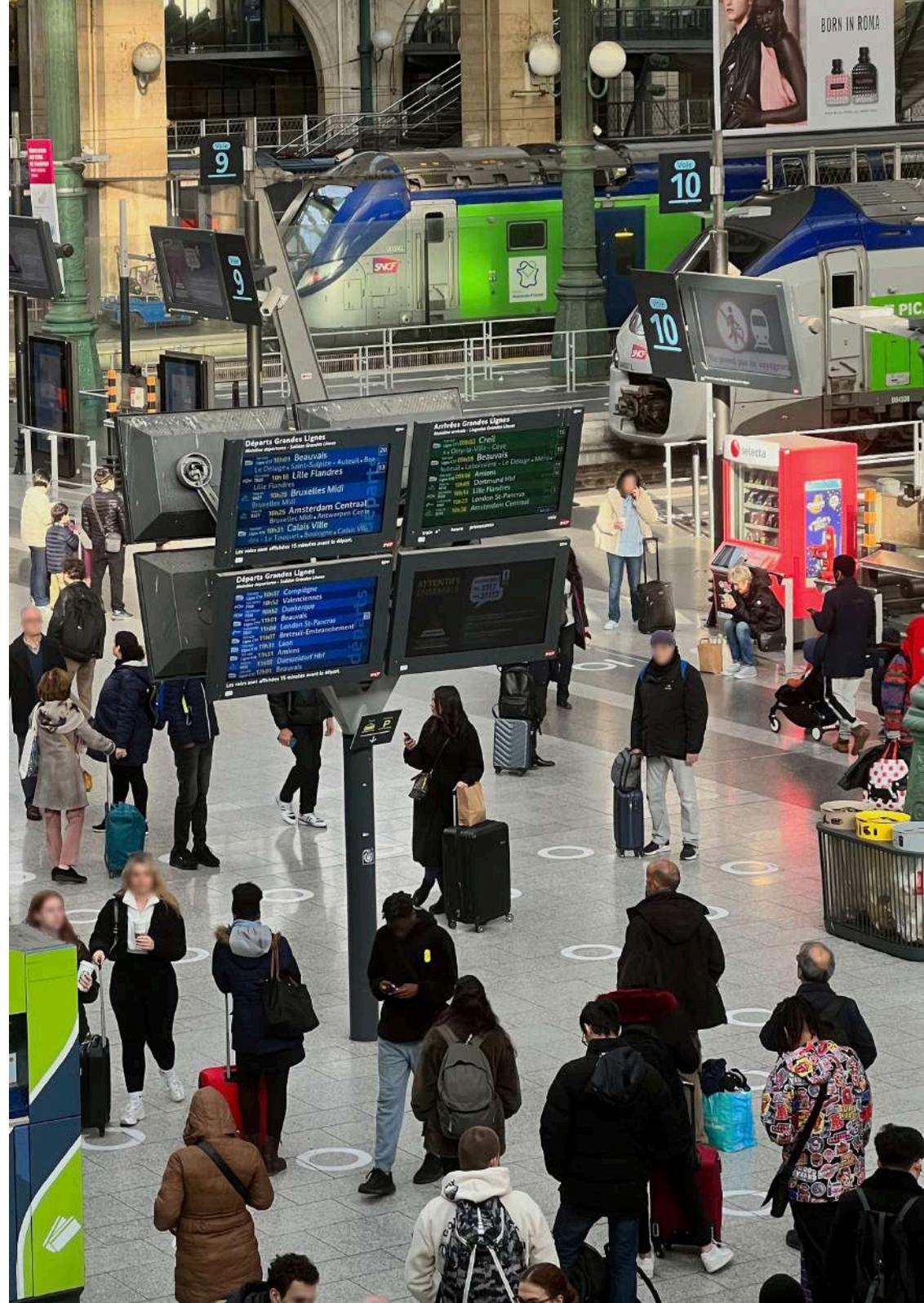


# « CONVENTION COLLECTIVE » DE L'USAGER »

Simplicité et cohérence  
pour le parcours voyageur

MAI 2023

Synthèse du rapport



Le secteur ferroviaire français a connu des transformations majeures depuis le début des années 2000 afin de remplir deux objectifs : d'une part la régionalisation, avec la volonté de rapprocher le processus de décision des usagers, et de l'autre la mise en concurrence du secteur, afin d'améliorer l'efficacité de celui-ci. En partie pour répondre à ces transformations majeures, mais également pour des raisons stratégiques internes, le groupe SNCF s'est réorganisé tout au long de cette période. Ses activités de transport de voyageurs sont aujourd'hui scindées en de multiples entités : transport régional (TER), transport en Île-de-France (Transilien), transport Grandes Lignes (Intercités et TGV) et transport *low-cost* (Ouigo).

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

**Cette multiplication des acteurs a-t-elle conduit à une perte de lisibilité du secteur pour les voyageurs ? À la demande de la FNAUT, les cabinets Trans-Missions et Satis Conseil ont dressé un état des lieux des difficultés que rencontrent les voyageurs souhaitant se déplacer en train.**

Le constat est sans appel : depuis le début des années 2000, mais surtout depuis le milieu des années 2010, le parcours client s'est nettement complexifié.

En matière **d'information**, de très nombreux acteurs proposent aujourd'hui de fournir de l'information aux voyageurs sur les possibilités de déplacement et les horaires : le site de l'opérateur historique SNCF Connect, les sites et les applications régionales, mais aussi des acteurs tiers proposant des Systèmes d'Information Multimodales, comme Google Maps ou Rome2Rio. Néanmoins, la plupart de ces sites ne sont pas connus du grand public, qui continue à utiliser majoritairement les canaux de l'opérateur historique. De plus, le voyageur n'a aucune garantie sur la neutralité de ces multiples outils, y compris sur celle de SNCF Connect. Le site de l'opérateur historique propose une information certes riche, mais qui reste partielle sur l'offre de service de transport collectif en France, que ce soit pour des raisons techniques ou stratégiques (ne pas mettre en valeur les offres que SNCF Voyageurs considère comme concurrentes à ses propres services). Le voyageur est également confronté à des difficultés dans certaines gares en matière d'information : affichage incomplet ou peu lisible, correspondances avec les autres modes de transport desservant la gare peu ou pas indiquées, etc. Les voyageurs en situation de handicap sont particulièrement touchés par la mauvaise qualité de l'information.

La situation est similaire en matière de **distribution des titres de transport**. Les possibilités de vente en ligne se sont multipliées ces dernières années. En plus de SNCF Connect, le voyageur peut utiliser les sites et applications développés par les régions et par diverses agences de voyages (Trainline, Tictactrip et Kombo), et demain probablement des Services Numériques de Mobilités qui seront développées par SNCF ou des acteurs du numérique comme Citymapper ou Google. Mais le grand public connaît peu et utilise peu ces canaux d'achat alternatifs à ceux de l'opérateur

historique. Comme pour l'information, la neutralité de ces sites, y compris celle de SNCF Connect, peut être questionnée. En matière de distribution, un obstacle majeur dans l'accès au transport ferroviaire, en particulier pour les publics fragiles, est la difficulté d'accéder à une distribution physique des titres. Le nombre de points de vente physique (guichets en particulier) a fortement réduit et la vente à bord est uniquement « tolérée » par l'opérateur historique.

L'actuelle fragmentation du système pour le voyageur est particulièrement visible en matière de **tarification**. La tarification des TGV est complexe du fait de l'utilisation des principes de *yield management*. Le voyageur n'a pas toujours conscience du fait que le tarif de son billet est variable – notamment pour les Intercités ou certains TER - et n'a souvent pas les clés de compréhension pour optimiser le prix de son trajet : quel est le prix moyen ? quels sont les critères de variations du prix ? Plus récemment, la liberté tarifaire, qui permet aux régions de choisir librement le prix des billets des trains régionaux sans harmonisation nationale, a conduit à une multiplicité de tarifs, y compris sur une même origine-destination. Contrairement à d'autres pays, en particulier la Grande-Bretagne ou plus récemment en Allemagne avec le Deutschland-Ticket à 49€, le gouvernement n'a pas fait le choix de maintenir une tarification nationale qui garantisse une cohérence globale du système tout en permettant des tarifs plus avantageux à l'initiative des pouvoirs publics ou des opérateurs. Cette fragmentation tarifaire est particulièrement visible pour les cartes de réduction : les cartes commerciales nationales ne sont quasiment plus acceptées en régions, les cartes régionales se sont multipliées sans cohérence d'un territoire à l'autre et même les tarifs dits de « services publics » (en premier lieu la carte

famille nombreuse) ne sont pas universellement acceptés, Ouigo et Trenitalia France n'appliquant pas ces tarifs.

C'est en matière de **droits des voyageurs** que la situation risque d'évoluer de manière très défavorable pour les voyageurs dans les mois et les années qui viennent, en particulier pour les voyageurs dont les trajets incluent des correspondances. Premièrement, il faut noter que la lecture attentive des conditions générales de SNCF Voyageurs ainsi que du contenu de ses différents sites internet ne permet pas au voyageur, même le plus expert du système, de comprendre quelles sont les garanties qui s'appliquent à son trajet. Se fondant sur la mise en place de la liberté tarifaire, combinée à une interprétation restrictive du récent règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, SNCF Voyageurs semble se défaire de toutes obligations de dédommagement ou de prise en charge pour les voyageurs en correspondance TER + TGV. Si les régions mettent de leur côté en place certaines garanties pour les voyageurs TER, il est probable qu'à l'avenir de nombreux voyageurs « restent sur le quai » au sens littéral, en cas de rupture de correspondances. Ils se trouveront face à des acteurs qui se renverront la balle.

Enfin, pour maintenir à la fois une cohérence du système et une **qualité de service** minimale quel que soit le type de service et l'opérateur, la FNAUT formule des exigences en matière de transport des vélos, de numéro d'urgence, de services à bord (sanitaires, bagages, restauration) et de droit des voyageurs d'être accompagnés par leurs proches.

En synthèse et sur l'ensemble des thématiques traitées, nos cabinets constatent que le point de vue du voyageur a

insuffisamment été pris en compte dans la construction du système. Il a été pensé du point de vue des entreprises de transports et de distribution et, dans certains cas des autorités organisatrices. On attend aujourd'hui du voyageur qu'à chaque étape de son parcours (information, achat du titre, respect de ses droits en cas d'incidents,...) **il agisse et raisonne en expert de l'organisation du transport ferroviaire**. C'est donc sur lui que repose le fardeau de maintenir la cohérence du système. Alors qu'au contraire, le système devrait être conçu pour aider le voyageur à prendre aisément connaissance de l'offre de transport existante, à accéder facilement aux offres les moins chères, à connaître dans difficulté les possibilités de remboursement et dédommagement...

Sur la base de ce constat et afin de faciliter le parcours du voyageur, la FNAUT a construit une série d'exigences, un socle sur lequel chaque voyageur pourra s'appuyer dans ses relations avec les parties prenantes du secteur. Leur mise en place permettra de simplifier le parcours du voyageur. **Ces « 23 exigences pour le train de 2023 » ont vocation à devenir une véritable « convention collective » des voyageurs**, mentionnant les droits minimaux de chacun, quel que soit l'opérateur ferroviaire en charge de son déplacement. Bien loin d'être une simple revendication catégorielle, la mise en place de l'ensemble de ces bonnes pratiques et de ces droits simplifiera l'accès au train et la compréhension de son fonctionnement pour le plus grand nombre. In fine, l'application de cette « convention collective » contribuera à rendre ce mode plus compétitif vis-à-vis de la voiture individuelle et de l'aérien, dans un contexte environnemental et climatique qui appelle une nécessaire évolution des pratiques individuelles et collectives.

Au-delà de ces 23 exigences, notre rapport fait également ressortir une mauvaise gouvernance du système. À ce titre, la comparaison avec des pays étrangers (Suisse, Allemagne, Grande-Bretagne), effectuée tout au long de notre analyse, est riche d'enseignements. Globalement, ces trois pays ont réussi à conserver un système ferroviaire plus intégré que le système français. La comparaison avec ces pays montre également qu'une certaine cohérence du système ne nécessite nullement de faire marche arrière et de revenir à un système organisé autour d'une entreprise en monopole sous le contrôle de l'État central. Dans ces trois pays, le parcours du voyageur est bien moins fragmenté alors même qu'il existe des collectivités locales très fortes (cantons suisses et Länder allemands) et que l'Allemagne et la Grande-Bretagne ont ouvert leur transport ferroviaire à la concurrence depuis le milieu des années 1990.

**Toutefois, cette cohérence requiert une intervention du pouvoir central pour fixer un cadre commun**, à l'image de la situation en Suisse, où il existe un cadencement national et où la loi impose la collaboration des autorités organisatrices et des entreprises de transport. Le pouvoir central ne peut pas se contenter de laisser les parties prenantes – opérateurs historiques et concurrents, entreprises du numérique et autorités organisatrices – **agir sans mettre en place une structure globale minimale au nom de la liberté d'entreprendre et de la libre administration des collectivités locales**.

## Convention collective des usagers

### Information

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

### Distribution et billettique

- **Exigence 6** : Acheter facilement sur « un guichet unique » l'ensemble des titres
- **Exigence 7** : Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas
- **Exigence 8** : Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre

### Tarification

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

### Droits des voyageurs

- **Exigence 14** : Être parfaitement informé sur ses droits
- **Exigence 15** : Être dédommagé ou pris en charge dans les mêmes conditions, quels que soient son ou ses transporteur(s), et que son trajet comprenne ou non une correspondance
- **Exigence 16** : Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive d'un retard de son train

- **Exigence 17** : Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé
- **Exigence 18** : Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction

### Qualité et service à bord

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

Rédactrice : Patricia PERENNES

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

