

## Contribution à la conférence de presse du 5 juillet 2019

### « Nouvelles tarifications SNCF : les difficultés rencontrées par les usagers. L'exemple des Hauts-de-France »

#### Introduction

La Fnaut insiste sur la nécessité d'un accès simple au train pour les usagers, afin de garantir le droit à la mobilité pour toutes et tous. Il faut donner envie aux usagers de prendre le train, et les fidéliser. Or, actuellement, il se passe parfois l'inverse. Il est de plus en plus compliqué de prendre le train, et cela rebute un nombre non négligeable d'usagers. Un usager nous a écrit : « Faudra-t-il se mettre à temps partiel pour avoir le temps de comprendre puis d'effectuer les démarches permettant de voyager en règle ? »

Ce problème, qui apparaît à l'échelle de la France métropolitaine, est présent en Hauts-de-France, avec quelques spécificités. C'est regrettable, car la région fait pourtant des efforts en direction des usagers. Elle prend par exemple régulièrement position pour que l'accès aux billets soit le même, quel que soit le canal de distribution envisagé, et elle s'engage pour le maintien des guichets en gares. Mais elle explique, dans le même temps, que ses marges d'action sont limitées, et qu'elle n'est pas responsable des éventuels problèmes subis dans ce domaine, renvoyant alors la faute sur la SNCF, qui se défausse à son tour en expliquant qu'elle ne fait qu'appliquer les directives qui lui sont données par la région.

Au final, les efforts conjoints de la région et de la SNCF, qui existent bel et bien, finissent par passer inaperçus, et être cachés par une série de désagréments qui auraient pu être évités s'ils avaient été mieux anticipés.

Cette contribution a pour but d'illustrer les remarques générales formulées par la Fnaut à partir d'exemples tirés de la région Hauts-de-France. On y parlera donc principalement du TER Hauts-de-France et du TGV (puisque'il n'y a plus d'Intercités dans la région). On parlera aussi, incidemment, des régions frontalières Normandie, Grand Est et Ile-de-France, ainsi que des liaisons entre la région et la Belgique.

## 1. Difficultés à prendre son billet et questions interrégionales

### 1.1. Tarif guichet à bord des TER

Le tarif guichet, à bord des TER, est indispensable pour les usagers des points d'arrêt non gérés, qui n'ont ni guichet ni distributeur à disposition. Il leur permettait, jusqu'en 2019, d'acheter sans surcoût à un billet à bord du train, à condition de se présenter spontanément au chef de bord lors de la montée dans le train.

Or, chaque région a pris des dispositions différentes à ce sujet. Voici trois exemples :  
a) *Grand Est* (depuis le 20 mars dernier) : la région impose des surcoûts excessifs qui vont de 10€ minimum jusqu'à 90€ ! Ces surcoûts ont été demandés par la SNCF, et acceptés sans réserve par la région. De plus, il existe beaucoup de lignes où il n'y a même plus de contrôleurs à bord (Laon – Reims par exemple) ! Des brigades

mobiles y assurent toujours la partie répression, mais il n'y a personne pour assurer la partie service et commerce à bord des trains. Et dans le même temps, la région ferme des guichets, ce qui restreint encore les possibilités de modes d'achat pour obtenir son billet. Résultat : les usagers se font verbaliser à leur arrivée en gare de Laon ou Reims, alors qu'ils n'ont eu aucun autre moyen d'acheter leur billet que par internet, alors que les zones blanches sont nombreuses, et que beaucoup d'usagers n'ont pas forcément la maîtrise technique d'internet. La région a promis de multiplier les canaux de vente : par téléphone (c'est fait), chez les buralistes (ce n'est pas fait, et la ligne Laon – Reims n'est de toute façon pas prévue dans ce dispositif), dans les trains (cette piste a été abandonnée pour des raisons techniques)... Mais on a mis la charrue avant les bœufs, en pénalisant les usagers avant de leur donner d'éventuelles solutions alternatives !

b) *Hauts-de-France* (depuis le 25 juin) : il y a un surcoût léger (entre 10 centimes et 4,50€ selon la longueur du trajet), mais qui peut être problématique. Si quelqu'un monte avec juste avec l'argent nécessaire : lui inflige-t-on une pénalité de 50€ voire 100€, pour un défaut de paiement de quelques centimes (dont il n'est pas responsable puisqu'il n'a pas pu acheter son billet en gare ou point d'arrêt) ? La région Hauts-de-France communique ouvertement sur la question, mais le dépliant diffusé n'indique pas que cette nouvelle forme du tarif guichet, appelée « Tarif Hauts-de-France », est réservée aux usagers n'ayant pu avoir recours à un guichet ou à un distributeur (absence de matériel, panne, etc.).

c) *Normandie* (depuis le printemps 2019) : la tarif guichet est remplacé par un tarif distribution, qui correspond à la somme due selon l'ancien tarif guichet, mais que le chef de bord doit calculer manuellement. Le chef de bord doit inciter l'utilisateur à recourir à l'application ou au site lors de son prochain voyage. Problème : il n'y a aucune communication sur le sujet, ni en ligne ni en gare ! Ce tarif existe donc, mais personne n'est au courant.

## 1.2. Fermeture des guichets

La région Hauts-de-France est opposée aux fermetures de guichets, mais sa marge de manœuvre est, selon elle, limitée. La région explique en effet que le cadre imposé à la SNCF fixe l'amplitude horaire d'ouverture des guichets. Mais la région ne fixe pas le nombre de guichets ouverts.

Exemple 1 : en gare d'Amiens, la SNCF a voulu supprimer 5 postes sur 17 ! Le projet a été abandonné. Il sera reproposé pour une mise en œuvre au 11 juillet. L'espace de vente est fermé depuis mardi 2 juillet, car les personnels protestent contre ce projet. Objectif de la SNCF : deux guichets le matin, deux guichets l'après-midi. Or, c'est clairement insuffisant pour accueillir les usagers.

Exemple 2 : à Lille Europe, la SNCF ferme les guichets (ils étaient même inaccessibles le 4 juillet de 16h30 à la fermeture par exemple). Les agents qui vendent les billets sont redéployés à l'accueil embarquement, afin de **contrôler les voyageurs... qui n'ont pas pu acheter des billets** ! On marche sur la tête : la SNCF devient **une machine à fabriquer des fraudeurs** au lieu de faciliter la vente des billets. Cette fermeture est telle que la SNCF est obligée, dans cette gare, d'interdire la vente de certains billets aux heures de pointe, ce qui pose de graves problèmes aux usagers, et qui s'apparente à un refus de vente.

Exemple 3 : Dans plusieurs points d'arrêts et petites gares, l'amplitude des horaires est trop réduite. Parfois, l'ouverture est carrément limitée à une demi-journée au lieu d'une journée complète (Marle, Thourotte, La Fère...)

D'une manière générale, une menace forte plane sur tout lieu où plus d'un guichet est ouvert à la fois.

### 1.3. Bugs informatiques, trains fantômes

La SNCF incite les usagers à recourir au numérique. Mais encore faudrait-il que ce mode d'achat soit simple et fiable ! Or, il n'est ni l'un ni l'autre actuellement.

D'une part, la multiplicité de canaux fait que les informations y sont parfois contradictoires : guichet, distributeur grandes lignes, distributeur régional, site SNCF, application SNCF, site Oui Sncf, application Oui Sncf...

D'autre part, Oui Sncf n'est présentée que comme une « simple agence de voyages », et il y a des problèmes non gérés depuis des mois voire des années, car la coordination entre SNCF et Oui Sncf ne semble pas être optimale.

Exemples de trajets impossibles à trouver sur Oui Sncf :

#### a) TER 839161 : trajet Château-Thierry (8h01) -> Strasbourg (11h59)

Il roule chaque jour en semaine, du lundi au vendredi (il part de Paris à 7h06, dessert Château-Thierry à 8h01 et fait son terminus à Strasbourg à 11h59).

Il est pourtant impossible d'acheter ce trajet sur les sites et applis SNCF et Oui Sncf, et même en distributeur Grandes Lignes ou par téléphone (3635) ! Il n'est trouvable qu'en guichets.

#### b) Crépy-en-Valois ->Amiens (via Laon) ou Crépy-en-Valois ->Flavy-Le-Martel (via Laon)

#### c) Hirson ->Paris(via Laon) ou Hirson ->Amiens (via Laon) lorsque le trajet Hirson -> Laon est réalisé par car.

#### d) Paris -> Le Tréport(via Abbeville). Ce trajet est parfois trouvable (c'est rare !), parfois introuvable, sans que jamais personne ait pu expliquer la raison de ce problème.

#### e) Billet TER avec un vélo : ne surtout pas dire qu'on a un vélo avec soi si on cherche un trajet en TER sur Oui Sncf ! Pourtant, on peut emporter son vélo dans un TER, mais Oui Sncf ne semble pas le savoir, et il ne trouve pas votre trajet en TER si vous lui dites que vous emportez un vélo avec vous.

### 1.4. Des problèmes toujours pas résolus pour le Sud de l'Aisne et de l'Oise

Ex : Mareuil sur Ourcq, La Ferté-Milon, Trie-Château...

Les usagers doivent acheter des billets Transilien, mais leurs gares ne sont équipées que de distributeurs Hauts-de-France !

Il y a également un problème tarifaire, dû à un effet de seuil très important entre l'Île-de-France et les Hauts-de-France, notamment depuis le dézonage du pass Navigo. Des usagers préfèrent se rendre en voiture dans des gares franciliennes plutôt que de prendre le train au départ de la Picardie.

Ces deux problèmes durent depuis des années, et touchent toutes les régions limitrophes de l'Île-de-France.

### *1.5. Des réductions TER vendues pour des trajets non-TER !*

L'application et le site SNCF vendent des billets avec des réductions « Carte TER Hauts-de-France »... sur des trajets où cette réduction ne s'applique pas (Transilien notamment) !

Ex : Le trajet La Ferté-Milon – Paris est disponible à un tarif très compétitif pour les détenteurs de la carte TER Hauts-de-France (50% de réduction !)... mais la vente de ce billet est en contradiction complète avec les conditions d'utilisation de la carte et du Transilien !

### *1.6. Distributeurs régionaux et bornes Pass Pass*

Problème des distributeurs régionaux en ex-Picardie : ils ne sont parfois utilisables qu'avec la nouvelle carte Pass Pass. Or, la grande majorité des habitants de l'ex-Picardie n'a pas encore de carte Pass Pass. C'est un bug qui serait dû, paraît-il, à un manque de papier dans les distributeurs ! En tous les cas, lorsque ce « bug » survient, ces distributeurs sont inutilisables pour une grande partie des usagers.

La région Hauts-de-France a mis en place la billettique Pass Pass pour les abonnés (et pour les voyageurs occasionnels dans deux mois). Problème : l'extension de la billettique s'est faite avant que la totalité des valideurs soient en place. Or, les usagers ont reçu comme consigne écrite de valider leur pass « à chaque montée », y compris en cas de correspondance !

En cas de correspondance : cette validation est souvent impossible. En cas de correspondance de 5mn par exemple : l'utilisateur n'a pas le temps, matériellement, de se rendre à la borne en gare pour ensuite remonter dans le train.

A la montée dans le premier train : c'est impossible dans de nombreuses gares, y compris en gare du Nord, car le distributeur est encore sous plastique... voire n'a pas du tout commencé à être installé !

Les personnels d'Amiens exercent leur droit de retrait tellement cela est ingérable.

Il reprendra vraisemblablement lundi 8 juillet.

En outre, de nombreux problèmes surviennent avec la mise en place de cette nouvelle carte : impossibilité d'activer ou de valider la carte, cartes non reçues malgré une demande très anticipée, etc.

### *1.7. Interrégional et international*

La liberté tarifaire des régions pose des problèmes par manque de coordination interrégionale.

Exemple 1 : les usagers du TER Laon – Reims ne bénéficient d'aucune des réductions accordées par les cartes régionales des régions Hauts-de-France et Grand Est :

- la carte TER Hauts-de-France ne s'applique pas, car la ligne est gérée par Grand Est
- les cartes Grand Est Primo ou Presto ne s'appliquent pas, car la ligne est dans sa grande majorité située en Hauts-de-France

Exemple 2 : Billettique pour le transfrontalier : on trouve encore des abonnements mensuels Maubeuge – Charleroi dans les DBR du Nord-Pas-de-Calais, mais pas dans ceux de Picardie, alors que ce sont les mêmes trains qui roulent et qu'on se trouve dans la même région !

### *1.8. Des billets en vente dans certains guichets... mais pas dans d'autres !*

Dernier élément baroque concernant la billettique : la région met en vente des billets à 2€, très intéressants, pour toute la région durant l'été (opération « TER Mer, Nature et Ville »). Or, ces billets sont en vente dans certains guichets (Nord et Pas-de-Calais) mais dans d'autres (Aisne, Oise et Somme). Et personne n'a été capable d'expliquer la cause de cette différence de traitement !

## **2. Les nouvelles cartes Avantage sur le réseau TER**

### *2.1. Des réductions moins intéressantes*

Avec la liberté tarifaire des régions, les tarifs liés aux cartes Avantage sont désormais plus complexes et moins avantageux pour les usagers des TER.

Exemple en Hauts-de-France : au 1er avril 2019, la région a baissé la réduction de 50% (période bleue) ou 25% (période blanche) à 25% tout le temps. Cela fait une hausse de 50% pour les usagers concernés ! Il y a eu naturellement eu beaucoup de mécontents (nous avons prévenu la région, dès décembre, que cette décision posait problème...).

La région a rectifié le tir vers le 8 avril :

- elle a prolongé la possibilité d'obtenir une réduction de 50% pour les titulaires de carte nationale jusqu'au 9 mai 2019 ;
- elle a offert une carte TER Hauts-de-France à tout détenteur d'une carte nationale, valable aussi longtemps que la carte nationale.

Mais il y a plein d'usagers de ces cartes qui n'ont pas été mis au courant de cette offre ! (il n'y a aucune communication en gare sur ce sujet : il faut être lecteur de La Voix du Nord pour le savoir... ou adhérent d'une association d'usagers !)

Et ce n'est qu'une remédiation temporaire : la carte TER Hauts-de-France ne sera pas offerte lors du renouvellement de la carte nationale.

### *2.2. Des complications pour l'interrégional*

Avec la liberté tarifaire, les billets en interrégional n'ont pas le même prix, selon le sens dans lequel on l'emprunte.

Exemple : Pour un usager titulaire d'une carte nationale : un Rouen → Amiens (10,70€) en période bleue ne coûte plus le même prix qu'un Amiens → Rouen (16,10€) à la même période. La surcoût pour l'usager au départ des Hauts-de-France est de 50% !

## **3. Politique tarifaire**

La région Hauts-de-France mène une politique tarifaire incitative très appréciée : création de la carte TER Hauts-de-France qui apporte 50% de réduction sur tout le réseau (+ possibilité d'en faire bénéficier jusque 4 accompagnateurs) ; ouverture des abonnements de travail à tous, sans condition, dès le 1er juillet 2019 ; extension de promotions permettant d'acquérir des billets à 2€, etc....

On déplore cependant un problème concernant la disposition appelée « service de nuit ». Très utile aux actifs travaillant en horaires décalés, elle leur permet de rentrer chez eux à la fin de leur travail. Mais elle a été supprimée au 1er juillet. Les usagers n'ont en aucun cas été avertis de cette suppression, et n'ont aucune explication sur ce choix brutal. Nous avons saisi le président Xavier Bertrand à ce sujet, car rien ne justifie cet arrêt.

Par ailleurs, la région Hauts-de-France mise sur une augmentation des recettes grâce à l'augmentation du nombre de voyageurs : c'est bien, mais les capacités des matériels ne sont pas augmentées ! Il y aura donc de plus en plus trains surchargés.

#### **4. Dégradation des conditions d'échange et de remboursement**

Nous notons, comme tout le monde, la complexité du yield management pour les trajets nationaux.

Dans ce cadre, les usagers picards sont d'ailleurs pénalisés : un grand nombre de promotions au départ de Paris ou de Lille sont conditionnés au fait de réserver très tôt le billet (parfois plus de 3 mois à l'avance). Mais les horaires des trajets TER pour se rendre dans ces villes ne leur sont indiqués que tardivement (parfois trois semaines à l'avance).

Pour TER : il y a un grand mécontentement du fait que les billets achetés en guichet ou distributeur ne sont désormais plus valables qu'un seul jour. Encore pire pour internet : le billet est non remboursable et non remboursable ! C'est d'autant plus dommageable qu'il y a un grand nombre d'usagers qui peuvent faire une erreur en commandant leur billet en ligne, et il est impossible de l'annuler, même quelques secondes après la commande !

Problème technique concernant le billet sur téléphone mobile (téléchargé dans l'appli) : l'utilisateur doit impérativement avoir de la batterie et une luminosité suffisante... sauf qu'il n'y a pas forcément de prise dans les trains, ni même dans les gares ! Le chef de bord ne peut pas retrouver le billet de l'utilisateur autrement qu'en le lisant sur le téléphone de l'utilisateur. En cas de panne de batterie, l'utilisateur est donc considéré comme fraudeur, alors qu'il a acheté un billet nominatif, avec sa date de naissance, pour un train précis ! Il est donc plus sûr d'avoir un billet papier plutôt qu'un billet sur son téléphone...

#### **5. TGV et Ouigo**

Nous sommes opposés à la réduction des TER GV qui a été annoncée par la SNCF, en particulier pour la desserte de Rang-du-Fliers – Berck – Verton → Calais - Lille. On nous a annoncé passer de 3 TGV quotidiens à un seul !

La gare TGV Haute-Picardie est desservie par plusieurs OuiGo, et la proportion entre Oui Go et TGV va continuer à évoluer en faveur des OuiGo. Or, les navettes autocar pour desservir la gare TGV Haute-Picardie ne sont pas corrélées par rapport à la desserte OuiGo ! Le seront-elles à l'avenir ?

Certains OuiGo desservent la gare TGV Haute-Picardie puis Lille. Il est pourtant impossible d'acheter un trajet TGV Haute-Picardie → Lille ou Lille → TGV Haute-Picardie, car Oui Go considère que ce ne serait pas rentable.

Grand désarroi des abonnés TGV Lille<->Bruxelles, qui subissent encore un mode de réservation et d'achat des billets extrêmement archaïque et rigide. Ils sont prêts à faire recours à un huissier pour attester le refus de vente dont ils sont victimes en guichets.

### **Conclusion**

La Fnaut rappelle l'importance de la **concertation**, pour que les problèmes énumérés soient réglés. Il faudrait d'ailleurs harmoniser les modes de concertation régionaux, en les alignant par le haut. La Loi d'Orientation des Mobilités crée un espoir avec les comités de partenaires, qui doivent être lieu de consultation en amont, et non d'information en aval des décisions.

Devant la complexité des offres tarifaires, on voit aussi l'importance de maintenir la **présence humaine** en gare et à bord des trains, afin de garantir aux usagers l'information et le conseil auxquels ils ont droit. Cela montre aussi la nécessité de formation continue pour les agents, car eux-mêmes sont parfois décontenancés face à la multiplicité des situations possibles.

Lors d'une discussion informelle avec une responsable administrative de la région nouvellement arrivée, il nous a été répondu, au sujet des problèmes avec la nouvelle billettique Pass Pass : « Dans 5 ou 6 mois, les gens n'y penseront plus ». Ce n'est pas une réponse correcte ni satisfaisante : il faut régler les problèmes avant qu'ils aient lieu, et non espérer que les gens oublieront les désagréments rencontrés.