier des fiches horaires grandes lignes. Ces suppressions présentent deux effets pervers.

Le premier, évident, est d'ordre éthique et déontologique : comment la SNCF, entreprise publique assurant un service public, répond- elle aux attentes des 20 % des clients actuels qui n'utilisent pas internet ? La FNAUT a demandé à l'Etat, autorité de tutelle, et à la SNCF, de mettre en œuvre rapidement des outils de substitution.

Le deuxième est très dangereux : c'est l'absence de traçabilité de l'offre dans le temps. Il n'y a plus de « catalogue » de référence de l'offre, ce qui permet à la SNCF de supprimer des circulations sous couvert d'optimisation de la production. Les relations transversales sont particulièrement touchées.

Les obligations des plateformes.

Le site voyages-sncf.com (VSC) est une plateforme au sens de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique, dite loi Lemaire⁵ : il est à la fois distributeur de services de SNCF Mobilités et de services qui sont exécutés par d'autres entreprises.

A ce titre, le site internet doit respecter les obligations nées de l'article L. 111-7 du code de la consommation :

« II.-Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;

2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;

⁵ Article L. 111-7 du code de la consommation : une plateforme numérique se définit comme « I.- Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service ».

3° *La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels.* »

L'article D. 111-7 du code de la consommation, issu du décret n° 2017-1434 du 29 septembre 2017 relatif aux obligations d'information des opérateurs de plateformes numériques, détaille les obligations d'information des plateformes sur le référencement des offres. Il oblige les plateformes à communiquer les conditions de référencement et les principaux paramètres des critères de classement des offres. Les obligations nées de la loi Lemaire concernant la loyauté et la transparence des plateformes sont entrées en vigueur 1^{er} janvier 2018.

La FNAUT avait été consultée par le ministère de l'Economie afin de recueillir son avis sur les projets de texte, en novembre 2016. Nous avons soutenu que le décret devait imposer la communication des caractéristiques essentielles de l'algorithme sur le contenu des offres portées à la connaissance des consommateurs, puisque ce sont ces algorithmes qui accueillent ou qui écartent les offres.

Il peut en effet être important pour le consommateur de connaître quels sont les critères retenus pour aboutir au résultat de recherche qui lui est proposé, et ainsi comprendre si certains éléments susceptibles de l'intéresser ont été écartés des résultats.

Pour aller plus loin, il serait pertinent pour le voyageur de pouvoir supprimer, contourner ou modifier ces critères s'ils ne conviennent pas à ses besoins et ainsi aboutir à des résultats correspondant mieux à ses attentes. Le Conseil National du Numérique (CNNum) souligne cette nécessité : le besoin, économique, de secret sur le fonctionnement des algorithmes doit mieux s'articuler avec « *le besoin, démocratique, d'obtenir des comptes sur les effets de ces systèmes techniques sur la société* »⁶.

Le CNNum rappelle que « *il devient essentiel de retranscrire dans des termes intelligibles pour un utilisateur moyen le fonctionnement des systèmes algorithmiques qui les concernent. (...) Sans possibilité d'expliquer le fonctionnement des algorithmes, comment en questionner les résultats et l'acceptabilité sociale ? L'explicabilité est donc une composante essentielle de l'auditabilité des plateformes* ».

Une fois les offres sélectionnées par le moteur de recherche, le site les présente aux consommateurs, selon un classement. VSC indique dans ses conditions générales de présentation des offres que les offres des transports ferroviaires sont présentées selon un « *classement par défaut dont le critère est l'heure de départ du train (...). Aucun autre critère de classement, rémunération ou autre, ne conditionne la présentation des offres* ».

⁶ <https://cnnumerique.fr/wp-content/uploads/2017/10/Communiqué-Lancement-consultation-plateformes.pdf>

Nous pouvons comparer cette absence de possibilité d'action du consommateur sur le classement des offres sur VSC aux facultés dont il dispose lorsqu'il fait une recherche sur ce même site, mais dans d'autres domaines que le transport ferroviaire :

Si aucune option de tri n'est sélectionnée, nous proposons une variété d'offres pertinentes triées en fonction des critères indiqués ci-dessous (à l'aide d'un algorithme) :

- **Hébergement** :

Notre ordre de tri par défaut (« Hôtels recommandés ») reflète la pertinence des établissements par rapport aux critères de recherche communément utilisés, afin de vous permettre de trouver rapidement et facilement l'offre qui vous convient le mieux.

La pertinence est mesurée en fonction des facteurs suivants : l'emplacement de l'établissement, les avis des clients, sa popularité (mesurée par le nombre de voyageurs ayant effectué une réservation dans cet établissement sur notre site), la qualité du contenu fourni par l'établissement, ainsi que la compétitivité de ses tarifs et de sa disponibilité.

La commission payée par un établissement pour les réservations effectuées par l'intermédiaire de notre site constitue également un facteur influant sur son ordre de classement.

Si vous choisissez une option de tri autre que celui par défaut (le prix ou les avis des clients par exemple), les établissements seront classés en fonction du critère sélectionné.

- **Vols** :

Notre ordre de tri par défaut (« Prix croissant ») est basé sur le prix le plus bas. Lorsque deux vols sont au même prix, le vol le plus court apparaît en premier.

- **Location de voiture** :

Notre ordre de tri par défaut est principalement établi en fonction du prix, mais nous pouvons tenir compte d'autres critères tels que la popularité, la facilité d'accès du lieu de prise en charge et la catégorie ou le type de voiture.

Extrait des conditions générales de présentation des offres sur le site de VSC – novembre 2017.

Les critères de classement ne sont alors pas les mêmes que pour les voyages en train, permettent de mieux prendre en compte le critère du prix pour le classement des offres, et les voyageurs disposent de la possibilité de modifier le classement par défaut. Ils trouveront donc plus facilement l'information pertinente pour leurs besoins.

D'autre part, l'article L. 111-7-1 du code de la consommation alinéa 1 impose aux plateformes les plus importantes en termes d'audience l'obligation d'élaborer et de mettre en place des bonnes pratiques « *visant à renforcer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté mentionnées à l'article L. 111-7* ».

Le décret n° 2017-1435 fixe à 5 millions de visiteurs uniques par mois le seuil à partir duquel les plateformes ont l'obligation de mettre en place ces bonnes pratiques. VSC disposant d'un nombre de visiteurs uniques par mois de plus de 12 millions⁷ (site internet et application), il est concerné par l'obligation de mettre en place des bonnes pratiques.

Cette obligation d'élaboration et de diffusion de bonnes pratiques ne s'accompagne d'aucune exigence sur leur contenu : il s'agit d'une auto-évaluation dont « il n'est pas certain que la loi puisse imposer du droit souple de manière aussi vague⁸ ». Nous n'avons pour l'instant pas détecté de bonnes pratiques qui auraient été mises en place volontairement par des opérateurs, mais l'obligation née de ces dispositions **n'entre en vigueur que le 1^{er} janvier 2019**.

Cependant, nous pouvons relever que la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD) a mis en place un code de déontologie, disponible en ligne⁹. Concernant la présentation des offres par les plateformes, il n'y a pas de dispositions particulières permettant de satisfaire aux exigences de bonnes pratiques.

☛ **La FNAUT sera attentive à la mise en place et au contenu des bonnes pratiques qui doivent être mises en place par OULsnCF au 1^{er} janvier 2019 visant à appliquer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté prévues par l'article L. 111-7 du code de la consommation.**

⁷ <http://www.mediametrie.fr/internet/communiqués/barometre-trimestriel-de-l-audience-du-e-commerce-en-france-2eme-trimestre-2017.php?id=1748>

⁸ Loyauté des plateformes : un champ d'application à définir dans les limites du droit européen, Luc Grynbaum, la Semaine Juridique n° 16, 18 avril 2016.

⁹ https://www.fevad.com/wp-content/uploads/2016/09/FEVAD_Codepro_Vsept2015.pdf

Les demandes d'améliorations de OUI.sncf.

Par défaut, <https://www.oui.sncf/> sélectionne les offres sur la base du trajet le plus rapide et ne comportant pas plus de deux correspondances. Afin de pouvoir proposer des solutions de voyage moins chères (mais moins rapides), il faudrait permettre au voyageur de contourner ces choix pour qu'il puisse trouver, s'il le souhaite, des offres avec plus de correspondances ou avec des durées de correspondances en gare réduites et lui donner la possibilité de choisir le type de train (TGV, Intercités ou TER) lorsque cela est possible. Il devrait être possible de choisir de combiner un ou plusieurs de ces choix. La possibilité de tri des offres en fonction du prix le moins cher pour le trajet recherché devrait être offerte.

L'information sur l'identification des algorithmes mis en œuvre doit être améliorée et il devrait être rendu possible de les contourner. Un certain nombre de critères ne sont pas énoncés mais sont pourtant utilisés par OUI.sncf pour sélectionner les offres :

- le nombre maximal de correspondances pour un trajet est actuellement limité à deux,
- la durée de correspondance minimale dans les grandes gares.

Pourtant des trajets à plusieurs correspondances peuvent être trouvés sur d'autres moteurs de recherche (<https://www.sbb.ch/> par exemple) et n'apparaissent pas sur OUI.sncf : il n'est pas possible pour le consommateur de connaître les critères limitant la présentation des offres qui est faite, et d'agir sur ces critères pour avoir une information plus pertinente.

Par exemple, indépendamment des considérations tarifaires, l'objectif est de réussir à proposer ce type de solution pour un trajet Epinal-Tours en semaine (www.cff.ch) :

Gare/arrêt	Heure	Voie/quai	Voyage avec Informations
Epinal	dép. 18:08		TER 35782 Train Express Regional Richtung: Nancy Ville ZM
Nancy Ville	arr. 19:02		
		🚶	Changement
Nancy Ville	dép. 19:16		TGV 2549 Train à grande vit. Richtung: Paris-Est GP  B
Paris-Est	arr. 20:46		
		🚶	55' A pied+métro
Paris-Montparnasse	dép. 22:01		TGV 8461 Train à grande vit. Richtung: Bordeaux-St-Jean GP  B
St-Pierre-des-Corps	arr. 22:58		
		🚶	Changement
St-Pierre-des-Corps	dép. 23:03		TER 5461 Train Express Regional Richtung: Tours ZM
Tours	arr. 23:08		

Durée: 5 h

Alors que OUI.sncf, limitant le nombre de correspondances à deux, permet, comme dernier trajet du jour, une solution qui certes part plus tard mais arrive à destination 1H30 après la dernière solution proposée par CFF :

Vendredi 09/02		Durée 05h34	
19h05	EPINAL	TER	35786
20h02	NANCY		
20h16	NANCY	TGV	2551
21h46	PARIS EST		
22h32	PARIS AUSTERLITZ	Intercités	14081
00h39	TOURS		

Réserver

Sur les itinéraires où il y a une possibilité TGV et un itinéraire alternatif en Intercités ou TER, très souvent moins cher notamment pour un trajet le jour même, les propositions de OUI.sncf se sont améliorées, notamment si on prend le cas d'itinéraires qui remontaient très souvent car occultant systématiquement les itinéraires qui n'étaient pas du TGV, cf. les exemples de Paris-Belfort, Lyon-Nantes et Nîmes-Clermont : maintenant la solution alternative hors TGV plus lente mais pas chère remonte systématiquement.

Le 13 février à partir de 10h en 2 ^{de} classe				Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable
19h52	BELFORT MONTBELIARD TGV direct TGV	2h29	-	97 €	104 €	129 €
17h25 20h59	PARIS EST BELFORT VILLE 2 corresp. TGV, TER	3h34	-	126,60 €	134,70 €	1 ^{ère} classe 170,20 €
17h55 21h30	PARIS EST BELFORT VILLE 2 corresp. TGV, TER	3h35	-	126,60 €	134,70 €	1 ^{ère} classe 170,20 €
17h57 20h34	PARIS GARE DE LYON BELFORT MONTBELIARD TGV 1 corresp. TGV Lyria, TGV	2h37	-	87,70 €	105,40 €	1 ^{ère} classe 116,60 €
18h42 22h48	PARIS EST BELFORT VILLE direct INTERCITÉS	4h06	-	Meilleur Prix 51 €	63,20 €	-
19h23 21h52	PARIS GARE DE LYON BELFORT MONTBELIARD TGV direct TGV	2h29	-	87 €	104 €	1 ^{ère} classe 99 €
20h23 22h55	PARIS GARE DE LYON BELFORT MONTBELIARD TGV direct TGV	2h32	-	75 €	88 €	1 ^{ère} classe 79 €

Le 13 février à partir de 10h en 2^{de} classe

Non modifiable

Modifiable sous conditions

Modifiable

13h30 LYON PART DIEU
17h54 NANTES

1 corresp. TGV

4h24

-

-

116 €

1^{ère} classe
137,40 €

14h04 LYON PART DIEU
19h19 NANTES

1 corresp. TGV

5h15

-

108 €

116 €

1^{ère} classe
143 €

15h04 LYON PART DIEU
20h19 NANTES

1 corresp. TGV

5h15

-

108 €

116 €

1^{ère} classe
143 €

15h42 LYON PART DIEU
23h02 NANTES

direct INTERCITÉS

7h20

-

Meilleur Prix
67 €

84,70 €

1^{ère} classe
76 €

16h30 LYON PART DIEU
20h54 NANTES

direct TGV

4h24

-

97 €

116 €

1^{ère} classe
121 €

17h00 LYON PART DIEU
21h50 NANTES

1 corresp. TGV

4h50

-

108 €

116 €

-

Le 13 février à partir de 10h en 2^{de} classe

Non modifiable

Modifiable sous conditions

Modifiable



NIMES
CLERMONT FERRAND
BUS

À partir de
23 €

[Voir toutes les propositions >](#)

12h54 NIMES
17h06 CLERMONT FERRAND

2 corresp. RENFE SNCF, TGV, TER

4h12

-

80,20 €

86,20 €

1^{ère} classe
106,70 €

13h16 NIMES
18h33 CLERMONT FERRAND

direct TER

5h17

Meilleur Prix
45 €

-

-

-

14h43 NIMES
19h05 CLERMONT FERRAND

1 corresp. TGV, TER

4h22

-

74,70 €

79,40 €

1^{ère} classe
92,10 €

15h26 NIMES
20h08 CLERMONT FERRAND

1 corresp. TGV, TER

4h42

-

73,60 €

91,80 €

1^{ère} classe
91,30 €

16h56 NIMES
22h26 CLERMONT FERRAND

direct TER

5h30

Meilleur Prix
45 €

-

-

-

17h30 NIMES
21h56 CLERMONT FERRAND

1 corresp. TGV, TER

4h26

-

74,70 €

79,40 €

1^{ère} classe
92,10 €

Ces évolutions sont les bienvenues, Trenitalia s'est fait condamner récemment par l'autorité de la concurrence italienne¹⁰ pour dissimulation des liaisons TER dans les solutions proposées par son moteur de recherche horaire qui privilégiait les liaisons Intercités et grande vitesse d'un montant naturellement plus élevé.

L'ADCPR¹¹, membre de la FNAUT, souligne les carences de la commercialisation des trajets Tours - Rouen via Mézidon : le site OUI.sncf ne propose spontanément aucun trajet Tours - Rouen par Mézidon alors que trois possibilités existent du lundi au jeudi et quatre le vendredi avec une correspondance à Mézidon en 30 minutes maximum. Les voyageurs sont envoyés par Paris-Montparnasse avec le TGV... ou à Paris-Austerlitz avec Intercités, le tout pour des tarifs bien supérieurs à celui via Mézidon et avec des temps de parcours sans gains significatifs. Cet itinéraire est proposé au choix sur le site Die Bahn.

Il reste des cas complexes du type du trajet Arcachon-Le Mans où la première solution, la moins chère, utilise l'Intercités Tours-Le Mans. Mais dès qu'il y a plus de correspondances les itinéraires qui utilisent la ligne TER/Intercités Tours-Le Mans ne sortent pas en raison du changement (à Saint-Pierre-des-Corps ou Tours) alors qu'ils peuvent être moins chers.

Nos offres sont classées par horaires de départ: [Pour plus de détails](#)

		Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable	
Jour précédent					
05h58 10h18	ARCACHON LE MANS 2 corresp. TER, TGV, INTERCITÉS 4h20	Meilleur Prix 49,20 €	78,80 €	85,10 €	1 ^{ère} classe 63,30 €
07h02 11h34	ARCACHON LE MANS 2 corresp. TER, TGV 4h32	-	136,90 €	170,50 €	1 ^{ère} classe 223,10 €
08h02 13h09	ARCACHON LE MANS 2 corresp. TER, TGV 5h07	-	125,40 €	159,50 €	1 ^{ère} classe 205,90 €
09h33 15h09	ARCACHON LE MANS 2 corresp. TER, TGV 5h36	-	113,90 €	138,90 €	1 ^{ère} classe 141,30 €
16h02 20h34	ARCACHON LE MANS 2 corresp. TER, TGV 4h32	-	136,90 €	170,50 €	1 ^{ère} classe 217 €

¹⁰ <http://www.agcm.it/stampa/comunicati/9160-ps10578-dopo-il-provvedimento-dell-autorit%C3%A0,-trenitalia-interviene-sui-propri-sistemi-telematici-di-prenotazione-e-acquisto,-pi%C3%B9-30-di-soluzioni-di-viaggio-offerte.html>

¹¹ <http://www.adpccr.fr/>

Si on prend l'exemple d'un départ à 8H02 d'Arcachon, en prix Loisir modifiable on est à un montant de 159,50 euros alors que si on décompose le trajet via Tours :

Horaires	Origine	Destination	Correspondances	Durée	Statut	Prix	Classe
05h58 - 09h10	ARCACHON	TOURS	2 corresp. TER, TGV	3h12	Meilleur Prix	32,90 €	1 ^{ère} classe
08h02 - 11h08	ARCACHON	TOURS	2 corresp. TER, TGV, Navette	3h06	Non modifiable	65,70 €	1 ^{ère} classe
					Modifiable sous conditions	69,70 €	
					Modifiable	75,70 €	

Horaires	Origine	Destination	Correspondances	Durée	Prix	Statut	Classe
10h44 - 13h09	TOURS	LE MANS	2 corresp. Navette, TGV	2h25	80,90 €	Modifiable sous conditions	1 ^{ère} classe
12h29 - 13h32	TOURS	LE MANS	direct TER	1h03	17,70 €	Non modifiable	
14h09 - 15h17	TOURS	LE MANS	direct TER	1h08	17,70 €	Non modifiable	
14h49 - 17h15	TOURS	LE MANS	2 corresp. TER, INTERCITÉS	2h26	30,30 €	Modifiable sous conditions	1 ^{ère} classe
16h34 - 17h30	TOURS	LE MANS	direct INTERCITÉS	56 min	12,40 €	Meilleur Prix	1 ^{ère} classe
					19,70 €	Modifiable	

on est à 64,70 euros plus un trajet en TER ou IC d'un montant inférieur à 20 euros ce qui fait un montant total de 84,70 euros c'est-à-dire moitié moins cher que le trajet en TGV avec changement à Paris.

Il faudrait permettre au voyageur de sélectionner des trajets selon des critères différents :

- **le choix, dès le début du dialogue de recherche horaire, entre trajet moins cher et trajet plus rapide** permettrait un classement par ordre de prix pour le jour de voyage souhaité. Ainsi, notamment pour certains trajets transversaux, un affichage par ordre de prix permettrait à ceux qui sont à la recherche des trajets les moins chers de les voir affichés prioritairement ;
- **le choix du type de train (TGV, TET, TER)** sur le site OUI.sncf permettrait de sélectionner sur les itinéraires qui le permettent des solutions souvent plus économiques que le TGV notamment en cas d'achat du trajet peu de temps avant le voyage. Il convient de noter (cf. supra les captures d'écran) que, pour un certain nombre de trajets, que la prise en compte de cette demande de longue date de la FNAUT a quand même permis une amélioration récente et notable. Le site OUI.sncf permet les via mais doit permettre le choix du type de train ; les sites TER permettent le choix du type de train mais, pour que ce soit parfaitement clair, « autres trains » doit être remplacé par TGV.
- **donner la souplesse du choix du type de train sur l'application OUI.sncf¹².** Comme sur l'application SNCF, l'application OUI.sncf doit permettre :
 - de sélectionner des trajets avec un via,
 - de choisir le type de train : notamment le choix entre TER, IC et TGV.

La combinaison de ces deux fonctionnalités permet d'avoir accès à des trajets hors TGV donc moins chers, dans la plupart des cas : ex Paris-Reims via Epernay.

☛ **L'information sur l'identification des algorithmes mis en œuvre par OUI.sncf doit être améliorée et il devrait être rendu possible de les contourner.**

Il faudrait permettre au voyageur de sélectionner des trajets selon des critères différents :

- **le choix, dès le début du dialogue de recherche horaire, entre trajet moins cher et trajet plus rapide,**
- **le prix,**
- **le choix du type de train (TGV, TET, TER).**

¹² test sur l'appli version 43.0 ; iOS 11.2.1.

L'information horaire théorique.

- **La diffusion des données horaires au public**

La loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, prévoit à son article 4 que les données des transporteurs doivent être communiquées au public. Ce texte introduit un nouvel article L. 1115-1 dans le code des transports :

*« Les données des services réguliers de transport public de personnes et des services de mobilité sont **diffusées librement, immédiatement et gratuitement** en vue d'informer les usagers et de fournir le meilleur service, notamment en **permettant l'organisation optimale des services de mobilité et des modes de transport**. Dans ce but, elles sont **diffusées par voie électronique, au public et aux autres exploitants, dans un format ouvert destiné à permettre leur réutilisation libre, immédiate et gratuite**.*

Les personnes tenues de diffuser ces données sont les exploitants des services de transport et de mobilité et, le cas échéant, les autorités organisatrices de transport.

*Les données mentionnées au premier alinéa sont les **données numériques** :*

1° Relatives aux arrêts, aux tarifs publics, aux horaires planifiés et en temps réel, à l'accessibilité aux personnes handicapées, à la disponibilité des services, ainsi qu'aux incidents constatés sur le réseau et à la fourniture des services de mobilité et de transport ;

2° Issues de services de calculateurs d'itinéraires multimodaux gérés par ou pour le compte des autorités organisatrices de transport. (...)»

Ainsi, les exploitants de services de transport et de mobilité et les autorités organisatrices doivent rendre disponibles leurs données, ce qui a pour but de favoriser l'émergence d'innovations et d'améliorer la qualité de service. L'ouverture des données rend plus aisé le développement de nouveaux outils, et on peut imaginer que de nouveaux services se développent en croisant les données de différentes sources.

L'article L. 1115-1 du code des transports prévoit ensuite un aménagement : les exploitants et les autorités organisatrices peuvent se soumettre à des codes de bonnes pratiques, qui doivent être homologués par les ministères des transports et du numérique. Les signataires de ces dispositions sont alors réputés respecter leurs obligations de mise à disposition.

« Les personnes soumises au présent article sont réputées remplir leurs obligations dès lors qu'elles sont adhérentes à des codes de conduite, des protocoles ou des lignes directrices préalablement établis par elles et rendus publics, pour autant que ces documents établissent les conditions de diffusion et d'actualisation des données. Ces documents définissent notamment :

a) Le niveau de disponibilité des données de nature à permettre leur réutilisation immédiate. Est défini, en particulier, le rythme auquel les données sont rendues disponibles et diffusées ;

b) En vue de fournir les données en temps réel, le délai raisonnable et les conditions techniques de diffusion de celles-ci ;

c) En vue de faciliter l'organisation de l'intermodalité, le niveau d'information pertinent au sujet des variations significatives de l'offre de services, en particulier des variations saisonnières ;

d) La manière dont la connexion entre les systèmes d'informations, notamment par abonnement ou par requête, permet de fournir les données, et les conditions de continuité de la fourniture des données en cas de changement des modalités de leur diffusion ;

e) Les dérogations au principe de gratuité à l'égard des utilisateurs de masse, justifiées par des coûts significatifs de mise à disposition, sans toutefois que la contribution des utilisateurs puisse excéder ces coûts ;

f) En vue de garantir la qualité de l'information et des services ainsi que la sécurité des usagers, les conditions assurant le caractère complet et neutre de la réutilisation des données. »

Les codes de conduite, les protocoles et les lignes directrices établis en application du présent article font l'objet d'une homologation conjointe par les ministres chargés des transports et du numérique.

Les conditions d'application du présent article sont définies par décret en Conseil d'Etat pour les personnes qui n'ont pas adopté ou adhéré aux documents homologués mentionnés à l'avant-dernier alinéa.

A ce jour, seuls deux opérateurs ont mis en place des codes de conduite qui ont été homologués : la RATP¹³ et Keolis Rennes¹⁴.

SNCF Mobilités n'est pas signataire d'un code de bonne conduite, et est donc soumise aux dispositions de l'article L. 1115-1 du code des transports qui doivent être précisées par un décret en Conseil d'Etat pour les personnes qui n'ont pas adopté de code de bonne conduite homologué. En l'absence du décret pourtant nécessaire à l'application de cet article, le détail des obligations qui pèsent sur les exploitants de services de transports et de mobilités et sur les autorités organisatrices n'est pas encore connu.

La FNAUT souhaite être consultée lorsque les travaux sur ce futur texte seront engagés, afin que les voyageurs soient entendus, puisqu'ils sont les bénéficiaires des progrès qui peuvent être apportés par l'ouverture des données.

SNCF Mobilités a mis en place un site internet qui permet d'avoir accès à un certain nombre de données : <https://data.sncf.com>

En avril 2017, SNCF Mobilités affirmait ainsi être la première entreprise de transport à s'être lancée dans l'open data en 2012 et indiquait mettre à disposition du public plus de 200 jeux de données. Elle a aussi mis en place une charte sur la transparence des données SNCF¹⁵, qui n'a pas fait l'objet d'une homologation au sens de l'article L. 1115-1 du code des transports, à ce jour.

¹³ Arrêté du 14 mars 2017 portant homologation du code de conduite établi par la RATP en application de l'article L. 1115-1 du code des transports NOR : DEVT1701199A.

¹⁴ Arrêté du 25 avril 2017 portant homologation du code de conduite établi par Keolis Rennes en application de l'art. L. 1115-1 du code des transports NOR : DEVT1707668A.

¹⁵ http://www.sncf.com/ressources/170419_charte_transparence_des_donneessncf.pdf

Parmi les données qui doivent être mises à disposition selon la loi, la question des horaires intéresse particulièrement la FNAUT. C'est un sujet important pour les voyageurs, qui organisent leurs déplacements, et parfois leurs vies personnelles et professionnelles, autour de cette question. C'est également un sujet qui intéresse des développeurs qui souhaitent pouvoir proposer des solutions d'informations voyageurs innovantes et performantes.

La loi prévoit expressément que les données liées aux horaires théoriques (« planifiés ») et aux horaires en temps réel doivent être diffusées.

Des jeux de données sont disponibles pour les Intercités et les TER (pas pour les TGV) mais dans un format qui n'est pas utilisable par les usagers sous un format ouvert permettant une réutilisation immédiate ; par exemple, les jeux de données des horaires Intercités ne sont exploitables que par des développeurs d'Application Programming Interface : <https://data.sncf.com/explore/dataset/sncf-intercites-gtfs/> . Ceci ne répond pas aux exigences légales.

Nous pourrions donc penser que les dispositions de l'article L. 1115-1 du code des transports peuvent permettre, enfin, un accès des voyageurs aux horaires des trains sous la forme de données électroniques dans un format ouvert avec une vue d'ensemble et exhaustive. Cependant, la consultation du site diffusant les données open data de SNCF Mobilités aboutit à une constatation décevante : les données d'horaires existent bien pour les TER et les Intercités mais ne sont réutilisables que par des développeurs informatiques. La SNCF maintient sa résistance à une demande pourtant fondée légalement.

Il est possible d'avoir accès au menu complet du bar TGV, mais il est toujours impossible d'obtenir les données horaires théoriques des trains.

En juin 2017, la Ministre chargée des transports a annoncé la future mise en place d'une plateforme open data sur les transports¹⁶ : un point d'accès numérique aux données ouvertes de transport sur le site <http://transport.data.gouv.fr>.

Un autre regroupement de données semble se mettre en place, selon la presse¹⁷, entre SNCF Mobilités, Transdev, la RATP et Blablacar, dans l'optique de contrer les plateformes telles que Google.

Ces projets n'ont pas encore abouti et ne permettent donc pas encore de constater une ouverture effective des données des opérateurs.

¹⁶ <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/barcamp-datatransport-elisabeth-borne-reunit-acteurs-donnee-transport-et-annonce-creation-prochaine>

¹⁷ https://www.lesechos.fr/30/08/2017/lesechos.fr/030517082647_data--la-sncf--la-ratp--transdev-et-blablacar-s-allient-pour-contrer-google.htm

En ce qui concerne les données horaires numériques en temps réel, les différents canaux les rendent finalement plus disponibles que les données horaires théoriques (sous réserve de l'existence ou de la performance du réseau téléphonique mobile).

• **En application de l'article L. 1115-1 du code des transports, les données théoriques des TGV, TET et TER doivent être mises à disposition du public par SNCF Mobilités dans un format directement utilisable par les voyageurs dans les meilleurs délais.**

- **La diffusion d'horaires pour les lignes TGV**

La connaissance des horaires théoriques des trains est essentielle pour les voyageurs, le monde économique, le tourisme, les collectivités territoriales etc. Cette information horaire théorique est devenue indigente, voire inexistante pour certains secteurs du transport ferroviaire telles les liaisons TGV : les horaires planifiés des dessertes TGV ne sont plus diffusés aux voyageurs depuis la disparition des fiches horaires.

L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes s'applique, pour les lignes ne relevant pas du service public (donc en dehors des transports urbains, TER et Intercités pour le secteur ferroviaire) aux services ferroviaires, guidés, routiers, maritimes, fluviaux ou aériens exécutés selon des horaires déterminés (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas occasionnels), les voyageurs étant pris en charge et déposés à des points du trajet préalablement fixés, situés ou non sur le territoire national : l'arrêté s'applique aux services nationaux et internationaux.

Cet arrêté, qui est applicable depuis le 1^{er} juillet 2017, est pris en application de l'article L. 112-1 du code de la consommation qui prévoit que : « *Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services informe le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation* ».

Les manquements aux dispositions de l'article L. 112-1 et de ses arrêtés d'application sont sanctionnés par l'article L. 131-5 du code de la consommation : « *Tout manquement aux dispositions de l'article [L. 112-1](#) définissant les modalités d'information sur le prix et les conditions de vente ainsi qu'aux dispositions des arrêtés pris pour son application est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V* ».

L'article 8 impose aux exploitants de services librement organisés de mettre « à la disposition du public les éléments caractéristiques de chacune de ces lignes : l'origine, la destination, les éventuels arrêts intermédiaires, les horaires de passages aux différents arrêts et la période de validité de ces informations. Cette information est assurée en rendant aisément accessible au public un document unique listant ces caractéristiques pour l'ensemble des lignes. Ce document unique peut prendre la forme d'un outil numérique facilement accessible à partir du site internet de cette personne.

Le « document unique » peut être téléchargeable, sur le bon modèle de <https://www.tableaux-horaires.ch/fr/bienvenue.html> qui permet de télécharger en .pdf les horaires de l'ensemble des lignes de transports collectifs terrestres suisses détaillant, notamment, l'origine, la destination, les arrêts et la période de circulation de chaque train ou car. A titre d'exemple : https://www.tableaux-horaires.ch/fileadmin/fap_pdf_fields/2018/100.pdf

L'article 8 impose enfin que : « Les caractéristiques d'une ligne sont également affichées au niveau de chacun des arrêts qu'elle dessert ».

Pour ce qui est des services TGV, l'affichage au niveau de chaque gare desservie des tableaux arrivées/départs détaillant les horaires des gares desservies par chaque train ainsi que la périodicité de leur circulation est la meilleure solution.

L'article 9 dispose que : « Lors de la réservation de la prestation de transport, le consommateur est informé de l'existence du document unique prévu à l'article 8 et des modalités précises pour y accéder ». L'application de cette exigence relative à l'information sur l'existence des horaires théoriques lors de la réservation est actuellement nulle dans la mesure où les dispositions de l'article 8 ne sont quasiment pas appliquées.

☛ **L'état des lieux actuel est celui d'une carence totale de l'application de ces dispositions.**

Analyse de l'application de l'article 8 de l'arrêté sur la base de quelques exemples :

Type de service	Transport ferroviaire				Lignes routières		
Services concernés	TGV	Eurostar	Thalys	Thello	Ouibus	Isilines	Flixbus
Article 8 : état de la mise à disposition du public d'horaires théoriques	néant	néant	néant	correct ex : Paris-Venise / https://www.thello.com/paris-venise/horaires/	néant	néant	néant

Type de service	Lignes maritimes		Lignes aériennes	
Services concernés	Corsica Ferries		Air France ¹⁸	Easyjet
Article 8 : état de la mise à disposition du public d'horaires théoriques	néant		néant	néant

¹⁸ L'exigence ne s'applique pas aux lignes exploitées en délégation de service public, ex : Paris-Aurillac, mais elles ne disposent pas d'horaires théoriques pour autant...

- **Les carences graves de l'information horaire théorique**

La convention relative à l'exploitation des TET entre 2016 et 2020 conclue entre l'Etat et SNCF Mobilités (qui n'est pas disponible en ligne) prévoit la mise à disposition du public des fiches horaires. A distance, les fiches horaires des TET étaient disponibles sur le site internet (<http://www.sncf.com/fr/trains/intercites/horaires-travaux-lignes>) mais il y avait régulièrement des fiches horaires obsolètes qui étaient encore en ligne alors que la fiche horaire en vigueur n'est pas encore diffusée, notamment au moment des changements de service (début décembre - service annuel - et début juillet). Depuis février 2018, les fiches horaires des Intercités, auparavant disponibles en ligne, se sont volatilisées.

En ce qui concerne les TER, les fiches horaires sont rendues obligatoires par les conventions TER. Il y a régulièrement des difficultés sur leur disponibilité lors des changements de service. Ainsi, lors du passage au SA (Service Annuel) 2018 le dimanche 10 décembre 2017, la situation au 28 novembre 2017 était une absence quasi-totale des fiches horaires sur les sites TER, une exception détectée : <https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes>.

Si les modules de recherche horaire des sites TER proposaient les horaires du SA 2018 en recherche ponctuelle, il n'y avait pas la possibilité d'avoir accès à la trame de desserte théorique d'une ligne TER pour le SA 2018 entrant en vigueur quelques jours après.

☛ L'information sur l'offre théorique des trajets est essentielle pour les voyageurs : il y a un fort besoin d'amélioration de la visibilité de l'offre et de mise en œuvre des dispositions réglementaires imposant la diffusion d'horaires théoriques.

Les fiches horaires des Intercités et des TGV doivent être remises en ligne.

2.2 L'information tarifaire

La FNAUT réitère une demande générale d'explication claire et synthétique de ses tarifs par SNCF Mobilités : moins lapidaire que les menus contextuels des sites ou applications, plus pédagogique que les Tarifs voyageurs. Les tarifs SNCF Mobilités combinent plusieurs mécanismes de construction de prix :

- prix homologués par l'Etat et dont le montant et la variation sont encadrés réglementairement pour les Intercités à réservation obligatoire et les TGV (mais ces principes ne s'appliquent pas pour les tarifs PRO, la première classe et les liaisons internationales),
- évolution de la gamme tarifaire des Intercités sans réservation obligatoire qui passent du barème kilométrique à un système de prix yieldés,
- déploiement progressif de la liberté tarifaire des régions pour les TER.

Pour les TER, la mise en place progressive de la liberté tarifaire régionale, prévue par la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, a des impacts sur l'information tarifaire puisque le barème kilométrique dégressif n'est plus, dans cette hypothèse, le « tarif de base ».

Des informations précises sur le tarif TER de la région Bourgogne-Franche-Comté « tarif de base général » sont téléchargeables à <https://www.ter.sncf.com/bourgogne-franche-comte/mentions-legales> :

PRIX DE BASE REGIONAL BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

Paliers kilométriques	Tarif de Base Adulte (+12 ans)	Tarif de Base Enfant (4 à -12 ans)
0 à 35 kms	5 €	2 €
36 à 70 kms	10 €	2 €
71 à 100 kms	15 €	2 €
101 à 135 kms	20 €	2 €
136 à 165 kms	25 €	2 €
166 à 200 kms	30 €	2 €
201 kms et +	35 €	2 €

Tarifs en vigueur au 29 août 2017



Mais il n'y a pas d'informations sur les éventuelles prises en compte de la dégressivité tarifaire pour un trajet en correspondance ou sur la reconnaissance des réductions commerciales nationales de SNCF Mobilités.

☛ La mise en place de la liberté tarifaire régionale doit s'accompagner d'une information précise des voyageurs sur la mise en place de cette mesure et ses conséquences tarifaires.

- Nos demandes d'amélioration de l'information tarifaire

L'information tarifaire théorique pour chaque relation desservie par TGV est disponible en ligne : <https://www.oui.sncf/train/tarifs> mais ce dispositif est peu connu et doit être étendu à tous les itinéraires grandes lignes, y compris Intercités.

Afin de faciliter l'information et la compréhension du système de prix par les voyageurs, la FNAUT est en discussion régulière avec SNCF Mobilités afin que nos demandes d'amélioration soient prises en compte. Voici un florilège des demandes en cours...

- compatibilité des tarifs TER et Intercités

Billet TER valable uniquement sur TER :

Le 15 novembre à partir de 6h en 2 ^{nde} classe		Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable
🕒 Jour précédent				
06h34 08h14	PARIS NORD ST QUENTIN direct TER	26,50 €	-	-
07h19 08h32	PARIS NORD SAINT QUENTIN direct INTERCITÉS	10,00 €	16,00 €	29,50 €
07h34 09h14	PARIS NORD ST QUENTIN direct TER	26,50 €	-	-

Passager 1 26 à 59 ans TARIF NORMAL 26,50 €

Valable sur TER uniquement pour la date de voyage choisie. Billet non-échangeable et non-remboursable.

Détails du voyage Votre place Choisir cet aller (26,50 €)

08h19 09h35	PARIS NORD SAINT QUENTIN direct INTERCITÉS	10,00 €	16,00 €	29,50 €
----------------	--	---------	---------	---------

Billet annoncé valable sur TER et sur Intercités :

Le 15 novembre à partir de 6h en 2 ^{nde} classe		Non modifiable	Modifiable sous conditions	Modifiable	
08h03 09h15	CAEN CHERBOURG ▼ direct TER	22,90 €	-	-	
09h01 10h14	CAEN CHERBOURG ▼ direct INTERCITÉS	-	14,00 €	25,90 €	1 ^{ère} classe à 18 €
11h03 12h15	CAEN CHERBOURG ▼ direct TER	22,90 €	-	-	
<p>Passager 1 26 à 59 ans TARIF NORMAL 22,90 €</p> <p>Valable sur TER et INTERCITES, pour la date de voyage choisie. Billet non-échangeable et non-remboursable.</p>					
Détails du voyage		Votre place		Choisir cet aller (22,90 €)	
12h03 13h19	CAEN CHERBOURG ▼ direct INTERCITÉS	-	14,00 €	25,90 €	1 ^{ère} classe à 19 €

Pourtant, le principe que les billets TER sont aussi utilisables sur les Intercités sans réservation obligatoire est posé par l'article 3.2 du volume 1 des Tarifs voyageurs : « si un titre de transport sauf e-billet...n'a pas été utilisé dans le train et à la date indiquée, **il demeure utilisable, dans la limite de 7 jours... sur d'autres trains sans réservation obligatoire**, pour le même trajet etc... (cf. capture d'écran 1).

3.2. Délai de validité des titres de transport à date et train déterminés

Dans les trains à réservation obligatoire, les titres de transport ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date et dans le train indiqués.

Un titre de transport valable sur un train sans réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train à réservation obligatoire. Si un titre de transport sauf e-billet valable sur un train sans réservation obligatoire n'a pas été utilisé dans le train et à la date indiqués, il demeure utilisable, dans la limite de la période de 7 jours indiquée à l'article 3.1. des Tarifs Voyageurs, sur d'autres trains sans réservation obligatoire, pour le même trajet, sans garantie de place ni possibilité d'échange et sous réserve du respect des conditions d'emprunt éventuelles du train et des conditions d'utilisation du tarif utilisé.

Toutefois l'e-billet utilisé sur un train sans réservation obligatoire est uniquement valable pour le train, la date, la classe et le parcours désignés.

Un titre de transport valable sur un train à réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train sans réservation obligatoire.

Les Tarifs voyageurs ■ octobre 2017 Volume 1 ■ Dispositions générales

Ce principe étant général, il est valable pour les TER de toutes les régions, les indications sur VSC devraient donc être homogénéisées. Ce principe n'est pas rappelé dans les informations (succinctes) dans le dialogue de vente :

1 Votre billet

CAEN ▶ CHERBOURG | 1 Passager | 22.90 €

30 Octobre 2017 Aller

16h18 CAEN
17h30 CHERBOURG

TER 852221

▼ Détails et conditions

1er Passager
(26 à 59 ans)

Sans placement

TARIF NORMAL : Valable sur TER et INTERCITES, pour la date de voyage choisie. Billet non-échangeable et non-remboursable.

- Pour la Carte Jeune, la mention « la réservation de vos billets est obligatoire » est différente de la mention concernant la carte Senior, or ces deux types de cartes fonctionnent de la même manière, au taux de réduction près. Nous présumons que c'est pour adopter un langage « jeune » et pour signifier qu'il faut un billet valable pour prendre le train (ce n'est pas un Pass Navigo). Mais la réservation des places n'est pas obligatoire dans les IC sans réservation obligatoire...

Carte Jeune

Profitez de tous ses avantages



-30% garantis toute l'année

Avec TGV et INTERCITES, c'est -30% garantis toute l'année : n'oubliez pas, la réservation de vos billets est obligatoire. Consultez le Calendrier Voyageurs pour dénicher des petits prix, c'est -50% en période de faible affluence sur TER.



Des Offres Dernière Minute exclusives

Vous n'avez rien de prévu dans les 10 jours à venir ? Avec votre carte, partez même au dernier moment à petits prix et faites bénéficier la personne qui vous accompagne du même tarif. Ces billets sont non échangeables et non remboursables. Consultez notre calendrier et découvrez les prochaines offres.



-10% sur les Prem's

Avec la Carte Jeune, c'est la garantie du meilleur prix, même sur les Prem's. Ces billets ne sont ni échangeables, ni remboursables.



-25% vers l'Europe

Des réductions en France, mais pas que ! Partez direction l'Allemagne, l'Espagne, l'Italie, le Luxembourg et la Suisse à prix réduits.

Carte Senior +

Profitez de tous ses avantages



-25% garantis et jusqu'à -40% en 1ère classe

Avec TGV, INTERCITES et TER, c'est 25% de réduction garantis en 2nde classe et jusqu'à -40% en 1ère. En période de faible affluence, c'est -50% sur vos billets TER, alors consultez le Calendrier Voyageurs.



Des offres Dernière Minute exclusives

Vous n'avez rien de prévu dans les 10 jours à venir ? Avec votre carte, partez même au dernier moment à petits prix et faites bénéficier la personne qui vous accompagne du même tarif. Ces billets sont non échangeables et non remboursables. Consultez notre calendrier et découvrez les prochaines offres.



-10% sur les Prem's

Avec la Carte Senior+, c'est la garantie du meilleur prix, même sur les Prem's, les billets les moins chers proposés. Ces billets sont non échangeables et non remboursables.



-25% vers l'Europe

Des réductions sur vos voyages en France, mais pas que ! Partez direction l'Allemagne, l'Italie, le Luxembourg et la Suisse à prix réduits.

- Il faudrait rajouter que le billet TER Carte Jeune est aussi valable le jour même en période bleue, la FNAUT l'a déjà signalé.

- La superposition de ces régimes d'échange/annulation spécifiques est synthétique donc lapidaire, alors que cela devrait être plus aisément compréhensible notamment en cas d'échange d'une partie de l'ensemble d'un trajet composé de ces plusieurs segments :

Détails des conditions tarifaires

Voyageur 1 12 à 25 ans BILLET CARTE JEUNE 23,90 €

BRIANCON > GAP
Autocar 89084 | BILLET CARTE JEUNE
Carte Jeune en cours de validité à présenter à bord du train. Billet échangeable sans frais avant le début de validité. Pendant sa validité, billet échangeable sans frais pour obtenir un billet avec une réservation, une réduction moins importante ou un surclassement. Dans les autres cas d'échange, une retenue de 10% sera appliquée. Billet remboursable avec une retenue de 10% jusqu'à la fin de validité.

GAP > AIX EN PROVENCE TGV
Autocar 89318 | BILLET CARTE JEUNE
Carte Jeune en cours de validité à présenter à bord du train. Billet échangeable sans frais avant le début de validité. Pendant sa validité, billet échangeable sans frais pour obtenir un billet avec une réservation, une réduction moins importante ou un surclassement. Dans les autres cas d'échange, une retenue de 10% sera appliquée. Billet remboursable avec une retenue de 10% jusqu'à la fin de validité.

AIX EN PROVENCE TGV > MARSEILLE
TGV 6815 | BILLET CARTE JEUNE
Carte Jeune en cours de validité à présenter à bord du train. Billet échangeable et remboursable sans frais à l'émission du billet puis avec des frais de 5 € la veille et le jour du départ. A ces frais s'ajoute l'éventuelle différence de prix entre l'ancien et le nouveau billet. Billet non échangeable et non remboursable après le départ.

La question est similaire dans le transport aérien : dans le cas d'un prix global pour un trajet en correspondance, il est impossible d'avoir une information détaillée sur le prix de chaque segment ce qui rend difficile le calcul par le voyageur du montant qui lui est dû en cas d'échange ou d'annulation.

VOL ALLER Strasbourg (SXB) > Biarritz (BIQ)		BASIC	BASIC +	SMART
Mer. 14 févr. 2018		Non modifiable Bagage en option	Date et horaire modifiables avec frais (70 €)	Date, horaire et parcours modifiables avec frais (50 €)
18:20 Strasbourg (SXB) 21:10 Biarritz (BIQ)	Durée du voyage : 02h50 Correspondance(s) : Lyon	239 €	259 €	-
14:20 Strasbourg (SXB) 17:15 Biarritz (BIQ)	Durée du voyage : 02h55 Correspondance(s) : Lyon	Milleur tarif 239 € 4 place(s) restante(s)	259 € 4 place(s) restante(s)	429 € 6 place(s) restante(s)
AF 5484	14:20 Strasbourg, Entzheim 15:15 Lyon, Saint-Exupéry	HOP/ Effectué par HOP	Appareil Embraer 170	Classe Economy
✈ Correspondance à Lyon : 00h45				
AF 5438	16:00 Lyon, Saint-Exupéry 17:15 Biarritz, Pays Basque	HOP/ Effectué par HOP	Appareil CRJ 700	Classe Economy

- Le régime d'échangeabilité des trajets combinant un trajet à réservation obligatoire à un tarif non remboursable et non échangeable et un trajet à réservation facultative à un tarif remboursable et échangeable, est très critiquable, à deux niveaux :
 - l'information donnée sur OUI.sncf n'est pas conforme à la pratique de SNCF Mobilités, sur cet exemple on comprend que pour ce trajet la partie Prem's n'est pas remboursable alors que la partie TER le serait :

PARIS → PORNIC		1 Passager 46.70 €	
08 Mai 2018			
17h48 PARIS MONTPARNASSE 1 ET	TGV	8905	2e classe CO2 : 1,2kg
19h48 NANTES			
20h09 NANTES	TER	59295	2e classe CO2 : 1,8kg
21h10 PORNIC			
Détails et conditions			
1er Passager (26 à 59 ans)	Voiture 8 - Place 51 Espace FAMILLES Coudoir Duo côté à côté sans réservation		
TGV PREM'S : Billet non échangeable, non remboursable.			
TARIF NORMAL : Avec réservation : billet échangeable et remboursable sans frais avant le départ. Après départ, billet échangeable et remboursable avec 50% de retenue. Sans réservation : pendant sa validité, billet échangeable sans frais pour obtenir un billet avec une réservation, une réduction moins importante ou un surclassement. Dans les autres cas d'échange et en cas de remboursement une retenue de 10% sera appliquée jusqu'à la fin de validité. Pour le service e-billet disponible : confirmation e-billet à imprimer, sans compostage, utilisable pour un voyage uniquement dans le train et à la date indiqués. E-billet échangeable et remboursable sans frais avant départ. Après départ, e-billet non échangeable et non remboursable.			

- or il n'en n'est rien puisque les tarifs voyageurs précisent (volume 1, page 23) que lorsque un trajet combine un segment échangeable et un segment non échangeable, l'ensemble du trajet n'est pas échangeable.

6.7. Cas particuliers

Un titre de transport comportant à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire et une partie sans réservation sur un train sans réservation obligatoire suit les règles de remboursement applicables aux titres de transport avec réservation obligatoire.

Annoncer qu'une prestation est remboursable alors qu'elle ne l'est pas relève clairement des dispositions du code de la consommation relatives aux pratiques commerciales trompeuses (article L. 121-1 I 2° notamment c) pratiques de nature à induire en erreur sur les conditions de vente).

☛ En conclusion :

- un guide tarifaire clair et synthétique doit être rétabli en lieu et place d'informations éparpillées, uniquement disponibles en ligne ;
- les conditions d'échanges et de remboursements doivent être simplifiées pour qu'elles deviennent compréhensibles, les dispositions contraires au code de la consommation doivent être modifiées.

- **Nos demandes d'information des prix relevant du yield management**

Les prix des services «yieldés» sont très pratiqués dans les secteurs du transport (compagnies aériennes, entreprises ferroviaires ou de transport par autocar, locations de voitures, VTC etc.) ou d'autres secteurs des services (hôtellerie, voyages à forfaits etc.).

La FNAUT estime qu'un encadrement de la pratique du yield management est nécessaire.

A ce jour, la pratique des prix relevant du yield management n'est pas encadrée : la seule information du prix effectif n'est pas suffisante puisqu'elle ne peut, par elle-même, indiquer au consommateur comment ce prix se situe entre le prix minimum et le prix maximum, qui ne sont pas eux-mêmes connus. Ce sont pourtant ces informations qui permettraient au consommateur de mieux choisir : décaler ou modifier son voyage, faire appel à un autre prestataire ou à un autre mode de transport etc.

Tout le problème de l'information du consommateur sur le yield management est que les textes qui devraient le régir...n'existent pas. Il y a évidemment tout un corpus dans le code de la consommation qui s'impose au vendeur de services (interdiction des pratiques commerciales trompeuses et illicites) mais rien de spécifique au yield management. Le seul texte spécifique sur l'information du consommateur sur le prix est l'arrêté du 3 décembre 1987, modifié à la marge, encore en vigueur mais désuet.

Quelques points qui pourraient être mis à l'ordre du jour d'une réflexion en vue de l'amélioration de l'information du consommateur sur les prix relevant du yield management :

- modalités d'information du consommateur sur les prix yieldés, sur place et à distance, à commencer par l'information générale que le service (ou qu'une partie de la gamme) est yieldé,
- dans le cadre de son devoir de conseil (article L. 111-1 du code de la consommation), le professionnel informe le consommateur des principaux critères utilisés pour la fixation des prix par le yield (ex : existence de périodes de réservation des services proposant des prix moins favorables, principes de gestion dans le temps du yield : plus c'est tôt moins c'est cher etc.),
- délimitation et définition de la gamme des services soumis au yield management par le professionnel,
- mieux informer sur les différents services associés aux prix yieldés, en particulier pour ce qui concerne les conditions d'échange et d'annulation,
- définition par le professionnel d'un prix minimum et d'un prix maximum pour borner les prix yieldés ainsi que de la période de temps où ils sont applicables ; exemple d'outil informatif : <https://www.oui.sncf/train/tarifs>,

- pour le cas particulier des prix du TGV et des trains Intercités avec réservation obligatoire : la borne maximum du yield est actuellement fixée par voie réglementaire¹⁹, ce dispositif pourrait être supprimé dans la perspective de l'ouverture à la concurrence des grandes lignes et rendrait donc particulièrement nécessaire pour ce secteur l'encadrement du yield,
- définition d'un prix moyen et/ou médian pour se situer par rapport à un service similaire,
- lorsque la prestation est la combinaison de plusieurs services incluant au moins un prix yieldé, (cas des voyages en correspondance) meilleure information du consommateur sur le prix de chaque segment (utile notamment en cas d'échange ou de remboursement afin de connaître la valeur exacte de chaque segment),
- quand il existe plusieurs canaux de distribution de ses services par le professionnel, le prix des services yieldés ne doit pas évoluer en fonction du mode de distribution utilisé par le professionnel,
- diminution du prix des prestations yieldées donnant accès à une prestation d'une qualité moindre (exemple strapontins dans les TGV),
- les informations sur le prix des services yieldés sont dues par le professionnel qui commercialise directement le service ainsi que par le vendeur des services dans le cas où il est distinct,
- l'encadrement ne porterait pas de fixation réglementaire de l'écart de variation de prix, c'est le principe de la liberté des prix,
- enfin, pour ce qui concerne les services de transport, dont les prix de bon nombre sont yieldés, la FNAUT rappelle qu'ils doivent, notamment, respecter :
 - l'obligation de mise en place de médiation de la consommation (article L. 612-1 et suivants du code de la consommation),
 - la mise à disposition des données horaires théoriques (loi Macron) ainsi que d'un document unique pour les informations horaires des lignes régulières librement organisées (arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes),
 - le cas échéant, communication des caractéristiques des algorithmes de présentation des offres (L. 111-7-1 du code la consommation).

☛ L'encadrement du yield management devrait permettre d'améliorer l'information du consommateur sur l'existence et l'amplitude de la variation des prix pratiqués. Ces propositions seront communiquées au groupe de travail du Conseil National de la Consommation qui est mis en place sur ce sujet.

¹⁹ Arrêté du 16 décembre 2011 fixant les modalités d'application des articles 14 et 17 du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français.

3. LA DISTRIBUTION

La distribution des titres de transport doit être homogène, mais les initiatives de SNCF Mobilités ou des autorités organisatrices segmentent l'offre et ses canaux de distribution. De même, la dématérialisation des billets doit être étendue sans être opposée au support papier.

- **La mise en vente tardive de certains trains**

La mise en vente tardive des trains de nuit est un phénomène bien connu. On a pu ainsi relever la mise en vente tardive des réservations pour Noël 2017 et février 2018 du trajet Paris-Briançon :

Pour un départ le vendredi 22 décembre 2017, le train 5789, seul train de nuit pour ce trajet pour cette soirée de grand départ (début des vacances de Noël) n'était toujours pas disponible à la vente au 5 décembre 2017²⁰ :

The screenshot shows the SNCF website interface for a train search. On the left, the search criteria are: DEPART Paris (Toutes gares intramur...), ARRIVÉE Briançon, Trajet direct, Aller simple, 22/12/2017, A partir de 18h, 2^{de} classe. At the top, a price calendar shows prices for various dates: mar. 19 (91,30 €), mer. 20 (91,60 €), jeu. 21 (115,40 €), ven. 22 (172,40 €), sam. 23 (€), dim. 24 (129,60 €), lun. 25 (45 €). A banner below the calendar says 'Retrouvez le meilleur prix du jour à 172.4 €'. The main search results section is titled 'SÉLECTIONNEZ VOTRE ALLER' and shows three options: 'Non modifiable', 'Modifiable sous conditions', and 'Modifiable'. The selected option is '20h55 08h30 PARIS AUSTERLITZ BRIANCON direct INTERCITÉS DE NUIT' with a departure time of 11h35. A message indicates 'Train non ouvert' and 'M'inscrire à l'alerte email'.

Au 5 décembre 2017, ce train est disponible à la vente pour le vendredi 15 décembre 2017 mais, par exemple, ni pour le vendredi 22 décembre 2017, ni pour le vendredi 29 décembre 2017 qui sont des dates importantes cumulant vacances scolaires de Noël et week-end de fêtes de fin d'année. Ces dates sont facilement identifiables à l'avance et la programmation des travaux, qui est probablement une des causes de cette difficulté, aurait dû les intégrer afin de ne pas susciter de retards dans la mise en vente du train.

²⁰ Ce train a finalement été mis en vente à partir du 6 décembre 2017.

Pour un voyage le vendredi 23 février 2018, la mise en vente du train de nuit 5789, seul train de nuit pour ce trajet pour cette soirée de grand départ, a débuté le 1^{er} décembre 2017.

Au contraire, les trains de nuit Nightjet (<https://www.nightjet.com/en/>) des chemins de fer autrichiens sont en vente de 4 à 6 mois à l'avance !

☛ **Cette mise en vente beaucoup trop tardive des trains de nuit est inacceptable pour le voyageur et encourage inévitablement à un report sur d'autres trajets ferroviaires moins pratiques voire sur d'autres modes de transport.**

- **La distribution physique**

Les points de vente SNCF disparaissent.

Depuis 2012, la SNCF ne cesse de supprimer des points de vente de billets et d'abonnements dans l'agglomération strasbourgeoise : dans une galerie marchande de Mundolsheim, dans des hypermarchés de Strasbourg, Illkirch, Schiltigheim, Hautepierre... Ces points de vente ont comme point commun d'être implantés depuis des décennies à proximité de quartiers et de communes densément peuplés.

Ces fermetures ont entraîné l'allongement des queues aux guichets subsistants, déjà souvent trop longues, et l'obligation pour les habitants de se rendre désormais dans les points de vente du centre-ville ou à la gare centrale soit, même avec un rendez-vous, un aller-retour d'une heure... pour acheter un billet qui permet, par exemple, d'aller à Paris en deux heures !

Beaucoup de voyageurs recherchent, en plus du seul billet, un conseil ou des informations que seul un vendeur compétent peut donner. Le contact avec un vendeur permet aussi d'éviter l'usage du logiciel voyages-sncf.com, complexe, peu souple et souvent inaccessible à nos aînés et à ceux qui ne maîtrisent pas la langue française ou l'informatique.

Cette dépersonnalisation freine le développement du transport public : les décisions de la SNCF sont à contre-courant de la demande croissante de services de proximité. La SNCF n'a examiné aucune solution de mutualisation avec d'autres opérateurs de transport, comme Réseau 67 et la Compagnie des Transports de Strasbourg, guère plus brillants sur la proximité, ou d'utilisation des possibilités positives qu'offre la révolution numérique tant invoquée, comme des guichets interactifs que nos voisins allemands ont su mettre en place.

François Giordani, président de l'Association des usagers des transports de l'agglomération strasbourgeoise (ASTUS), avril 2015.

Les formes alternatives de distribution physique (publié dans FNAUT-Infos 257 de septembre 2017).

La vente des titres de transport SNCF par internet se développe vigoureusement : Voyages SNCF est devenu un des plus importants sites commerciaux de France. L'achat peut être réalisé par le voyageur depuis son domicile ou son lieu de travail, sans déplacement obligé à une gare et sans attente à un guichet.

Il en résulte une baisse des recettes des guichets, dans les grandes gares comme dans les plus modestes. Toujours à la recherche d'économies, la SNCF est donc amenée à réduire le nombre des guichets et/ou des heures d'ouverture afin d'abaisser ses coûts de fonctionnement. Elle restructure son réseau de vente sans concertation avec les collectivités locales ou les usagers.

On observe alors une augmentation des temps d'attente aux guichets maintenus, une inadéquation des heures d'ouverture et des heures de passage des trains, et des difficultés d'achat pour les voyageurs qui ne maîtrisent pas les nouvelles technologies.

Par ailleurs, dans certaines gares, l'agent SNCF affecté à la sécurité n'a pas le droit, ou le temps, de vendre des titres de transport. Enfin les agents des guichets maintenus consacrent une proportion importante de leur temps à traiter les problèmes qu'ont rencontrés les internautes lors de leurs achats.

Comment remplacer les guichets de gares ? Quatre possibilités sont offertes pour remplacer les guichets des petites gares.

- **Les distributeurs automatiques.** Ils sont disponibles à toute heure et leur coût de fonctionnement est faible. Mais leurs dysfonctionnements sont assez fréquents et les services de maintenance interviennent tardivement. Seules les espèces et les cartes bancaires sont acceptées. Les personnes malvoyantes ont du mal à les utiliser. On ne trouve pas de distributeurs de billets grandes lignes dans les petites gares. Enfin le distributeur n'offre ni informations, ni conseils, ni service après-vente.

- **L'achat auprès du contrôleur.** Le contrôleur, s'il est prévu dans le train, est accessible à tous les voyageurs et peut les informer et les conseiller. Mais il est difficile de le trouver les jours d'affluence et il n'accepte pas certains moyens de paiement (par exemple les chèques vacances). Sa présence dans le train n'est pas garantie à long terme car les régions recherchent des économies.

- **Les distributeurs embarqués.** Ils sont disponibles à toute heure, coûtent moins cher que l'équipement de chaque gare ou halte en distributeurs fixes. Leur coût de fonctionnement est faible et leur maintenance est possible pendant les opérations d'entretien du train. Sinon, ils présentent les mêmes inconvénients techniques que les distributeurs fixes. Ils sont peu utiles si un contrôleur est présent à bord du train.

● **Les guichets de substitution.** Ils peuvent être implantés dans une mairie, un office de tourisme, un pôle multi-services, un commerce local. Ils permettent de maintenir un service public de proximité et sont accessibles à la plupart des voyageurs : âgés, mal-voyants, illettrés ou allergiques aux nouvelles technologies. Mais ils doivent être financés par les communes, n'acceptent pas certains moyens de paiement (bons de retard), ne fournissent pas les billets de congés annuels. Leur compétence en matière d'information est limitée (itinéraires, tarification, service après-vente).

La solution de proximité

Le guichet de substitution est, parmi les quatre solutions décrites ci-dessus, celle qui est la plus conforme aux intérêts des voyageurs, il évite aussi le sentiment d'abandon que ressentent les populations concernées.

Mais, pour que cette formule soit un succès, bien des conditions doivent être satisfaites : formation du personnel, participation financière de la SNCF et de la région, fléchage du local depuis la gare, abri en gare et liaison possible avec un agent SNCF entre le premier et le dernier train de la journée... Si la commune ne reprend pas le guichet et si la région choisit de maintenir un contrôleur à bord de chaque train, celui-ci doit disposer d'un appareil permettant de délivrer un billet pour tous les voyages régionaux, interrégionaux et nationaux, et disposant de tous les tarifs en vigueur et acceptant tous les moyens de paiement.

Si la région choisit de supprimer les contrôleurs, un distributeur doit impérativement être installé dans chaque train ou à chaque point d'arrêt, équipé d'un système d'alerte des dysfonctionnements pour permettre un dépannage rapide (en 48 heures maximum), accepter le paiement par le maximum de possibilités et être sonorisé pour les personnes mal voyantes. La SNCF, qui affiche son ambition de devenir un opérateur global de mobilité, a son rôle à jouer. De même que la Poste diversifie ses activités, elle peut diversifier les tâches de son personnel et les fonctions de son patrimoine pour renforcer l'attrait des déplacements en train. Gares et Connexions a déjà pris des initiatives en ce sens en recherchant des propositions d'aménagement et d'animation d'espaces vacants dans des gares de taille moyenne en Aquitaine (<http://alpc.opengare.com/>).

Certaines gares situées en milieu rural sont éloignées des villages et des bourgs. Dans ces cas, il vaut mieux, bien entendu, reporter les services à la mairie ou à l'office de tourisme afin d'être au plus près des habitants.

Jean-François Martinet, Dominique Romann, Christiane Dupart, Michel Lamy, Jean-François Hogu (FNAUT-Infos 257, septembre 2017).

En cas de fermeture de guichet, il faut par ordre décroissant de préférence :

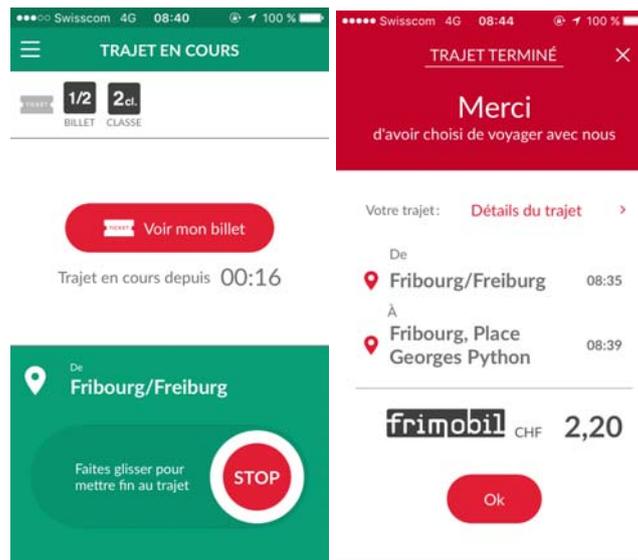
- 1- au moins une borne libre-service TER,
- 2- ou rendre les bornes polyvalentes grandes lignes et TER (comme à l'étranger),
- 3- ou mettre à disposition un terminal de vente dans un commerce de la ville intéressée.

En aucun cas un voyageur ne doit devoir être en possession d'un smartphone pour pouvoir acheter un billet.

- **La distribution numérique**

Deux applications de type CICO check-in, check-out : ont été lancées par des opérateurs de transports collectifs suisses : FairtiQ par les Transports Publics Fribourgeois et les chemins de fer rhétiques et Lezzgo par l'entreprise Berne-Lötschberg-Simplon. L'acceptation par les opérateurs de transport ferroviaires, urbains et les différentes communautés tarifaires se développe. Fairtiq et Lezzgo couvre maintenant toute la Suisse (<https://www.lezzgo.ch/index-fr.html>)

L'application détecte la localisation du voyageur et des arrêts via la localisation GPS, le voyageur valide son entrée et sa sortie du véhicule de transport. En fonction des trajets, l'application calcule le prix le plus avantageux par journée sur la base de l'offre tarifaire en vigueur. Le paiement se fait par prélèvement sur le compte bancaire associé à la carte bancaire support du paiement dans l'application. L'application affiche le QR (Quick Response) code correspondant au billet en cours de validité.



A noter qu'il est possible, au moyen de cette application du 21^{ème} siècle, de payer le prix du trajet en funiculaire de Fribourg mis en service en 1898, ...



En ce qui concerne le paiement sans contact de type Near Field Communication (NFC), qu'il s'agisse d'une carte bancaire ou d'un téléphone, l'étude « information multimodale et billettique » de 2011²¹ dresse un état précis de l'obligation de délivrer une note au consommateur. Cette preuve d'achat nous semble essentielle pour vérifier le nombre et le type de titres de transports achetés, ne serait-ce que pour que le voyageur puisse s'assurer qu'il n'est pas en situation de fraude.

Les paiements via une puce NFC posent la question des modalités de remise d'une note au consommateur.

En effet, l'arrêté du 15 juillet 2010 modifiant l'arrêté n°83-50/A du 3 octobre 1983 relatif à la publicité des prix de tous les services impose aux professionnels de remettre une note aux consommateurs, comportant des mentions obligatoires (date de la note, identité de l'entreprise et éventuellement celle du client, date et lieu d'exécution de la prestation, décompte détaillé en quantité et prix de chaque prestation, somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises). Cette remise est obligatoire pour les prestations de service dont le prix est supérieur ou égal à 25 euros. En-dessous de ce prix, la délivrance de la note est facultative, mais doit être faite si le client la demande.

L'article R. 113-1 du code de commerce prévoit qu'une infraction à ces dispositions est punie d'une amende contraventionnelle de 7 500 euros, ou 15 000 euros en cas de récidive, pour les personnes morales.

Dans le cadre d'un achat sans contact, on peut s'interroger sur la manière de respecter cette obligation. Cette question ne se pose pas lorsque l'achat est effectué chez un commerçant : quel que soit le mode de paiement, il reste possible de remettre une note au consommateur.

En revanche, on peut s'interroger sur les modalités de la réalisation de cette obligation pour les achats sans contact lorsque le consommateur n'est pas face à un vendeur, par exemple lors de l'achat d'un billet pour les transports urbains.

Lorsque l'achat est effectué via un téléphone équipé d'une puce NFC, la preuve de l'achat pourra se faire dans l'application concernée, sous forme de la réception d'un QR code, ou d'un mail.

La question est plus difficile lorsque le paiement est effectué via un système qui n'est pas un outil de communication : carte bancaire ou support de billettique équipé d'une puce NFC, clé USB avec puce NFC. Dans ces cas, comment la remise au client d'une note est-elle effectuée de manière satisfaisante ? Il est indispensable que les professionnels prennent en compte les obligations nées du droit de la consommation, et que le droit s'adapte à ces nouvelles pratiques.

Ce type de paiement doit être développé, afin de permettre une plus grande fluidité des échanges. On peut imaginer que la souscription à un système de paiement sans contact, telle qu'une carte bancaire de type *Visa sans contact* ou *Mastercard pass*, nécessite l'acceptation du consommateur à recevoir des notes par voie électronique.

²¹ <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/206-information-multimodale-et-billettique>

Le consommateur n'ayant pas la possibilité lors des achats d'exprimer son souhait de recevoir ou non une note pour les sommes inférieures à 25 euros, il est indispensable que la banque recueille son choix à ce sujet a priori, et qu'il puisse modifier facilement son choix.

La banque serait alors l'intermédiaire entre le transporteur et le client, puisqu'elle détient ses coordonnées. On pourrait imaginer que la banque transmette les coordonnées du client au transporteur, selon que le client ait voulu recevoir ou non une note pour les achats inférieurs à 25 euros. Le transporteur adresserait alors directement sa note au voyageur.

De manière plus générale, il y a systématiquement remise d'un reçu pour les paiements sans contact qui sont possibles jusqu'à un montant de 30 euros.

Quelles que soient les solutions de distribution adoptées, la faiblesse des tarifications multimodales et de la billettique qui la permet a été constatée par la FNAUT dans l'étude « information multimodale et billettique » de 2011 : « *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.* ».

Force est de constater qu'il n'y a eu que très peu d'améliorations effectives à ce jour depuis ce constat...

☛ La distribution doit être fluidifiée : les solutions de distribution physique et numérique doivent assurer la fonction de guichet unique et permettre d'assurer l'intermodalité tarifaire.

L'intermodalité tarifaire doit être réellement et rapidement développée.

4. LES PRIX

- **Analyse de certaines offres commerciales**

- **baisser uniformément les tarifs**

La décision de baisser les prix afin d'attirer de nouveaux clients est un pari qu'a osé la RENFE (société nationale d'exploitation des chemins de fer espagnols) en 2013.

En effet, l'Espagne possède le premier réseau ferroviaire à grande vitesse d'Europe, le deuxième derrière la Chine, avec 3 240 kilomètres de lignes. Le fait que l'Espagne possède l'un des plus grands réseaux n'implique pas une plus grande utilisation. En 2014, elle était d'ailleurs à la traîne : 11 000 passagers par kilomètre de grande vitesse, alors qu'en France il atteignait 61 000 passagers par kilomètre et, en Italie, 27 000. Face à une faible densité de population et à la suite de la crise économique sévère qu'a subie l'Espagne ces dernières années, le taux de fréquentation de ces trains grande vitesse n'était que faible et l'entreprise concernée, la RENFE, en mauvaise posture.

Le gouvernement espagnol avait choisi, en 2005, lors de son projet de séparation entre le gestionnaire d'infrastructure et l'exploitant ferroviaire de reprendre une partie de la dette évaluée à 3,8 Md€ de l'ancienne Renfe. Ainsi, l'ADIF, le gestionnaire de réseau espagnol se confronte à présent avec une dette d'environ 1,09 Md€ alors que RENFE, l'opérateur de transport gère une dette d'environ 1,38 Md€²².

Début 2013, le taux d'occupation n'était que de 60%²³. Pour illustration, en 2013, la ligne Paris-Lyon-Marseille transportait 32 millions de passagers par an desservant trois agglomérations totalisant quatorze millions d'habitants. La ligne Madrid-Saragosse-Barcelone, cependant, ne transportait que six millions d'utilisateurs malgré les neuf millions de potentiels utilisateurs sur son itinéraire²⁴.

Une des raisons de l'incapacité de l'AVE (Alta Velocidad Española, TGV espagnol) à plaire était son prix. Un rapport sur le profil de l'utilisateur le plus courant de l'AVE a été publié en 2014. Un expert de l'Université de Barcelone indique qu'il semble que le passager moyen de l'AVE serait de classe moyenne supérieure, compte tenu des prix élevés des billets²⁵.

²² Cf. Rapport « Evolution de la dette SNCF et le rôle de l'Etat dans son contrôle », Janvier 2017, Insight, Sia Partners.

²³ <http://www.lavanguardia.com/noticias/2013/11/13/54393412304/viajeros-ave-aumentan-22-bajo-precios.html>

²⁴ <https://politikon.es/2013/02/06/a-vueltas-con-el-alta-velocidad-iii-la-incompetencia-de-renfe/>

²⁵ <https://www.ahorasemanal.es/el-ave-es-rentable,-pero-costara-decadas-recuperar-la-inversion>

En février 2013, afin d'éviter une faillite probable de l'entreprise et d'enrayer la baisse du trafic constatée en 2012, un plan de rationalisation économique a été pris avec le lancement d'une nouvelle politique commerciale. La RENFE a pratiqué une baisse importante des prix. Le tarif général a été abaissé de 11 % et des offres promotionnelles ont permis de réduire le prix de certains billets entre 20 % et 70 %. Le prix moyen du billet a diminué de 27 %²⁶.

Ainsi, les tarifs des classes *Tourist* et *Tourist +* (elles offrent un certain niveau de confort) ont baissé de 11%. Des nouveaux prix *Promo* et *Promo +* ont été proposés pour voyager sur les grands axes dans n'importe quelle classe, à n'importe quelle date ou heure en bénéficiant de réduction de 30 à 70%. Ces billets étaient soumis à des limitations des possibilités de changement, d'annulation et de réservation, mais il y avait la possibilité de rendre ces conditions plus flexibles (annulation et modification) et de choisir un siège pour un peu plus cher, d'où les billets *Promo +*.

L'anticipation dans l'achat multipliait la possibilité d'obtenir de meilleurs rabais. Avec les nouveaux prix *Promo*, il était désormais possible de voyager de Madrid à Barcelone à partir de 32 euros, de Séville à Valence pour 27,8 euros. Une carte de réduction a été introduite pour les jeunes leur offrant 30% de réduction sur tous les billets pour un montant annuel de 20 euros seulement. De nombreuses autres réductions ont vu le jour, notamment pour les professionnels voyageant souvent, pour les personnes âgées²⁷. De ce fait, l'AVE qui n'était accessible que pour les Espagnols de la classe aisée, a été rendu accessible aux classes moyennes.

Le résultat de cette nouvelle politique a quasiment été immédiat. Elle a permis à RENFE Viajeros, la filiale de transport de voyageurs créée après la séparation en quatre de RENFE fin 2013, de dégager un bénéfice de 57 millions d'euros dès l'année de la mise en place de ce plan.

Au premier semestre de 2014, le nombre de voyageurs sur l'AVE a augmenté de plus de 20 %, à 8,7 millions de personnes. Ces bons résultats sont dans la lignée de ceux obtenus entre février 2013 et février 2014, avec une hausse de 23 % des voyageurs et un taux de fréquentation des trains de 73 %²⁸. L'AVE a enregistré 15,84 millions de passagers au cours des neuf premiers mois de 2017, soit 4,1% de plus qu'en 2016.

Le succès a été tel que dès 2014, l'AVE a dépassé l'avion sur certaines lignes notamment Madrid – Barcelone. Ceci est corroboré par les données d'Aena, le regroupement des aéroports espagnols, concernant l'utilisation du pont aérien entre les deux principales villes espagnoles, qui a chuté de 54% depuis que l'AVE les a connectées en 2008.

Entre février et novembre 2013, 438 000 voyageurs ont abandonné l'avion pour l'AVE. C'est la première fois que l'AVE l'a emporté sur l'avion : en janvier 2014 il a transporté 1,9 million de voyageurs contre 1,8 million pour l'avion, en retrait de 7,3%.

²⁶ https://www.lesechos.fr/23/07/2014/lesechos.fr/0203661880938_comment-la-renfe-a-relance-le-tgv-espagnol.htm

²⁷ <https://www.viajerosonline.org/noticias/noticias-transporte/5756-renfe-modifica-sus-tarifas-y-condiciones-a-partir-de-hoy-8-de-febrero.html>
<http://blog.renfe.com/2013/01/29/novedades-ave-precios-bonos-jovenes-y-mas/>

²⁸ https://www.lesechos.fr/23/07/2014/lesechos.fr/0203661880938_comment-la-renfe-a-relance-le-tgv-espagnol.htm

L'opérateur ferroviaire a terminé l'année 2015 avec un bénéfice de 37,3 millions d'euros²⁹ pour la première fois de son histoire. Ces bénéfices de l'entreprise ont été consolidés par la suite. La RENFE a clôturé l'année 2016 avec un bénéfice brut d'exploitation (EBITDA) de 450 millions d'euros, une amélioration de 12,5% par rapport à l'année précédente³⁰. Au troisième trimestre 2017, RENFE a déjà enregistré un bénéfice brut d'exploitation de 375,95 millions d'euros, en hausse de 16,6% par rapport à l'année dernière à cette même période³¹. Il est prévu qu'en fin d'année, la société présentera un EBITDA de 473 millions d'euros³².

En 2014, le chiffre d'affaires total de RENFE a augmenté de 5,7% et s'est élevé à 2 966,5 millions, tandis que les dépenses ont augmenté de 7% à 2 751 millions. Les résultats de l'opérateur public ont également été affectés par l'augmentation de 22,2% des redevances versées à ADIF (gestionnaire du réseau ferré espagnol) pour l'utilisation des voies, gares et autres infrastructures ferroviaires, jusqu'à 607,4 millions.

Dans le contexte espagnol, cette baisse des prix a donc eu des effets positifs sur la fréquentation et l'équilibre économique de l'AVE ainsi que de la RENFE dans son ensemble. Il faut toutefois relever qu'avec un réseau de lignes à grande vitesse comparables, 25 millions de voyageurs utilisent le réseau à grande vitesse en Espagne par an alors qu'il y a 100 millions de voyageurs TGV par an en France (plus les voyageurs internationaux).

☛ **Il serait opportun d'étudier les effets d'une baisse systématique des prix du TGV ainsi que ses conséquences sur la fréquentation et l'équilibre économique.**

▪ TGVpop

L'offre TGVpop est présentée par SNCF³³ comme une « *gamme tarifaire spécifique à bord de certains TGV exclusivement vendue en ligne et soumise à inscription et vote préalable du voyageur.* ». Le dispositif est le suivant : un site internet dédié à l'offre TGVpop propose aux internautes de voter pour des trajets en train qui circulent dans les 15 jours suivants. Si un des trajets proposés recueille suffisamment de votes (le décompte est indiqué sur le site) trois jours avant le départ, alors le tarif TGVpop est disponible pour les personnes ayant voté pour ce train (via un code à usage unique communiqué par mail).

²⁹ https://elpais.com/economia/2016/09/28/actualidad/1475056896_962042.html

³⁰ <http://www.publico.es/economia/renfe-eleva-12-resultados-2016.html>

³¹ https://elpais.com/economia/2017/11/12/actualidad/1510496745_267767.html

³² https://elpais.com/economia/2017/04/25/actualidad/1493135492_473965.html

³³ Conditions particulières de vente (version du 11/12/2016 : https://www.tgvpop.com/CPV_TGVPOP.pdf . Elle est présentée comme une offre à durée limitée, proposée aux internautes jusqu'au 11 juin 2017 (offre toujours disponible malgré le dépassement de la date de validité de l'offre).

La réservation pour les trains au tarif TGVpop n'est donc possible qu'à partir de trois jours avant le départ, et jusqu'à la veille du départ. Les titres de transport aux tarifs TGVpop ne sont ni échangeables ni remboursables, et sont systématiquement des billets de seconde classe sous la forme de e-billet. Les tarifs TGVpop ne sont cumulables avec aucune autre promotion en cours ou tarif réduit SNCF.

La condition pour bénéficier de ce tarif est donc d'être inscrit sur le site TGVpop et d'avoir voté pour le train auquel le tarif s'applique (sachant que l'on peut voter jusqu'à la veille du départ), ou d'être titulaire d'une carte Jeune SNCF lorsque le tarif TGVpop est plus avantageux que le tarif carte jeune.

Le tarif peut se révéler très intéressant. Ainsi, nous avons pu constater qu'un même trajet Paris – Marseille le 06/10/2017 qui est affiché à 116 euros en tarif Loisir le 05/10/2017, la veille du départ, est proposé au même moment à 50 euros en tarif TGVpop :

SÉLECTIONNEZ VOTRE ALLER

Nos offres sont classées par horaires de départ

Non modifiable Modifiable sous conditions Modifiable

Jour précédent

06h07 PARIS GARE DE LYON
09h41 MARSEILLE SAINT CHARLES
direct TGV

3h34 - 116,00 € 121,00 €

Vendredi 06 Octobre 2017

06H07 PARIS GARE DE LYON
09H41 MARSEILLE

50€

Confirmé !

Réserver

Il est à noter que les tarifs ne sont pas soumis à un yield management : dans les conditions particulières de vente figure un tableau avec les prix de tous les trajets, de 10 à 50 euros.

L'offre TGVpop est une offre particulière puisqu'elle est soumise à la réalisation d'une condition. Les obligations conditionnelles sont encadrées par le code civil, aux articles 1304 et suivants : « Article 1304 - L'obligation est conditionnelle lorsqu'elle dépend d'un événement futur et incertain. La condition est suspensive lorsque son accomplissement rend l'obligation pure et simple. Elle est résolutoire lorsque son accomplissement entraîne l'anéantissement de l'obligation. »

Dans le cadre de l'offre tarifaire TGVpop, les tarifs ne sont proposés à la vente qu'à la condition que les trajets proposés aient recueilli un nombre suffisant de votes. C'est donc une condition suspensive : une fois le nombre de votes requis atteint, alors SNCF doit mettre en vente des places au tarif TGVpop, annoncé lors des votes, pour le trajet ayant recueilli suffisamment de votes.

Comme le prévoit l'article 1304-6 du code civil, si la condition n'est pas remplie, alors l'obligation est réputée n'avoir jamais existé. Si un trajet ne recueille pas suffisamment de votes, alors le tarif TGVpop ne sera pas proposé à la vente.

Les conditions rencontrent deux interdictions : elles ne doivent pas être illicites et ne doivent pas être potestatives, c'est-à-dire que leur réalisation ne peut dépendre de la seule volonté de celui qui y est obligé (article 1304-2 du code civil).

Évidemment, la condition liée à l'offre TGVPop est ici licite, et n'est pas potestative : sa réalisation ne dépend pas de la SNCF mais des voyageurs, du public. La condition du nombre de votes suffisant porte sur la création de l'offre et ainsi la possibilité de former un contrat de transport. Ce n'est pas une condition de l'exécution d'un contrat qui serait déjà formé.

- **Des exemples d'attentes des voyageurs**

Témoignage de Jovanah (27 ans, Paris) : l'organisation d'un séjour avec des amis.

Dans le groupe d'amis avec lequel je pars tous les ans, je suis celle qui est en charge de l'organisation du voyage, notamment de chercher les dates, le logement et le transport. Une fois passée l'épreuve de trouver la date, s'annonce celle ardue de choisir le transport adéquat. Nous privilégions le train quand la destination nous le permet mais aussi et surtout l'avion du fait de sa rapidité et de son prix. Je dois avouer que la majorité de nos trajets ont été effectués par avion même lorsque le train était disponible pour le voyage concerné. La première raison de ce désaveu du train est bien évidemment son prix. Pour des jeunes de 26 ans à peine entrés dans la vie active, les tarifs sont un frein conséquent à ce choix. Il y a certes certaines offres qui sont proposées comme le OUIGO ou l'IZY mais celles-ci restent, à mon avis, trop marginales.

Nous avons d'ailleurs déjà profité de ces tarifs puisque nous sommes récemment allés à Bruxelles sur un train IZY ou à Bordeaux dans un OUIGO à des prix très avantageux, je dois l'admettre. Mais ces propositions qui, étendues pourraient attirer de nombreux jeunes, restent trop conditionnées. Ces trains ne sont disponibles que certains jours, à des heures fixées et pas forcément accessibles. Le confort dans les trains n'est pas forcément ce qui est recherché mais une plus grande flexibilité sur les horaires de ces trains à tarifs intéressants serait la bienvenue.

Dans ce même sens, une plus grande clarté sur les trains disponibles pourrait aider à une meilleure compréhension de l'offre. OUIGO ou TGV, IZY ou THALYS, c'est un peu compliqué de s'y retrouver étant donné que les options disponibles, ni les interlocuteurs ne seront les mêmes par la suite.

J'ai connaissance des abonnements qui ont été élaborés pour les jeunes, notamment la carte TGV MAX, mais celle-ci n'est pas avantageuse lorsque l'on n'a pas prévu de voyager souvent mais juste pour des loisirs de temps à autre.

Le fait de réserver des billets à l'avance permet de bénéficier des tarifs les plus avantageux est tout à fait logique mais je pense qu'une possibilité de réductions pourrait être mise en place pour les réservations de dernière minute. Cela convaincrat de nombreux jeunes, se décidant au dernier moment, de prendre le train.

Témoignage de Lucy (48 ans, Malakoff) : un aller-retour de Paris à Strasbourg

Ce déplacement Paris-Strasbourg-Paris qui commence sous les bons auspices de l'intermodalité, finira de façon plutôt désagréable en raison d'un retard d'un... Intercités !

Prix

A mon sens, c'est la première question à prendre en compte, lorsque on hésite entre prendre le train ou la voiture pour un déplacement : le prix des billets. Le train est confortable, mais cher. Dans le cas présent, l'attractivité du prix de ce Intercités Eco a fait la différence. J'ai choisi de passer plus de temps à faire le voyage (4h24) et payer 35 € que de payer plus cher pour un TGV (entre 70 et 140 €), même si le temps de trajet était divisé par deux. Comme je ne prends pas souvent le train, je ne savais pas qu'il existait des offres aussi intéressantes pour ce trajet. Si je compare, par exemple, au prix d'un TER Paris-Nogent-le-Rotrou (25 € pour 150 Km), l'écart est énorme. En revanche, il n'en existe pas beaucoup, je n'ai vu qu'une offre pour toute une journée, mais il faut dire que j'ai pris mon billet 2 jours avant seulement. En tout cas, s'il y avait des offres aussi alléchantes, je n'hésiterai pas à plus utiliser le train pour des trajets moyenne distance, en famille. Quitte à payer un peu plus.

Ponctualité

La ponctualité est le premier point à être respecté dans n'importe quelle entreprise qui se décide à proposer un service de transport de passagers. Il est insupportable de voir son emploi du temps du jour ou de la semaine mis à plat par un retard qui entraînera de perturbations en cascade et qui sera source de stress. D'autant plus si ces dysfonctionnements concernent des voyageurs dont le travail dépend de la ponctualité du train. Un retard ponctuel peut se comprendre, mais des retards à répétition, dans le cas des Intercités, partout sur le territoire français, ne peut qu'énerver les voyageurs et créer un climat de révolte qui place l'image de la SNCF dans le plus bas dans l'échelle de la satisfaction client. Dans le cas présent, l'Intercités Eco qui devait partir de Strasbourg à 16h13 s'est vu retardé de 1h30 (1h jusqu'à l'heure de départ affiché + 26 minutes d'attente dans le train), pour un départ effectif à 17h42.

Ainsi, pendant que le panneau d'affichage marquait « retard de 50 minutes » pour l'Intercités 1002 départ initial à 16h13, juste plus bas un TGV en direction de Paris Est était programmé pour 16h17. Il est bien parti à l'heure, laissant derrière lui les passagers de « seconde zone » les yeux rivés sur le panneau d'affichage.

Information voyageur

S'ajoute au point ponctualité l'information aux voyageurs. Elle n'était pas très bonne en ce qui concerne mon voyage. Ce ne serait pas difficile de faire quelques annonces au micro pour informer les passagers du motif du retard. Cela rassure les gens et les rend plus compréhensifs. Mais à force d'être fréquents les retards sont devenus banals. A un tel point que l'on ne juge plus utile d'informer sur le retard, on dirait. Cela m'a choqué de ne pas entendre un mot d'excuse, dans le train, de la part de l'agent responsable. Un mot d'excuse, la moindre des choses. Même pas. Alors que les gens ont perdu 1h30 dans la gare, les yeux littéralement rivés sur les panneaux d'affichage, on ne peut même pas se concentrer sur une lecture, car les horaires peuvent changer d'une minute à autre.

Etat matériel du train

Le train était assez vieillot, il n'y avait pas de voiture-bar et surtout – le plus embêtant – pas de prises électriques dans les voitures. Je me suis posé la question sur le besoin de compartiments de 6 places dans certaines voitures. Était-ce un ancien train de nuit converti ? En tout cas, cette disposition représente certainement une perte de place, qui pourrait être utilisés pour des emplacements PMR ou bien pour l'espace bagage. Pour conclure sur ce point, l'état matériel du train est important, mais pour moi, bien moins que la ponctualité et le prix du billet ; même si les prises électriques sont importantes, leur absence est bien mieux supportée que les deux points précédents.

Les + dans ce voyage :

Le billet faisait partie de la garantie G30 qui je n'ai pas utilisée, même si j'en avais le droit. Le train n'était pas bondé, mais je me demande combien cela coûterait à la SNCF si tous les voyageurs demandaient à être indemnisés de 25 % du prix de leur billets. Le fait que j'ai été placée dans une voiture 1^{re} classe sans le demander (ni payer de surplus). Ça m'a paru luxueux comparé à l'exiguïté du compartiment 6 places.

Conclusion :

- *Je prends le train s'il est à un prix abordable.*
- *La ponctualité doit être respectée.*
- *L'information voyageur doit être efficace.*
- *Le confort-gadget passe après.*

L'IC 1001 Paris-Strasbourg à Nancy :



- **Nos demandes permettant d'améliorer le rapport qualité/prix du train**

Face à une concurrence croissante de l'avion low cost, de l'autocar, du covoiturage mais plus largement encore de la voiture particulière avec un prix de carburant actuellement bas, la SNCF a été conduite pour son activité Grandes lignes (TGV et Intercités) à créer quelques offres à bas coût et à multiplier des prix réduits à grand renfort de publicité.

- **La réservation facultative** : Le train, y compris le TGV, a pour principal concurrent l'automobile, il doit donc conserver une grande souplesse d'accès. Or la politique de réservation actuelle est contraire aux attentes des voyageurs. Citons deux exemples concernant des relations autrefois directes et avec réservation facultative :
 - Pau-Nice (Pau-Toulouse sans réservation possible, puis Toulouse-Nice avec réservation obligatoire) ;
 - Paris-Briançon (Paris-Valence en 2h par TGV avec réservation obligatoire, puis Valence-Briançon en 4h par TER avec réservation impossible).

La réservation facultative doit être la règle sur tous les Intercités. Le billet ouvert à coût raisonnable doit être généralisé car il est indispensable à tous les voyageurs qui ne peuvent pas programmer leur déplacement. Cette demande est compatible avec le principe du yield management qui permet au client qui veut réserver de bénéficier de prix réduits, et à l'entreprise d'optimiser son trafic et ses recettes. Dans ce schéma, le client est incité à réserver, mais sans y être obligé. Sur les TGV, le billet au tarif « Pro » doit être utilisable comme un billet ouvert.

- **Les échanges et remboursements** dans la gamme Loisir sont devenus payants et chers pour éviter les pertes de ventes générées, dans les trains chargés, par les clients qui effectuent plusieurs réservations pour un seul voyage. Mais il est anormal de pénaliser simultanément les voyageurs qui dans leurs échanges n'entraînent pas de perte de recette pour la SNCF.
- **Des tarifs plus adaptés aux familles**, même sur les trains à réservation obligatoire et pendant les périodes de pointe, doivent être proposés. La carte Enfant Famille doit être rétablie. La FNAUT demande aussi que les familles puissent profiter de ces dessertes grâce à un tarif famille : *« le but c'est que les trains soient remplis, mais nous voulons avoir la certitude que les petits prix concernent toutes les destinations et ne s'appliquent pas seulement en semaine »*, Bruno Gazeau, Président de la FNAUT, en réaction à la mise en place d'une offre au prix de référence de 50 euros sur les LGV Sud Europe Atlantique et Bretagne-Pays de la Loire, la Vie du Rail 24 mars 2017.

- **La liberté tarifaire accordée aux régions pour le TER ne doit pas conduire à un émiettement des tarifications** : les trajets TER et notamment les trajets en correspondance doivent intégrer les abonnements nationaux ainsi que les réductions sociales et commerciales nationales. La balkanisation des tarifs : chaque train a son propre tarif, est un risque qui doit être évité.
- Prise en compte des **réductions liées aux abonnements commerciaux** tels la carte Fréquence dans les offres low cost du type Ouigo, IC Eco.
- Un niveau intermédiaire de **l'abonnement Fréquence à 50 % de réduction** doit être introduit, son prix serait positionné entre celui de l'abonnement Fréquence pour une seule ligne et celui de l'abonnement France entière (735 euros), par exemple autour de 200 euros par an permettant l'emprunt de deux des 4 « réseaux » TGV : est, nord, Atlantique et sud-est et de l'ensemble des lignes Intercités et TER des zones concernées.
- Les cartes de réduction SNCF doivent être valables sur la **partie française des trajets internationaux** tels que Marseille-Bruxelles ou Paris-Milan.
- **Création d'une offre sociale grandes lignes** : 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. Il s'agirait d'une aide correspondant à deux allers-retours longue distance par an. Ces aides seraient prioritairement fléchées sur les voyages en heures creuses et permettraient de conforter l'existence de trains et de lignes utiles pour les territoires qui ont souvent de bonnes réserves de capacité.
- **améliorer l'information sur les offres tarifaires** (cf. point 2.2) qui deviennent peu lisibles du fait de la juxtaposition d'offres TER et Intercités sans réservation obligatoire dont les prix relèvent maintenant en partie du yield management :

VOTRE VOYAGE

origine : Paris (Toutes gares intramur...)

destination : Verneuil-sur-Avre

Trajet direct

Aller simple Aller-retour

ALLER : 17/10/2017 A partir de 11h

2^e classe 1^{ère} classe

1 VOYAGEUR Modifier

+ de critères

RECHERCHER

Retrouvez le meilleur prix du jour à 17,5 €

SÉLECTIONNEZ VOTRE ALLER

Nos offres sont classées par horaires de départ

Horaires	Train	Route	Direct	TER	1 ^{ère} classe	2 ^e classe
10h55	12h01	PARIS MONTPARNASSE 3 VALGIRARD VERNEUIL SUR AVRE	direct	INTERCITÉS	22 €	16,00 €
13h55	15h04	PARIS MONTPARNASSE 3 VALGIRARD VERNEUIL SUR AVRE	direct	INTERCITÉS	23 €	19,00 € / 23,90 €
16h43	18h03	PARIS MONTPARNASSE 3 VALGIRARD VERNEUIL SUR AVRE	direct	INTERCITÉS	22 €	18,00 € / 23,90 €
18h13	19h37	PARIS MONTPARNASSE 3 VALGIRARD VERNEUIL SUR AVRE	direct	TER	-	20,90 €
19h43	21h05	PARIS MONTPARNASSE 3 VALGIRARD VERNEUIL SUR AVRE	direct	INTERCITÉS	22 €	17,50 € / 23,90 €

Jour suivant

- **Réduire les coûts de production** : *« Si on veut réduire le prix du train de façon durable, la SNCF doit traiter les causes des surcoûts. Cela suppose de mettre en œuvre les principes d'exploitation du low cost de l'aérien en saturant l'utilisation du parc dimensionné pour couvrir les heures de pointe. Cela implique le maintien de circulation en heures creuses, en début de matinée, en fin de soirée, voire de nuit, le train en place assise restant nettement plus confortable et plus rapide que l'autocar »*, Bruno Gazeau, Président de la FNAUT, conférence de presse FNAUT du 9 juin 2017.
- **Dans la perspective de l'ouverture à la concurrence**, la FNAUT est favorable au maintien des tarifs sociaux, à leur adaptation aux différents opérateurs et à leur compensation par l'Etat ; elle souhaite la mise en place d'un système de distribution, de billettique et tarifaire cohérent et interopérable entre les opérateurs.
- **Les offres commerciales ne doivent pas être présentées comme pérennes** alors qu'elles sont commercialement limitées dans le temps (ex : ID TGV MAX).
- **Le développement d'offres ferroviaires à bas prix** doit être entrepris en améliorant la combinaison des différentes cartes de réductions, en améliorant la lisibilité des offres promotionnelles. Les trains de nuit nationaux et internationaux sont un excellent mode de transport low cost par leur capacité à incorporer des voitures de niveaux de services différents.
- Les tarifications, en accord avec les habitudes de déplacement, doivent être multimodales et disponibles sur des supports de billettiques d'usage simple et généralisable.

La tarification doit être simple et compréhensible, respecter la liberté de déplacement et être modérée pour attirer le voyageur modeste tenté par le covoiturage, le car ou l'avion low cost. Les prix doivent être adaptés aux voyages individuels, mais aussi aux voyages effectués en famille ou en groupes. Les formules à bas prix doivent être développées, à l'image des Intercités de jour 100 % Eco et des TGV Ouigo. Mais l'offre Ouigo, très capacitaire, ne peut s'appliquer qu'à un nombre limité d'axes, à l'inverse des pratiques des compagnies aériennes à bas coût et des attentes des voyageurs, qui ont besoin de liaisons de faible capacité sur de nombreuses relations.

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.

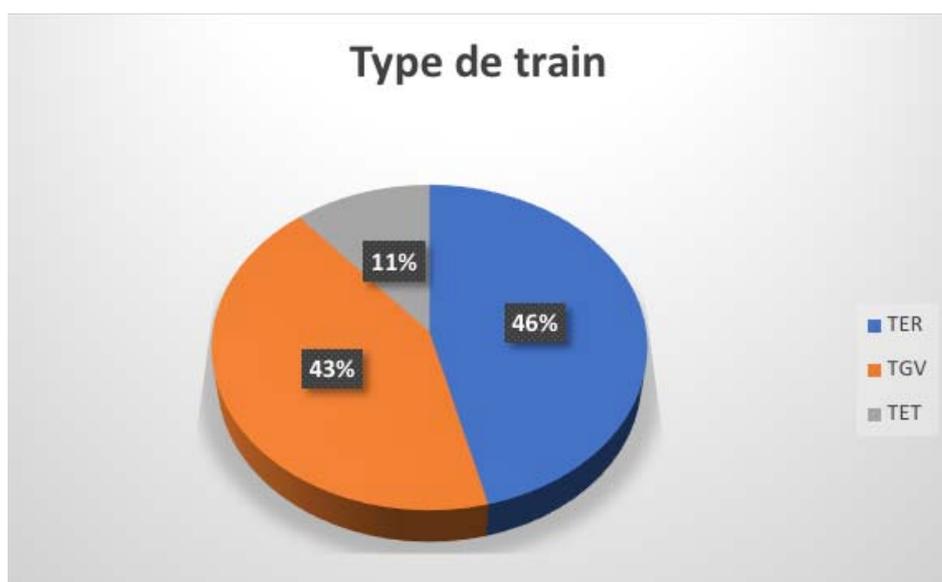
• **SNCF Mobilités doit poursuivre ses efforts pour une politique de prix et de volume, simplifier et clarifier la tarification.**

5. LA PONCTUALITÉ

- **La ponctualité vue d'un panel de voyageurs**

Nous avons étudié l'ensemble des déplacements ferroviaires hors Transilien et RER d'un groupe de 8 personnes du 1^{er} avril 2017 au 1^{er} décembre 2017 soit 8 mois. En fonction de leurs habitudes de vie, ces voyages sont, pour une de ces personnes, très rares alors qu'ils sont très fréquents pour au moins trois de ces personnes. Une personne réside à Metz, une à Lyon et les autres en Ile-de-France. Les trajets sont répartis sur l'ensemble du territoire.

Au total, 215 voyages ont fait l'objet d'une saisie de données, 69 voyages (32 %) ont été faits à titre professionnel, 146 voyages (68 %) à titre privé ou loisir ; 99 voyages ont été réalisés en TER (46 %), 92 en TGV (y compris des trajets internationaux, 43 %) et 24 en Intercités (dont un en Intercités de nuit, 11 %).



Un des intérêts de ce traitement statistique est qu'il s'agit d'un relevé de la quasi intégralité des trajets ferroviaires de plusieurs personnes, hors Transilien et RER, sur une période de plusieurs mois, reflétant bien les difficultés auxquelles les voyageurs sont confrontés, qu'il s'agisse de déplacements réguliers, d'agrément, privés, professionnels etc.

Nous avons considéré qu'un train était en retard dès qu'il a plus d'une minute de retard. Sur ces 215 trajets, 53 sont arrivés en retard : ce qui représente 25 % de trains en retard. Dès qu'un train est en retard cela impacte la vie du voyageur, d'où le choix de ne retenir aucune tolérance. Cinq trains sont arrivés avec quelques minutes d'avance.

La durée moyenne du retard, si un train est en retard, s'établit à 24 minutes. Le retard moyen peut être calculé en multipliant la durée moyenne des retards (ex : 20') par le taux de non ponctualité (ex : 20%) soit 4' de retard moyen. Ce risque de retard à l'arrivée pour chaque train s'établit, sur la base de cet échantillon, à 5 minutes et 50 secondes.

Le train le plus en retard a été l'Intercités de nuit Paris-Nice du 21 novembre 2017 arrivé à Marseille-Blancarde avec 240 minutes de retard suivi par un trajet en TER entre Sablé et Rennes avec 207 minutes de retard, une personne s'étant jetée sous le train. En ce qui concerne les annulations, 5 trajets (tous en TER) soit 2,3 % du total des trajets ont fait l'objet d'une annulation totale ou sur une partie de leur parcours.

Les critères de confort suivants ont été pris en compte :

- accueil :
 - accueillant : pas de traces d'usure, état neuf ou rénové, bon entretien visible,
 - état d'usage : sièges ou sols élimés, délavés, tachés, usés,
 - dégradé : sièges ou sols décousus, déchirés, pièces manquantes par usure excessive ou par vandalisme,
- propreté :
 - propre : pas de déchets abandonnés, tablettes propres,
 - sale : déchets à bord, tablettes sales.

Sur la base de l'échelle de notation suivante :

5	<i>train accueillant et propre, prises de courant</i>
4	<i>train état d'usage, propre, prises de courant</i>
3	<i>train accueillant et propre, sans prises de courant, ou certaines hors-service obligeant à changer de place</i>
2	<i>train état d'usage, propre, sans prises de courant, ou certaines hors-service obligeant à changer de place</i>
1	<i>train sale et :ou dégradé avec prises de courant</i>
0	<i>train sale et : ou dégradé sans prises de courant</i>

la note moyenne de confort de ces 215 trajets s'établit à 3,52 sur 5.

☛ **La prégnance du risque de retard retentit sur la vie des voyageurs, qu'ils voyagent à titre professionnel ou privé, entraînant une perte de confiance grave dans la fiabilité du transport ferroviaire.**

- **Les conséquences socio-économiques des retards**

Les voyageurs sont exaspérés par le manque de fiabilité des services ferroviaires (FNAUT Infos 236). Les causes de ces dysfonctionnements sont multiples (FNAUT Infos 193) : défaillance de l'infrastructure (incidents, saturation, travaux) ou de l'exploitation (absence de personnel, pannes), cause extérieure (physique, sociale ou sociétale).

- **les retards**

L'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST) est une entité autonome du ministère des transports dont la compétence s'étend à tous les « transports publics réguliers de voyageurs », quel que soit le mode. Elle est dirigée par Alain Sauvant.

Selon l'AQST, deux milliards de minutes, soit environ 33 millions d'heures, sont perdues chaque année par l'ensemble des voyageurs ferroviaires, en raison des retards des trains RER, Transilien, TER, TET et TGV confondus.

Seuls les retards d'au moins 5 minutes sont pris en compte quel que soit le type de train. Cette norme est la plus utilisée en Europe. Si un train est supprimé, un retard proche du temps d'attente du train suivant est retenu.

D'après l'AQST, la France arrive en 10^{ème} position en Europe selon ce critère. Les pays mieux classés que la France (ponctualité moyenne des trains 89,4 %) sont : la Suisse (96,8 %), les Pays-Bas (96,4 %), l'Autriche (96,1 %), l'Allemagne (94,4 %), le Danemark (94 %), l'Espagne (92,1 %), la Suède (91,3 %), la Pologne (91,1 %) et la Grande-Bretagne (90,6 %). Viennent ensuite l'Italie (89,2 %) et la Belgique (85,8 %).

Les deux-tiers des retards affectent l'Ile-de-France et les métropoles de province. La ponctualité des trains RER et Transilien en 2016 est évaluée à 91,4%, celle des TER à 90,2% (plus de 95% en Alsace et Bretagne, moins de 85 % en PACA), celle des TGV à 88,5 % et celle des Intercités à 85,4 %. Si un Intercités ou TGV est en retard, son retard est en moyenne de 30 minutes ; pour les TER et Transilien, il est de 10 à 15 minutes.

La SNCF comptabilise habituellement les retards des TGV et Intercités à partir de 5, 10 et 15 minutes respectivement pour les voyages d'une durée inférieure à 1 heure 30, comprise entre 1 heure 30 et 3 heures, et supérieure à 3 heures.

- **La monétarisation des retards**

Une valeur tutélaire du temps pour un voyageur a été définie dans le rapport « Boiteux 2 » publié par le Commissariat général du plan en 2001. Elle est utilisée pour valoriser les gains de temps dans les calculs de rentabilité socioéconomique des investissements de transport. Elle dépend du motif du voyage, du profil du voyageur et augmente avec la distance parcourue. Elle varie entre 10 et 18 euros environ, elle est proche aujourd'hui de 15 euros/voyageur/heure en moyenne.

Cependant elle ne suffit pas à traduire les besoins des voyageurs, de plus en plus sensibles à la fiabilité du temps de transport. C'est la raison pour laquelle elle est majorée par l'AQST, à partir d'enquêtes de préférence déclarée (SP, « stated preferences ») et de préférence révélée (RP, « revealed preferences »), d'un coefficient multiplicatif égal à 3 pour tenir compte du stress ressenti par les voyageurs qui craignent les retards et en subissent les désagréments (surcharge des trains, fatigue...) et les suites financières.

Ce facteur est élevé si le fait d'être à l'heure est particulièrement important pour le voyageur (rendez-vous d'affaires, examen, correspondance avec un avion). C'est aussi le cas pour les personnes ayant des enfants. De manière analogue, l'introduction d'une correspondance sur un itinéraire donné qui ferait perdre 15 à 20 minutes, est ressentie, selon la SNCF, comme un allongement d'au moins une heure de la durée du trajet.

- **Les retards imprévus**

L'évaluation du coefficient multiplicatif par l'AQST se veut prudente. Le Syndicat des Transports d'Ile-de-France retient un facteur de l'ordre de 7.

Selon une enquête britannique réalisée auprès de 1 070 voyageurs utilisant des services Intercity, interrégionaux et suburbains, une minute de retard équivaut à un allongement du temps de trajet de 7 à 9 minutes, et même davantage (les minutes de retard dépassant la marge de sécurité anticipée, ce qu'on peut qualifier de « retard imprévu », sont valorisées beaucoup plus fortement par les voyageurs, jusqu'à 5 fois la valeur du temps de déplacement).

▪ La perte socio-économique

Il résulte des retards des trains (33 millions d'heures à 3 x 15 euros) une perte socio-économique pour la collectivité de l'ordre de 1,5 milliard d'euros par an, soit 50 milliards en 35 ans.

A titre de comparaison, c'est aussi l'ordre de grandeur du coût de construction des LGV existantes (2 500 km à 20 millions d'euros le km).

La perte socio-économique occasionnée par les retards est en fait probablement sous-estimée :

- les retards de moins de 5 min, mal connus, ne sont pas comptabilisés ;
- faute de données disponibles en France (il en existe en Suisse pour les correspondances entre trains), les pertes de temps subies à l'occasion des correspondances manquées entre trains ou entre train et un autre mode de transport ne sont pas comptabilisées ; le délai de correspondance permet parfois de rattraper le retard du premier train, mais il peut aussi l'amplifier ;
- par manque de confiance dans la fiabilité du transport ferroviaire, il arrive souvent que des voyageurs prennent « le train d'avant » ou même partent la veille, en particulier s'ils doivent ensuite prendre un avion ou se présenter à un examen ;
- enfin les conséquences financières directes des retards sont ignorées (contrat manqué, impossibilité de se présenter à un examen, usage de la voiture).

6. LES DROITS DES VOYAGEURS

Au sein de la famille des quatre règlements européens de protection des droits des voyageurs par modes : aérien, ferroviaire, autocar et navigation, les droits des passagers ferroviaires ne sont pas les moins protégés mais des améliorations sont attendues par les voyageurs.

- **La limitation du délai de réclamation au service client de SNCF Mobilités**

Les Tarifs Voyageurs de SNCF Mobilités³⁴ imposent un délai de deux mois aux voyageurs pour formuler une réclamation, à l'article 9 du volume 1 : « *Toute réclamation autre que celles relatives à un dommage corporel doit être formulée dans un délai de deux mois à compter de la fin du voyage en train. Si besoin, SNCF se réserve le droit de demander les originaux ou copies des titres de transport et/ou factures nécessaires au traitement de la demande.* »

Ce très court délai de réclamation s'oppose au délai de prescription de cinq ans pour former une action en justice en responsabilité contractuelle. Cette disposition nous paraît contestable sur plusieurs fondements : pratique trompeuse, clause abusive, entrave au recours à la médiation.

En premier lieu, le fait d'imposer un délai de réclamation amiable court nous apparaît comme contraire à l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses. L'article L. 121-2 du code de la consommation prévoit qu'« *Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : (...) 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : (...) g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur.* »

Les Tarifs Voyageurs de la SNCF laissent à penser que les voyageurs ne disposent que de deux mois pour faire valoir leurs droits. Il nous semble difficile et inopportun pour la SNCF d'opposer ce délai de deux mois pour refuser un droit à un voyageur qui pourrait être amené à le réclamer en justice.

Par ailleurs, l'article R. 212-2 du code de la consommation prévoit qu'une clause est présumée abusive (présomption simple) lorsqu'elle a pour effet de « *10° supprimer ou entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur, notamment en obligeant le consommateur à saisir exclusivement une juridiction d'arbitrage non couverte par des dispositions légales ou à passer exclusivement par un mode alternatif de règlement des litiges* ». Les Tarifs Voyageurs peuvent laisser à penser que les voyageurs perdent toute possibilité d'action s'ils n'ont pas agi dans les deux mois du voyage, en l'absence de précisions claires sur le maintien de leur droit à agir en justice.

³⁴ Version octobre 2017 :

http://medias.sncf.com/sncfcom/pdf/tarif-voyageurs/Tarifs_voyageurs_Octobre_2017_GLOBAL_16-10.pdf

Enfin, l'article 5.4 de la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation³⁵ prévoit que « *(Les) règles de procédure (des systèmes de médiation) ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlements extrajudiciaires des litiges, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.* ». Puisqu'il est nécessaire de s'adresser en premier lieu au service client pour pouvoir s'adresser ensuite à la médiation, le fait de devoir respecter un délai de deux mois pour cette première réclamation a pour conséquence d'entraver potentiellement le recours à la médiation. Les litiges susceptibles de rentrer dans son champ de compétence risquent d'être considérablement circonscrits.

En limitant fortement la recherche de solution amiable par un voyageur, elle l'empêche de s'adresser au service client, et également, par répercussion, au système de médiation. Le risque est ensuite de favoriser la recherche de solution par la voie judiciaire, si les voyageurs n'ont pas été induits en erreur sur le maintien de leur droit à agir.

Une incitation à s'adresser rapidement au service client, dans un délai raisonnable, serait acceptable. Mais la formulation choisie, sous forme d'obligation ("doit") est regrettable.

☛ **Le délai choisi ne nous paraît pas raisonnable et ne semble pas avoir d'autre but que de limiter les réclamations des voyageurs qui voudraient pourtant rechercher l'application de leurs droits de manière amiable.**

Cette limitation entrave de fait le recours à la médiation.

- **Étendue des droits des voyageurs issus des règlements européens**

Quatre règlements européens permettent de garantir aux voyageurs des règles minimales d'indemnisation, de prise en charge, d'assistance dans les principaux modes de transport collectif : aérien, ferroviaire, maritime et routier.

Nous les avons repris dans un tableau les présentant sous forme synthétique, afin de les comparer et de constater que les niveaux de protection ne sont pas homogènes entre les modes de transport, extrait de l'étude « panorama des règlements de protection des droits des voyageurs³⁶ ».

³⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=FR>

³⁶ <https://www.fnaut.fr/actualite/etudes-et-debats/468-panorama-des-reglements-de-protection-des-droits-des-voyageurs-marc-debrincat>

Droits		Mode de transport			
		Aérien Règlement européen 261/2004	Ferroviaire Règlement européen 1371/2007	Maritime Règlement européen 1177/ 2010	Routier (trajets supérieurs à 250 km) Règlement européen 181/2011
ANNULATION	Indemnisation	Oui, indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros. Exonération en cas de circonstances extraordinaires, ou si le voyageur a été prévenu plus de 14 jours à l'avance.	Non prévue automatiquement, mais il est possible de demander une indemnisation selon le préjudice prouvé (prévisible ³⁷ lors de la conclusion du contrat) sur le fondement du droit national. Exonération en cas de force majeure.	Non prévue automatiquement.	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.
	Proposition de choix entre réacheminement ou remboursement	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, 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, rafraichissements, hébergement à l'hôtel.	Non prévue.	Oui, collations, rafraichissements, sauf si l'annulation a été causée 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, collations, rafraichissements, 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).

³⁷ Principe rappelé par la Cour de cassation, première chambre civile, dans son arrêt du 28 avril 2011, n° 10-15056 et les arrêts ultérieurs.

Droits		Mode de transport			
		Aérien Règlement européen 261/2004	Ferroviaire Règlement européen 1371/2007	Maritime Règlement européen 1177/ 2010	Routier (trajets supérieurs à 250 km) Règlement européen 181/2011
RETARD	Indemnisation	Oui, à partir de trois heures de retard (arrêt CJUE Sturgeon du 19/11/2009, C-402/07 et C-432/07). Indemnisation forfaitaire de 125 à 600 euros. Exonération en cas de circonstances extraordinaires.	Oui, à partir de 60 minutes de retard. 25 à 50 % du prix du billet. Il n'y a pas de cas d'exonération possible (arrêt de la CJUE du 29/09/2013, affaire C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG).	Oui, à partir d'une heure de retard pour les traversées de moins de 4 heures. De 25 à 50% du prix du billet. Exonération en cas de conditions météorologiques compromettant l'exploitation du navire en sécurité ou des circonstances extraordinaires.	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.
	Proposition de choix entre réacheminement ou remboursement	Oui, à partir de 5 heures de retard : remboursement, ou réacheminement dans les meilleurs délais ou ultérieurement	Oui, à partir de 60 minutes de retard : remboursement ou réacheminement dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure.	Oui, à partir de 90 minutes de retard : 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, rafraichissements, hébergement à l'hôtel.	Oui, collations et rafraichissements, dans la mesure du possible. Hébergement à l'hôtel ou ailleurs.	Oui, collations, rafraichissements, sauf si le retard a été causé par une faute du passager. Hébergement offert (limité à 80 euros par nuit, 3 nuits), sauf faute du passager ou conditions météorologiques compromettant la sécurité du navire.	Oui, pour les trajets de plus de 3 heures subissant un retard supérieur à 90 minutes : collations, rafraichissements, hébergement (limité à 80 euros par nuit, 2 nuits), sauf en cas de conditions météorologiques sévères ou catastrophes naturelles.

La comparaison de ces différents droits nous permet de constater que les voyageurs aériens bénéficient de droits plus concrets et forts que dans les autres modes de transport. Le transport routier et le transport maritime ne font pas bénéficier à leurs utilisateurs de droits réellement protecteurs.

Le règlement de protection des droits des passagers ferroviaires se situe entre ces deux modèles : les passagers voient leurs droits augmentés par l'existence de ce règlement, mais les droits ne sont pas aussi étendus que dans le cas du transport aérien.

Ainsi, d'une manière générale, seuls les voyageurs aériens bénéficient d'une indemnisation forfaitaire non liée au prix du billet. Dans les autres modes de transport, l'indemnisation, quand elle existe, est prévue sous forme de pourcentage du prix du billet.

Seul le règlement 261/2004 relatif aux droits des passagers aériens prévoit une indemnisation automatique en cas d'annulation de vol : les annulations de trajets ferroviaires, maritimes, routiers ne donnent pas lieu à une indemnisation automatique.

Par ailleurs, les règlements en droit aérien et en droit ferroviaire prévoient des indemnisations automatiques en cas de retard, ce qui n'est pas le cas dans le transport routier. Dans ce dernier mode, c'est l'absence de proposition par le transporteur de choix entre la poursuite du voyage retardé de plus de 120 minutes (le retard pris en compte étant celui au départ du trajet et non à l'arrivée) ou la renonciation au voyage qui peut ouvrir le droit à une indemnisation, ce qui n'est pas satisfaisant. La qualité de service ne peut être améliorée par ce type de dispositions, puisqu'il suffit au transporteur d'adresser un mail aux voyageurs pour être exonéré de son obligation d'indemnisation, et non pas en limitant les retards qu'ils pourraient subir.

La commission européenne a récemment proposé aux parties prenantes de s'exprimer sur les améliorations qui pourraient être apportées au règlement 1371/2011. La FNAUT a répondu à cette consultation et notre réponse est disponible sur le site de la commission : https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-548/feedback/F7545_fr.

Michel QUIDORT, Président de la FEV et membre du Bureau de la FNAUT a été auditionné le 20 février 2018, par la commission transports du Parlement européen sur la proposition du nouveau règlement relatif aux droits des passagers ferroviaires. Il a présenté la position de la FNAUT à ce sujet :

- Il est nécessaire d'inclure les transports régionaux et de banlieue dans la sphère d'application du règlement ; on ne peut pas ignorer 90% des clients du chemin de fer, qui prennent le train chaque jour pour aller travailler ou étudier, et qui sont souvent des abonnés réguliers. Les dysfonctionnements des services contractualisés – retards, trains annulés – nuisent à la qualité de vie personnelle et professionnelle des navetteurs et méritent une prise en compte reconnue et harmonisée.
- La reconnaissance, dans le projet de révision du règlement, du billet unique valable de bout en bout jusqu'à la destination finale (« Through ticket ») est un point positif : cette disposition doit s'appliquer, qu'il y ait une seule compagnie prestataire ou plusieurs. Cette reconnaissance doit être consolidée dans le futur règlement, car c'est une condition sine qua non de la compétitivité du chemin de fer, de sa qualité de service et de son attractivité, tout comme de la tranquillité d'esprit du voyageur, par comparaison à la route et au transport aérien.

- Les dispositions relatives à l'accessibilité du système ferroviaire aux personnes à mobilité réduite sont naturellement bienvenues. On estime que plus ou moins 30% des voyageurs qui prennent le train peuvent peu ou prou être assimilés à des personnes ayant des difficultés à se mouvoir. L'obligation pour les gestionnaires d'infrastructures et de gares de pourvoir à une assistance, à défaut d'aménagements physiques, est donc une bonne chose, tout du moins dans le domaine ferroviaire stricto sensu.
- Pour les grandes lignes, et d'une manière générale, la FNAUT souhaite que les retards de plus de 30 mn soient indemnisés, en particulier lorsque ces grandes lignes sont des lignes à grande vitesse, ou comportent des tronçons à grande vitesse.
- Enfin, sur la force majeure, il est selon la FNAUT nécessaire d'identifier clairement les événements qui peuvent justifier la force majeure comme excuse exonératoire pour les compagnies ferroviaires. Une définition cohérente doit être recherchée qui puisse s'appliquer aux les différents modes. Quoi qu'il en soit, la charge de la preuve pour s'exonérer de sa responsabilité doit incomber à l'entreprise ferroviaire. Celle-ci doit définir des scénarios de substitution et des solutions alternatives et prévoir à l'avance les schémas à mettre en place le plus rapidement possible pour prendre en charge les voyageurs dès que cela s'avère nécessaire.

Il convient aussi d'inciter les autorités organisatrices à mettre en place des dédommagements des usagers TER réguliers des transports régionaux.

☛ **Les droits des voyageurs sont un atout du transport ferroviaire mais le règlement relatif aux droits des voyageurs ferroviaires doit être complété pour consolider ces droits.**

CONCLUSION

A la suite des Assises de la Mobilité et dans la perspective d'une réforme ferroviaire de grande ampleur, le Premier ministre a présenté le lundi 26 février un « nouveau pacte ferroviaire français ».

Pour la FNAUT, cette réforme doit contribuer à améliorer l'attractivité du transport ferroviaire : les opérateurs doivent être au service du client et non l'inverse, donc concevoir leur offre à partir des demandes des clients et non de leurs contraintes d'exploitation. Il y a d'importants efforts à entreprendre pour améliorer l'attractivité du transport ferroviaire, simplifier l'usage du train et mieux considérer les droits des voyageurs ferroviaires.

L'attractivité du train passera aussi par le respect des obligations récentes relatives à l'ouverture des données, à la protection des données personnelles et à la transparence des algorithmes.

Dans la perspective d'une loi d'orientation sur les mobilités, à la suite des propositions émises dans le cadre des Assises de la mobilité, la FNAUT souhaite que la gouvernance des mobilités permette la participation réelle des associations représentant les usagers pour l'ensemble des différents niveaux du transport ferroviaire : TGV, Intercités et TER.