Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports

Communiqué du 29 mai 2025

Nouvelle rame OUIGO Tango : ce que la SNCF oublie de vous dire

SNCF Voyageurs a présenté à la presse ses nouvelles rames OUIGO « Tango ». Du neuf ? Non, du recyclé : rien de plus ni de mieux que des TGV INOUI transformés en OUIGO au terme de leur révision de mi-vie. Si, devant les journalistes, l'entreprise ferroviaire a vanté le nombre des places – désormais 653 sièges tous en seconde classe (un TGV Océane avec 1ère et 2nde a 556 places) – l'espace détente sans bar et les 8 crochets à vélos (pour info, les OUIGO en Espagne disposent d'une première classe et d'un bar), elle s'est bien gardée de préciser que l'augmentation de l'offre de ces trains se fait toujours au détriment de celle des INOUI.

Déshabiller Pierre pour habiller Paul

Entre 2013 et 2023, l'offre de TGV INOUI a baissé de 25%. 10 rames supplémentaires disparaîtront encore d'ici à 2027 puisqu'elles seront transformées en OUIGO. C'est ainsi que les 5 millions de porteurs de cartes « Avantage » et les milliers de porteurs de cartes « Liberté » se verront proposer de moins en moins de trains.

Mais pourquoi la SNCF développe-t-elle de plus en plus les OUIGO, toujours au détriment des TGV INOUI ?

Dans l'esprit du public, OUIGO est le low-cost du train. Cette image est un avantage commercial. Pourtant, elle n'est plus fondée. En effet, entre 2019 et 2023 (dernières données disponibles) et selon nos calculs établis avec les données de l'Autorité de Régulation des Transports, le prix moyen du billet OUIGO en France a augmenté de 45%. Il est passé de 23 à 34 euros (sans pouvoir savoir si ce prix comprend une ou plusieurs des nombreuses options payantes proposées sur OUIGO).

Prix maximum OUIGO 109 euros , prix maximum INOUI avec carte avantage 89 euros

OUIGO affirme qu'un passager sur deux achète un billet moins de 30€. Nous n'avons pas pu vérifier cette information, pas plus que nous n'avons pu comparer les tarifs avec ceux du TGV INOUI qui lui aussi propose des petits prix. Mais c'est avouer que l'autre moitié des passagers OUIGO paie ses billets plus de 30 €. Pour mémoire, le prix maxi de OUIGO s'élève à 109€ alors qu'un billet sur INOUI, avec une carte Avantage, est plafonné en seconde à 89€. La SNCF a donc tout intérêt à pousser les passagers à voyager en OUIGO. Si un passager sur INOUI a droit à deux bagages, sur OUIGO il doit payer 5€ par bagage.

Conditions d'échange et de remboursement : avantage INOUI

Par ailleurs, et c'est le plus important : les billets OUIGO ne sont pas remboursables. Ils sont uniquement modifiables à la condition d'une pénalité de 19€ et d'un réajustement tarifaire.
Sur INOUI, les billets sont remboursables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ et sont modifiables sans pénalité mais avec réajustement tarifaire. Le délai des 7 jours passé, les billets restent remboursables et modifiables mais avec une pénalité de 19€. Ce qui est exorbitant quand on sait que le prix moyen du billet INOUI est de 44€ (données 2023), cette pénalité représente donc 43% du prix du billet moyen.
Cerise sur le gâteau la garantie G30 ne s'applique pas aux OUIGO.

La baisse de l'offre INOUI est commercialement très contestable pour les détenteurs de cartes Avantage et Liberté, qu'ils ont payées mais qu'ils ont toujours moins d'occasions d'amortir puisqu'ils ont toujours moins de trains à leur disposition, et ce alors même que la demande explose. Que ce soit en milieu de journée ou en milieu de semaine, les trains sont chroniquement complets sur certaines destinations, et cela des jours à l'avance. Autant dire que les porteurs de cartes Liberté et les passagers avec des billets au tarif « pro » paient très cher une flexibilité dont ils ne disposent plus.

Contact presse : Nina Soto, chargée de communication et relations presse Fnaut - 07 67 78 06 24