

**ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES 23 EXIGENCES DE
LA CONVENTION DE L'USAGER DU TRANSPORT
FERROVIAIRE :
L'ANALYSE DE LA FNAUT**



Un TER Nomad en direction de Paris en gare d'Évreux.

Marc DEBRINCAT, Bruno GAZEAU, Gilles LAURENT, Michel QUIDORT, Nina SOTO et Anne-Sophie TRCERA.

CONTEXTE	4
1. INFORMATION	5
Exigence 1 : Trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs.....	5
Exigence 2 : Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité	8
Exigence 3 : Trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises	10
Exigence 4 : Comprendre facilement la nature de chaque service via la mise en place d'une dénomination et d'une numérotation claire des lignes, des services et des dessertes	13
Exigence 5 : Disposer d'une information claire et concise	15
2. DISTRIBUTION ET BILLETTEQUE	17
Exigence 6 : Acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres	17
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	20
Exigence 8 : Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre.....	22
3. TARIFICATION	23
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.....	23
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	25
Exigence 11 : Voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux auxquels il a droit acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services	28
Exigence 12 : Comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé.....	50
Exigence 13 : Annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables	52

4. DROITS DES VOYAGEURS	55
Exigence 14 : Être parfaitement informé sur ses droits	55
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	59
Exigence 16 : Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive au retard de son train.....	63
Exigence 17 : Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé.....	65
Exigence 18 : Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction	67
5. QUALITÉ ET SERVICE À BORD	69
Exigence 19 : Transporter son vélo dans des conditions clairement définies	69
Exigence 20 : Être accompagné jusqu'à son train par ses proches.....	72
Exigence 21 : Accéder à un minimum de commodités tout au long de son trajet (toilettes, restauration, bagages)	74
Exigence 22 : Disposer d'une information fiable à bord.....	78
Exigence 23 : Pouvoir appeler un numéro d'alerte unique pour l'ensemble des trains.....	80
CONCLUSION	82

En 2023, l'étude « Convention collective de l'utilisateur : simplicité et cohérence pour le parcours voyageur »¹ a été réalisée par les cabinets Trans-Missions et Satis Conseil, missionnés par la Fnaut pour dresser un état des lieux des difficultés rencontrées par ces voyageurs et expliquer les causes de celles-ci, en particulier leur lien avec les processus de régionalisation, de réorganisation du groupe SNCF

et d'ouverture à la concurrence.

En particulier, le facteur déclenchant de cette étude a été la conséquence de la liberté tarifaire régionale² sur la prise en compte des cartes commerciales nationales SNCF par les régions, autorités organisatrices des TER : peu à peu, ces cartes sont devenues peu prises en compte, ou de manière disparate et difficile à comprendre pour les voyageurs, qui ont eu parfois l'impression d'être trompés sur les véritables avantages liés à ces cartes. En réalité, la possibilité donnée aux régions de ne pas reconnaître ces cartes a mis les voyageurs dans une situation illisible, mais a aussi placé la SNCF dans une situation juridiquement intenable, n'ayant pas la capacité de déterminer le champ d'application de la carte dont elle assurait pourtant la commercialisation.

En partant de l'analyse du parcours des usagers, l'objectif de la Fnaut a été d'élaborer une « convention collective du voyageur » : une série d'exigences, un socle sur lequel chaque voyageur pourra s'appuyer dans ses relations avec les parties prenantes du secteur. Cette « convention collective » correspond aux droits minimaux de chaque usager, quel que soit l'opérateur ferroviaire en charge de son déplacement. L'objectif est de simplifier le parcours des voyageurs, et de contribuer 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.

Rendue publique à l'occasion de colloque « Osons le train ! » de la Fnaut le 23 mai 2023, plus d'un an s'est écoulé depuis la communication de la convention collective de l'utilisateur. Il est donc fondamental de faire un état des lieux des avancées de chacun des 23 points d'exigence, de son niveau de priorité, d'exemples de bonnes pratiques, et de faire des propositions concrètes pour leurs mises en œuvre.

Par ailleurs, la convention collective de l'utilisateur a été adressée par la Fnaut à un certain nombre d'organisations directement concernées. Deux d'entre elles en particulier nous ont apporté des réponses d'analyses détaillées, qui nous ont paru intéressantes à étudier : l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (réponse du 29 novembre 2023) et Régions de France (réponse du 28 février 2024), pour évaluer les possibilités de prises en compte de nos demandes.

La Fnaut s'attache donc à rassembler ici tous les éléments d'analyse pour faire progresser l'objectif de la convention collective de l'utilisateur, et ainsi ses 23 points d'exigence.

¹ <https://www.fnaut.fr/convention-collective-de-lusager-p-perennes-trans-missions/>

² résultant de l'article L. 2121-3 3^{ème} alinéa du code des transports, créé par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire

1. INFORMATION

Information

Exigence 1 : Trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en un seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs

<p>Contenu de la demande</p>	<p>Le voyageur doit disposer d'un système d'information fonctionnel appelé « guichet unique ». Ce système doit être exhaustif, complet, multiopérateurs et lisible. Il doit proposer les horaires prévisionnels et en temps réel ainsi que les tarifs. L'information doit se présenter à la fois sous la forme :</p> <ul style="list-style-type: none">• D'une carte interactive renvoyant à des tableaux horaires des circulations ;• De recherches d'itinéraires. <p>L'information doit intégrer tous les transports publics (TGV, TER, Intercités, quelle que soit la compagnie, autocars à longue distance et régionaux, transports urbains, transports maritimes, fluviaux et lacustres ...).</p> <p>L'information doit être accessible par smartphone et par internet. Ce système doit être complété par une interface téléphonique 7 jours sur 7.</p> <p>Le « guichet unique » doit permettre à chaque voyageur d'enregistrer ses trajets afin de recevoir des alertes en temps réel en cas de situation perturbée.</p> <p>Le « guichet unique » doit être accessible aux personnes présentant des handicaps visuels ou cognitifs. Il doit être conforme au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité.</p>
<p>État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues</p>	<p>Réponse de Régions de France : « <i>Chaque région dispose de son Service Numérique de Mobilité (SNM)</i> ».</p> <p>Réponse de l'UTP : « <i>Position d'ouverture mais responsabilité de l'État</i> ». </p>

Constat : il existe une multitude de dispositifs d'information multimodale :

- **SNM des autorités organisatrices de la mobilité urbaine et régionale prévus par la LOM** et référencés par <https://www.francemobilites.fr/outils/maas/realisations> qui sont par nature spécifiques à la zone de compétence territoriale de chaque autorité organisatrice, dont les dénominations (marques commerciales des services de mobilité régionale) peuvent être hermétiques, comment savoir si une application est disponible ?
- **des sites et applications d'opérateurs** (ex : SNCF Connect), **de distributeurs ou de tiers spécialisés** (ex : Citymapper pour le transport urbain dans certaines agglomérations, Google Maps pour l'information horaire qui tend à l'exhaustivité),
- **un observatoire public des MaaS** (Mobilité Améliorée par Association de Services, ou MaaS, Mobility as a Service en anglais), désigne les outils numériques intégrés visant à faciliter l'usage des services de mobilité, est disponible à : <https://www.francemobilites.fr/outils/maas/realisations>

SNCF Connect ne précise pas que ses résultats se limitent à des trajets faisant appel à 3 segments de voyage et 2 correspondances au plus.

Exemple de bonne pratique :

Le site et l'application DB Navigator ou CFF permettent des recherches de trajets multimodaux sur l'ensemble des transports publics suisses (à l'exclusion des transports par câbles), ainsi que de nombreux pays européens (dont la France !).

En Suisse, une information en temps réel sur la circulation des dessertes et leur ponctualité est disponible pour l'ensemble des modes y compris le transport urbain : <https://maps.trafimage.ch/ch>

CFF offre la possibilité de « revenir en arrière » sur les horaires dans la journée ou des périodes antérieures (tous modes), ce qui est un outil très pratique.

Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- Exigence en cours de réalisation,
- **Exigence non réalisée.**

<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation de l'exigence</p>	<p>Demande indispensable pour les trajets multimodaux sur l'ensemble du territoire.</p> <p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour la création, l'organisation du financement et le pilotage d'un système numérique national d'information multimodal, agglomérant les données théoriques et en temps réel des services de transports collectifs terrestres, incluant ceux de l'Ile-de-France, en associant les représentants d'organisations de collectivités territoriales, d'Autorités Organisatrices, d'opérateurs, de distributeurs, d'usagers et l'État.</p> <p>À cet effet, il est inséré un article L. 1115-14 du code des transports : « <i>Un service numérique national de mobilité multimodale est institué afin d'agréger en un point unique les données directement utilisables et consultables par les voyageurs concernant les services de transports urbains, suburbains, régionaux et nationaux, les services librement organisés desservant le territoire national et les services de location de vélos en libre-service. Il peut fournir des services d'information pour les services librement organisés. Ses modalités de financement, d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret</i> ».</p>

Information

Exigence 2 : Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité

Contenu de la demande

Le ministère des Transports doit s'assurer du respect par les opérateurs des dispositions du code des transports, en mettant à disposition des voyageurs l'information sur l'accessibilité des services de transport et la présence d'un service d'assistance en gare. Cette information doit être disponible de manière centralisée sur le « guichet unique » en format accessible.

L'information en gare (panneaux, affiches) doit être conçue pour être compréhensible par le plus grand nombre : personnes présentant des handicaps visuels, auditifs ou cognitifs, personnes âgées.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *Ce travail est effectué par les Régions, sur la base des données d'accessibilité connues, telles qu'à disposition des gestionnaires d'infrastructures, de gares, de voiries* ».

Réponse de l'UTP : « *Sous l'égide de SNCF Réseau, de nombreux travaux sont réalisés ou en cours avec l'ensemble des parties prenantes pour rendre le voyage en train le plus accessible possible et notamment dans les différentes étapes du parcours d'un voyageurs PSH/PMR* ». 

Constat :

Mise en œuvre de la plateforme centrale d'information et de réservation des services d'assistance en gare sous l'égide de Gares et Connexions au 1^{er} janvier 2024 (décret n° 2021-1124 du 27 août 2021) mettant en œuvre des articles L. 1115-9 du code des transports et relatif à la plateforme unique de réservation des prestations d'assistance et de substitution à l'intention des PMR et au point unique d'accueil en gare (<https://www.garesetconnexions.sncf/fr/assistances-psh-pmr>), concernant :

- l'ensemble des trajets ferroviaires, en relation avec les autorités organisatrices le cas échéant, y compris les transports routiers de substitution,
- toutes les entreprises ferroviaires desservant le RFN,
- d'autres modes de transport : transport régional non ferroviaire organisé par les régions (article L. 1231-1 du code des transports) et transports urbains organisés par les autorités organisatrices des transports urbains (article L. 1231-3 du code des transports), s'ils le souhaitent.

	<p>L'ensemble des trajets ferroviaires est couvert par le règlement 2021/782 et est donc accessible, dans les conditions fixées par ce règlement. Il manque une information générale, permettant de visualiser l'accessibilité des gares et des trajets ferroviaires sans avoir à les rechercher au coup par coup.</p> <p>Les données SNCF sur les équipements d'accessibilité en gare : https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/equipements-accessibilite-en-gares/table/ ne sont pas directement utilisables.</p> <p>Toutes les gares ne sont pas encore accessibles, en fonction de la vitesse de déploiement des Ad'AP (Agenda d'Accessibilité Programmée) alors même que tous les points d'arrêts doivent être rendus accessibles (sauf ceux des réseaux souterrains (article D. 1112-13 du code des transports).</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>Développer un calculateur d'itinéraire multimodal incluant l'accessibilité sur toute la France, sur le modèle de : https://me-deplacer.iledefrance-mobilites.fr/itineraire?isAccessibilityOpen=true</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative (exigence 1 : trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs).</p> <p>À cet effet, il est inséré un article L. 1115-14-1 du code des transports : « <i>Ce service fournit notamment des informations sur les équipements d'accessibilité dans les points d'arrêts et à bord des véhicules et voitures ainsi que sur les services d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et les personnes en situation de handicap dont il peut permettre la réservation</i> ».</p>

Information

Exigence 3 : Trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises

Contenu de la demande

Afin de pouvoir organiser facilement son déplacement, le voyageur doit pouvoir trouver en gare l'information relative à tous les transports qui desservent celle-ci : autocars longue distance et régionaux, transport urbain, etc. Cette information doit également être rendue disponible en format papier, et en version adaptée pour les personnes présentant des déficits visuels ou cognitifs. Plus globalement, cette information doit être conçue pour être facilement accessible et compréhensible pour le plus grand nombre : personnes en situation de handicap, personnes âgées...

Cette information doit comprendre les horaires des prochains passages (par écran lorsque la gare en dispose ou a minima via un affichage papier) ainsi que le cheminement jusqu'au lieu de correspondance (anneaux, marquage au sol ...). Le cheminement doit être accessible aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *Ce travail est effectué par les Régions, et, de la responsabilité des gestionnaires des gares au-delà des seuls services conventionnés.* »

Réponse de l'UTP : « *Position d'ouverture mais responsabilité forte des AOM en lien avec le gestionnaire de gares* ». 🚦

Constat : la situation de l'information disponible dans les gares sur les autres modes qui la desservent est, par nature, hétérogène.

Dès qu'un réseau de transport urbain ou régional non ferroviaire, une ligne d'autocar, des services de location de vélo ou des taxis et des véloroutes desservent la gare, des informations sur la localisation des services, les lignes, les fréquences, les amplitudes horaires et les tarifs doivent être disponibles, tenues à jour et diffusées, qu'il s'agisse d'informations théoriques ou en situation perturbée prévue ou inopinée.

Les plans des gares ne sont que très difficilement détectables et ne sont disponibles que pour les très grandes gares. Par exemple, sur l'application ou le site de Gares & Connexions :

- les gares de villes telles Nevers ou Caen ne disposent pas de plan,
- les interfaces avec les transports publics sont mal indiquées, par exemple, le plan de la gare de Paris-Bercy sur l'application devrait prioriser les informations sur le métro avant celles sur les loueurs de voiture.

<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Nécessité d'une intervention de nature réglementaire, sur le modèle des dispositions de l'article R. 3114-4 alinéa 1 du code des transports relatif aux dispositifs d'information des voyageurs et articulant les responsabilités entre les opérateurs et l'exploitant de la gare routière : <i>« L'exploitant d'un aménagement de transport public routier met à disposition des transporteurs un dispositif permettant d'informer les voyageurs sur les services réguliers desservant l'aménagement, notamment leur dénomination commerciale, les horaires des services et les plans de ligne. Cette obligation est considérée comme remplie par cet exploitant, s'il prend les dispositions nécessaires pour permettre aux transporteurs de mettre eux-mêmes en place ce dispositif ».</i></p> <p>À cet effet, il est inséré un livre III "intermodalité" dans la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports, qui crée l'article R. 2311-1 : <i>« Tout point d'arrêt ferroviaire doit diffuser, tenir à jour l'information théorique et en temps réel sur les autres modes de transport collectif en correspondance et les véloroutes à proximité ».</i></p>

Information

Exigence 4 : Comprendre facilement la nature de chaque service via la mise en place d'une dénomination et d'une numérotation claire des lignes, des services et des dessertes

Contenu de la demande

La dénomination des divers services de transport public doit être harmonisée dans l'ensemble de la France et compréhensible pour les voyageurs, leur permettant de différencier train à grande vitesse, train Grandes Lignes, trains régionaux, etc. Cette terminologie doit également permettre aux voyageurs de faire aisément la distinction entre services routiers et services ferroviaires.

Une numérotation nationale doit être mise en place pour les services ferroviaires.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette proposition est contraire aux principes de libre administration des collectivités. »

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture mais réserves sur la demande d'un affichage d'une grande variété d'informations « théoriques » en tous lieux qui pourrait s'avérer peu lisible pour les voyageurs et n'apparaît pas forcément cohérent avec les exigences en matière de développement durable et de sobriété. » 

Constat :

Hétérogénéité des dénominations des « marques commerciales » désignant les services régionaux³, les catégories de trains TER et les modalités de numérotation des lignes TER, afin notamment de pouvoir trouver leur fiche horaire.

Par exemple, le site TER AURA ne donne aucune clé pour expliquer le principe de numérotation des lignes ferroviaires TER et renvoie, pour les lignes routières, à une page de la région AURA qui ne permet pas d'accéder facilement à la liste des services routiers.

À noter que certaines lignes TER sont désignées communément par un numéro de référence ancien, par exemple la ligne Paris-Belfort-Mulhouse désignée « ligne 4 », selon la terminologie de la compagnie des chemins de fer de l'Est, dissoute en 1938 !

³ <https://www.fnaut.fr/ter-des-marques-des-marques-et-les-passagers-sy-perdent/>

	<p>Exemples de bonnes pratiques :</p> <p>Le site https://www.tp-info.ch/fr exploité par les CFF sur mandat de l'Office Fédéral des Transports fournit des explications claires aux voyageurs sur les principes de numérotation des lignes de trains et d'autocars : https://www.tp-info.ch/fr/horaire-actuel/connaissances-sur-les-horaires/les-champs-dhoraires-expliques-simplement</p> <p>En Suisse ou en Allemagne, qui sont des états fédéraux, alors que le France ne l'est pas, les dénominations des différents services ferroviaires sont uniformes selon les agglomérations, les cantons ou Länder ainsi que pour les relations nationales : S-Bahn, Regio, Intercity ; en Allemagne les numérotations suburbaines sont systématiquement sur le même modèle dans toutes les agglomérations : ex S-Bahn 1 (S1, S2 etc.).</p> <p>L'exigence de clarté de la numérotation des différentes lignes régionales (ferroviaires ou routières) et d'accès à leurs horaires et tarifs est d'autant plus nécessaire avec l'ouverture progressive des TER à la concurrence et le futur déploiement des SERM.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	<p>Amélioration des pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État.</p>

Information

Exigence 5 : Disposer d'une information claire et concise

Contenu de la demande

Les billets papier et les formats PDF doivent mentionner l'existence et la façon d'accéder à un « guide du voyageur » disponible en ligne et en format papier aux guichets. Ce guide du voyageur présente « les essentiels » du système ferroviaire : synthèses des droits et devoirs des voyageurs, outils existants pour se renseigner sur un trajet ou acheter des titres de transport, offre de transport existant en France avec carte et appellation standards, moyens de recours et médiation...

Les billets doivent indiquer a minima l'origine-destination, les conditions tarifaires, les modalités d'échange et de remboursement ainsi que la distance réelle parcourue.

Les opérateurs offrant des services librement organisés doivent respecter les dispositions de l'arrêté du 10 avril 2017. Ils doivent publier sur leur site internet, afficher dans les gares desservies et distribuer au guichet un document synthétique, sous la forme d'un tableau et d'un plan de ligne, une « fiche horaire » détaillant leurs dessertes (arrêts, horaires, adaptation selon les périodes ...)

Tous ces documents doivent être disponibles dans des versions accessibles aux personnes en situation de handicap.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette proposition est partagée par les Régions. Les billets devraient également intégrer le coût du service, et le coût des péages pour connaissance du client. »

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture mais réticence quant à la demande de formats papiers génériques intégrant une grande variété d'informations. Cela pourrait s'avérer peu lisible pour les voyageurs et n'apparaît pas forcément cohérent avec les exigences en matière de développement durable et de sobriété » 🚦.

Constat :

Depuis la disparition des guides TGV ou Intercités, il n'y a plus d'informations synthétiques et didactiques sur l'utilisation du train « grandes lignes ».

	<p>L'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes impose la publication d'horaires théoriques pour les services SLO de tous les modes, or très peu d'opérateurs le respectent (Trenitalia France publie les horaires théoriques de ses services).</p> <p>En ce qui concerne les informations sur les trains régionaux plusieurs questions se posent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarification et articulation avec la tarification et les cartes de réduction nationales, - travaux et impacts sur les dessertes. <p>Les billets doivent préciser clairement les options du voyageur (bagages en plus pour Ouigo, places vélo, ...) qui doivent évidemment être maintenues en cas de changement de matériel.</p> <p>Exemples de bonnes pratiques :</p> <p>Die Bahn présente des informations synthétiques et complètes sur l'ensemble des offres, leurs tarifs et les modalités d'échanges et de remboursements : https://int.bahn.de/fr</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	<p>Améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État, en veillant à la clarté des informations pour tous les publics.</p> <p>Mettre en œuvre l'arrêté du 10 avril 2017 relatif à l'information sur les prix des prestations de certains services de transport public collectif de personnes.</p> <p>Améliorer la visibilité des Conditions Générales de Vente et de Transport spécifiques aux TER de chaque région sur les sites des opérateurs.</p>

2. DISTRIBUTION ET BILLETTE

DISTRIBUTION ET BILLETTE

Exigence 6 : Acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres

Contenu de la demande

Tous les titres de transport ferroviaire et urbain, pour l'ensemble du territoire français, doivent être disponibles, soit directement sur le « guichet unique », soit celui-ci doit donner le lien pour effectuer un achat en ligne (site du transporteur ou de l'autorité organisatrice). A minima, l'information précise les modalités d'achat quand l'achat en ligne n'est pas possible (transport urbain en particulier). L'achat sur le « guichet unique » doit également être possible par téléphone.

Le guichet unique ou le site de vente doit indiquer la date de mise en vente si les titres ne sont pas encore disponibles.

Tous les billets ferroviaires distribués par un guichet physique doivent être disponibles pour un achat en ligne.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette proposition est partagée par les Régions. Le cadre juridique des SNM ne permet pas une vente des SLO sur tous les supports. Si seuls cinq dispositifs régionaux incluent également la possibilité de vente de titre en s'affranchissant de l'opérateur, des réflexions sont en cours pour la majorité d'entre eux ».

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture mais responsabilité de l'État. » 🚦

Constat :



Par exemple, au vu de la multiplicité des canaux de distribution et de la complexité des catégories de billets (avec ou sans réservation), le TER Nomad (Normandie) informe de la disponibilité de tel titre sur tel canal : tout n'étant pas disponible partout.

Dans le cadre du projet novateur de titre unique porté depuis près de deux ans par le ministère des transports, la DGITM a fait réaliser une étude sur la distribution digitale : <https://www.francemobilites.fr/actualites/etude-part-distribution-digitale>

Le projet de « titre de transport unique national » porté par la DGITM entre en phase expérimentale sur l'axe Caen-le Mans-Tours : <https://www.francemobilites.fr/actualites/premiere-signature-titre-unique>

Cette expérimentation sera d'autant plus intéressante à évaluer qu'elle se fait en liaison avec le projet de SERM de Tours. **La mise en place du titre unique est en effet un atout important pour contribuer à la réussite des SERM.**

Parallèlement, il convient de mettre en place une distribution physique dans les gares des services régionaux et nationaux de transport, sous couvert de leurs autorités organisatrices, de tous les titres qui seront disponibles sur le système numérique national d'information multimodal et offrant toutes les possibilités évoquées dans cette étude : prise en compte des cartes de réduction, vente de toutes les catégories de titres.

Exemples de bonnes pratiques :

La fonction Easy Ride de l'application CFF permet depuis 2018, d'accéder facilement (système Check In Check Out) à un titre unique pour les transports urbains, routiers, ferroviaires et les services de navigation de l'ensemble de la Suisse.

En France, parmi les exemples de déploiement, le billet unique est désormais disponible en Normandie (<https://www.ter.sncf.com/normandie/services-contacts/billets-partenaires/fairtiq-atoumod>) pour les TER (à l'exclusion des TER de et vers Paris), les réseaux urbains de Caen et du Havre et certaines lignes d'autocars régionaux.

Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- **Exigence en cours de réalisation,**
- Exigence non réalisée.

<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour la création, l'organisation du financement et le pilotage d'un système numérique national de distribution multimodal, agglomérant les données théoriques et en temps réel des services de transports collectifs terrestres, incluant ceux de l'Ile-de-France, en associant les représentants d'organisations de collectivités territoriales, d'Autorités Organisatrices, d'opérateurs, de distributeurs, d'usagers et l'État.</p> <p>Nécessité d'une intervention de nature législative, à cet effet, il est inséré un article L. 1115-14-2 du code des transports : <i>« Ce service fournit des services de distribution numérique des titres de transport urbain et des titres de transport des services suburbains, régionaux et nationaux relevant de l'ensemble de ces autorités organisatrices. Il peut fournir des services de distribution numérique pour les services librement organisés. Ces services peuvent être utilisés directement au moyen d'une application support du titre unique de transport national ou par l'intermédiaire d'autres applications. Lorsqu'il existe en gare des dispositifs de distribution physique, ils permettent la distribution de l'ensemble des services régionaux et nationaux de transport ».</i></p> <p>Par ailleurs, il faut remédier au grand impensé de la législation ferroviaire, c'est-à-dire l'absence d'une chambre de compensation regroupant opérateurs, distributeurs et autorités organisatrices, chargée de réaffecter à chacun des partenaires la part des recettes commerciales lui revenant. À cet effet, l'article L. 1115-14-2 du code des transports est complété par : un second alinéa <i>« une chambre de compensation, dont les modalités sont fixées par décret, regroupe opérateurs, distributeurs et autorités organisatrices et est chargée de réaffecter à chacun des partenaires la part des recettes commerciales lui revenant ».</i></p>

DISTRIBUTION ET BILLETTIQUE

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

Contenu de la demande

Chaque point d'arrêt ferroviaire doit disposer d'une solution de vente physique. Les voyageurs doivent pouvoir acheter leur titre à bord sans surcoût s'il n'existe pas de canaux de distribution physique dans la gare de départ.

Le dimensionnement des guichets doit être adapté en fonction du nombre d'acheteurs et le personnel formé à la vente aux personnes en situation de handicap.

Chaque point d'arrêt doit disposer d'une signalétique lisible indiquant de manière facilement compréhensible les modalités de distribution (notamment les horaires d'ouverture, les titres disponibles et les moyens de paiement).

Pour les services conventionnés, les voyageurs doivent pouvoir acheter à bord avec surcoût leur titre de transport. Le surcoût doit avoir un tarif clair, identique pour tous les opérateurs. Ce surcoût ne doit pas être une sanction pécuniaire du voyageur, mais l'application d'un tarif supplémentaire correspondant au surcoût pour l'opérateur de ce mode de distribution.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette proposition est déjà en vigueur sur le TER. »

Réponse de l'UTP : « *Position d'ouverture mais responsabilité des AOM.* » 

Constat :

Il existe des gares TER qui ne sont pas équipées de bornes libre-service ni de guichets. Cela met le voyageur dépourvu de solution d'achat numérique en situation délicate. Les conditions générales de vente et de transport des TER, par région (difficiles à trouver sur les sites TER et à décrypter) posent le principe que dans le cas général (train sans accompagnement commercial systématique), le seul tarif applicable pour un voyageur sans billet est le tarif contrôle (le premier palier de tarif forfaitaire est de 50 euros), même lorsqu'il est dans le cas ouvrant droit au barème exceptionnel (ouverts aux voyageurs pour lesquels le point d'arrêt est dépourvu de distribution physique de titres de transport, **mais qui ne s'applique pas aux trains sans accompagnement commercial systématique, le voyageur n'ayant pas accès à cette information**).

Exemple de bonne pratique :

Le TER Nomad (Normandie) indique que le tarif au barème distribution est possible pour les gares non équipées de dispositif de vente et si le voyageur se présente spontanément au chef de bord, même si le voyageur ne peut savoir quels sont les trains disposant d'un chef de bord et surtout, dans quelle situation il sera, s'il n'y en a pas.

	PARCOURS EN KM					
	de 1 à 25	de 25 à 50	de 51 à 100	de 101 à 150	de 151 à 300	+ de 300
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS VOUS PRÉSENTEZ AU CHEF DE BORD* <i>(Barème DE BORD)</i>	11€	17€	28€	40€	65€	90€
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT AU CHEF DE BORD <i>(Barème CONTRÔLE)</i>	50€	50€	50€	65€	90€	120€
VOUS AVEZ UN BILLET GRATIS OU FALSIFFÉ <i>(Barème FRAUDE)</i>	70 €	70 €	80 €	90€	100€	120€
VOUS ÊTES SANS BILLET ET VOUS NE VOUS PRÉSENTEZ PAS SPONTANÉMENT* <i>(PROCÈS VERBAL)</i>	JUSQU'À 120€	JUSQU'À 120€	JUSQU'À 130€	JUSQU'À 140€	JUSQU'À 150€	JUSQU'À 170€
VOUS MONTEZ DANS UNE GARE DÉPOURVUE DE TOUS MOYENS DE DISTRIBUTION PHYSIQUES DE TITRE DE TRANSPORT (GUICHET - AUTOMATE) <i>(Barème DISTRIBUTION)</i>	ATTRIBUTION DU BARÈME DE DISTRIBUTION CORRESPONDANT AU TARIF DU BILLET TEMPO					

Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- Exigence en cours de réalisation,
- **Exigence non réalisée.**

Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation

Niveau de priorisation de l'exigence :

- Priorisation très élevée,
- **Priorisation importante,**
- Priorisation non urgente.

Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre

À cet effet, le livre III "intermodalité" de la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports (cf. exigence 3 : trouver l'information sur les modes de correspondance dans toutes les gares françaises), est complété par l'article R. 2311-2 : « *Tout point d'arrêt ferroviaire doit disposer de distributeurs automatiques de titres de transport* ».

Le déploiement du billet unique (cf. exigence 6 : acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres) contribuera aussi à la réalisation de cette exigence.

DISTRIBUTION ET BILLETTIQUE

Exigence 8 : Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre

Contenu de la demande	Tous les titres de transport pour l'ensemble du territoire français doivent être disponibles dans des formats standardisés, que ce soit leur version papier ou électronique, y compris pour les transports en commun urbains.
État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues	<p>Réponse de Régions de France : « Cette proposition est en développement dans les Régions avec la mise en avant de plusieurs normes, notamment pour le contrôle. »</p> <p>Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture mais responsabilité forte des AOM ». </p> <p>Constat :</p> <p>Le déploiement du billet unique (cf. exigence 6 : acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres) contribuera à la réalisation de cette exigence.</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>À partir de 2025, le Pass Liberté + permettra aux utilisateurs occasionnels, habitant ou travaillant en Ile-de-France, d'avoir accès à tous les modes de l'Ile-de-France, en postpaiement.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	Le déploiement du billet unique (cf. exigence 6 : acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres) contribuera à la réalisation de cette exigence.

3. TARIFICATION

TARIFICATION

Exigence 9 : Avoir la certitude de payer le même prix, quel que soit le canal de distribution

Contenu de la demande

Le prix du billet doit être identique, quel que soit le guichet ou le distributeur utilisé pour la distribution physique.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *De la responsabilité des SNM* ».

Réponse de l'UTP : « *Position d'ouverture mais responsabilité entière des AOM pour les services conventionnés* ». 

Constat :

Cette exigence est particulièrement prégnante pour les billets de TER, ainsi que le rappelle régulièrement la Défenseure des droits, notamment dans le rapport publié en 2022 « dématérialisation des services publics : trois ans après, où en est-on ? », <https://www.defenseurdesdroits.fr/rapport-dematerialisation-des-services-publics-trois-ans-apres-ou-en-est-265> qui indique notamment :

POINTS D'ARRÊT NON GÉRÉS : LES NAUFRAGÉS DU RAIL DÉMATÉRIALISÉ

Saisie des difficultés rencontrées par des usagers pour acheter des billets de train, en raison de la suppression de guichets dans les gares et de la fermeture des gares elles-mêmes, la Défenseure des droits constate²⁶ que la transformation d'un nombre croissant de gares en « Points d'arrêt non gérés »²⁷ (PANG), c'est-à-dire de gares où les voyageurs

	<p>ne peuvent acheter de billet avant de monter dans le train, empêche certains usagers de se procurer un titre de transport avant leur montée dans le train, particulièrement ceux qui ne sont pas équipés d'un smartphone. Dans certains cas, les usagers se voient appliquer, à bord du train, un tarif supérieur au prix d'achat du titre de transport proposé en gare ou en ligne, voire ont fait l'objet d'une verbalisation immédiate, qui reflète une logique de suspicion de fraude.</p> <p>Dans ce contexte, l'absence d'alternative à l'achat de titres dématérialisés entraîne donc des difficultés particulières pour les usagers résidant dans des zones blanches ou grises – et paraît de nature à aggraver des inégalités territoriales préexistantes –, ainsi que pour certains usagers en situation de handicap.</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>Dans de nombreux pays voisins, des distributeurs automatiques de billets sont disponibles dans de petites gares et acceptent les paiements en billets.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Cf 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 : à cet effet, le livre III "intermodalité" de la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports est complété par l'article R. 2311-2 : « Tout point d'arrêt ferroviaire doit disposer de distributeurs automatiques de titres de transport ».</p>

TARIFICATION

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

Contenu de la demande

Un tarif commun du transport public doit être créé au niveau national, se traduisant par des titres de transport dits « interopérables » : pour une origine-destination donnée, tous les opérateurs (transport urbain, transport routier interurbain, TER, Intercités, TGV, quel que soit l'opérateur) doivent accepter les voyageurs disposant d'un tel titre de transport. Ces titres peuvent coexister avec les tarifications par mode, voire par train, décidées par les entreprises et les autorités organisatrices.

Quand le voyageur dispose d'un billet flexible, la réservation ne vaut que pour un seul train, celui objet de la réservation. Pour les autres trains, le voyageur titulaire du billet flexible n'a pas de garantie de place assise.

Le tarif interopérable doit servir de base au calcul des tarifs de service public (carte famille nombreuse, tarification sociale, etc.). Les cartes nationales et régionales doivent être valables sur ce tarif.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *Ce choix est fonction des stratégies des autorités organisatrices, et des enjeux de lutte contre la fraude. La définition d'un tarif unique est contraire au principe de liberté tarifaire* ».

Réponse de l'UTP : « *Cette proposition apparaît peu compatible selon que le train est subventionné ou pas, à réservation ou pas, et avec une production de qualité en toute sécurité. Toute prévision et suivi du remplissage des trains seraient impossibles avec le risque de saturation des trains offrant le plus de services/confort.*

Au plan des principes, cela n'aurait pas de sens pour les services de transporteurs concurrents.

Entre trains relevant du service public, c'est en revanche du ressort des AOM de décider des conditions d'acceptation ». 🚦

Constat :

SNCF Voyageurs ne propose pas de billet « full flex » en seconde, qui soit échangeable et remboursable sans frais, à l'image du billet Business Première dont le prix n'est pas yieldé. **La Fnaut demande que les voyageurs en seconde classe puissent disposer d'un billet totalement flexible en échange d'un prix fixe.**

	<p>Pour les TER, un billet échangeable et remboursable sans frais à prix fixe n'existe uniquement que pour les TER de Normandie : « Flexible Seconde ».</p> <p>Exemples de bonnes pratiques :</p> <p>En Angleterre, les opérateurs sont obligés d'avoir un billet valable sur 24h : toutes les compagnies ferroviaires britanniques ont l'obligation de proposer un ticket "anytime" ou "open", qui permet au voyageur de prendre n'importe quel train selon un itinéraire "raisonnable" avec n'importe quelle compagnie (si la ligne est desservie par plus d'un opérateur) à la date ou pendant la période indiquée sur le billet. Cette possibilité est soutenue par les associations d'usagers britanniques, qui sont intervenues lorsque la compagnie LNER a essayé d'introduire la réservation obligatoire des sièges dans l'ensemble de ses trains.</p> <p>En Allemagne, DB propose un billet totalement flexible (« Flexpreis »), valable sur l'ensemble des types de train d'une relation donnée, le jour du voyage : « Si vous possédez un billet pour un train ICE ou un autre train grandes lignes de même catégorie, vous pouvez emprunter tous les trains grandes lignes (ICE, RJ, RJX, IC/EC, ...) et les trains de proximité (IRE, RE, RB, S-Bahn, ...). Les billets au tarif flexible peuvent être annulés ou échangés sans frais avant le 1^{er} jour de validité du voyage aller » : https://int.bahn.de/fr/offres/tarif-reduit-tarif-flexible/tarif-flexible.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour intégrer dans les conventions entre les autorités organisatrices et les exploitants la mise en place d'un billet échangeable et annulable sans frais pour toutes les classes de voyage pour les TER et les Intercités.</p> <p>À cet effet, il est inséré un article L. 2121-9-2 du code des transports de la nouvelle sous-section 5 intitulée « exigences tarifaires » : « Pour les services d'intérêt nationaux prévus par l'article L. 2121-1 et les services d'intérêt régionaux prévus par l'article L. 2121-3, les conventions conclues avec les opérateurs doivent prévoir la possibilité d'un billet échangeable et annulable sans frais pour toutes les classes de voyage ».</p>

Pour les Services Librement Organisés, il convient d'améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les exploitants et l'État afin de mettre en place un billet échangeable et annulable sans frais en seconde.

TARIFICATION

Exigence 11 : Voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux auxquels il a droit acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services

Contenu de la demande

Les cartes de réduction nationales doivent être acceptées pour des trajets régionaux et permettre l'application du pourcentage de réduction annoncée au moment de la vente de la carte. Elles doivent également être acceptées par les opérateurs alternatifs qui offrent des services librement organisés. En contrepartie, les régions, les opérateurs ferroviaires sont compensés et participent à la gouvernance du système. Les cartes régionales s'appliquent pour les trains interrégionaux à départ ou à destination de la région d'où la carte a été éditée.

De nouveaux tarifs sociaux incitant à l'usage du train doivent être développés sur tout le territoire afin de favoriser l'usage du train : tarifs de groupe, tarifs jeunes, tarifs à destination des publics précaires, etc.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *Ce choix est fonction des stratégies autorités organisatrices, et des conditions commerciales de SNCF Voyageurs* ».

Réponse de l'UTP : « *Dans les cas des services publics, la tarification et la billettique relèvent des AOM. Pour sa part, l'État prévoit une tarification spécifique applicable sur les trains et consulte actuellement les acteurs sur le dispositif des tarifs sociaux nationaux (TSN).*

Les cartes commerciales et abonnements sont un moyen de fidélisation propres à chaque acteur. Par nature, elles n'ont pas vocation à s'appliquer à l'ensemble des produits proposés tant par l'émetteur de la carte que par les autres acteurs. Une acceptation d'une carte nationale uniquement sur certains services conventionnés (en fonction de l'AOM) complexifie par ailleurs la compréhension de l'offre ». 🚦

Constat :

L'application de la liberté tarifaire par les régions, sans esprit de responsabilité, a conduit à la mauvaise prise en compte des cartes de réductions commerciales nationales et à une hétérogénéité des pratiques des régions pour leurs propres cartes de réduction. Ces pratiques ont induit un morcellement de la tarification régionale, incompréhensible pour le voyageur, et ont été le facteur déclenchant de la convention collective de l'utilisateur.

- **Reconnaissance des cartes commerciales nationales de SNCF Voyageurs (cartes Avantage Jeune, Adulte et Senior et carte Liberté) selon les régions :**

La liberté tarifaire conférée aux régions en tant qu'autorités organisatrices du transport régional est instituée par l'article L. 2121-3 du code des transports créé par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire : « **La région définit la politique tarifaire des services d'intérêt régional en vue d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport** ».

Les articles 19 et 20 du décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs apportent des précisions sur l'application de la liberté tarifaire régionale instituée par l'article L. 2121-3 du code des transports.

Dans le cas où une région définirait des tarifs régionaux spécifiques, distincts du barème kilométrique dégressif de la SNCF, ce décret n'apporte pas de réponse sur les modalités de prise en compte des réductions tarifaires « nationales », notamment les cartes commerciales Avantage et Liberté.

À ce jour, l'ensemble des régions de France métropolitaine ont institué un système tarifaire des TER qui leur est propre et chacune a décidé des conditions d'application ou non des cartes Avantage et Liberté.

Le morcellement et l'hétérogénéité de la prise en compte des cartes Avantage et Liberté par les régions TER conduisent à une offre très peu lisible et intelligible.

La **carte Avantage** est proposée par SNCF, selon des catégories d'âge (12 à 27 ans, de 27 à 59 ans, 60 ans et plus), aux voyageurs occasionnels ou fréquents, au prix de 49 euros pour un an. Sur les TGV et Intercités, elle permet de bénéficier d'une réduction de 30% sur les voyages, et de prix plafonnés en 2nde, même en dernière minute. Les titulaires bénéficient également d'une réduction de 60% sur les billets de 3 enfants accompagnants par trajet et de 15% sur les services SNCF Voyageurs. Elle permet aussi des réductions pour les trajets internationaux.

La **carte Liberté** (299 ou 349 euros pour un an) permet à son titulaire, sur les voyages en TGV et Intercités, de bénéficier d'un billet 100% flexible : échange et remboursement sans frais jusqu'à 30 min après le départ du train, de prix fixes toute l'année (pas de yield management) par destination et par classe, même en dernière minute et d'une réduction de 45% en Business Première, même en dernière minute. Elle permet aussi des réductions pour les trajets internationaux.

Il n'est pas toujours facile d'avoir accès à cette information, les sites TER des régions ne sont pas tous renseignés avec le même degré de précision. Par ailleurs, peu d'entre eux publient une information complète sur la prise en compte de ces réductions pour toutes les régions et la prise en compte de ces réductions pour les trajets interrégionaux concernant toutes les régions (les sites TER Bourgogne-Franche-Comté, Hauts-de-France et Normandie le permettent, à notre connaissance⁴).

⁴ https://mmt.vscf.fr/sites/default/files/swt/CHDF/2023-05/0_Acceptation%20des%20tarifs%20nationaux%20en%20r%C3%A9gion%20com%20externe%20CGV%20CGU%2020230501_%20v1.pdf

Sur SNCF Connect, l'information est plus complète, dans la description de l'offre liée aux cartes Avantage :

Carte Avantage Jeune

Carte Avantage Jeune (12 - 27 ans)

Commander la carte 49 €

TGV INOUI & INTERCITÉS

- 30% sur vos voyages en TGV & INTERCITÉS
- Des offres de dernière minute exclusives
- Des prix plafonnés en 2nde, même en dernière minute

TER

- 25% ou - 50% sur vos billets en région Occitanie & Auvergne-Rhône-Alpes
- 30% sur vos voyages en région Bretagne, Normandie, Pays de la Loire & Nouvelle-Aquitaine
- 25% sur vos trajets en régions Hauts de France, Grand Est & Centre Val de Loire

En Europe

- 30% sur vos voyages :
 - Vers la Belgique avec TGV France-Bruxelles
 - Vers le Luxembourg & Frisbourg-en-Brigau avec TGV INOUI
 - Vers l'Allemagne avec TGV INOUI et DB SNCF en coopération
 - Vers la Suisse avec TGV Lyria
 - Vers l'Italie avec TGV France-Italie
 - Vers l'Espagne avec TGV INOUI France-Espagne

Carte Avantage Adulte

Carte Avantage Adulte (27 - 59 ans)

Commander la carte 49 €

TGV INOUI & INTERCITÉS

- 30% sur vos voyages en TGV & INTERCITÉS
- 30% sur les billets Prem's*
- Des offres de dernière minute exclusives
- 15% de réduction toute l'année sur votre location de voiture avec AVIS et Budget

TER

- 25% ou - 50% sur vos billets en région Auvergne-Rhône-Alpes*
- 30% sur vos voyages en région Bretagne*, Normandie & Pays de la Loire
- 25% sur vos trajets en régions Hauts de France, Grand Est

En Europe :

- 30% sur vos voyages :
 - Vers la Belgique avec TGV France-Bruxelles
 - Vers le Luxembourg & Frisbourg-en-Brigau avec TGV INOUI
 - Vers l'Allemagne avec TGV INOUI et DB SNCF en coopération
 - Vers la Suisse avec TGV Lyria
 - Vers l'Italie avec TGV France-Italie
 - Vers l'Espagne avec TGV INOUI France-Espagne

Carte Avantage Senior

Carte Avantage Senior (+ 60 ans)

Commander la carte 49 €

TGV INOUI & INTERCITÉS

- 30% sur vos voyages en TGV & INTERCITÉS
- Des offres de dernière minute exclusives

TER

- 25% ou - 50% sur vos billets en région Occitanie, Bourgogne-Franche-Comté & Auvergne-Rhône-Alpes
- 30% sur vos voyages en région Bretagne, Normandie, Pays de la Loire & Nouvelle-Aquitaine
- 25% sur vos trajets en régions Hauts de France, Grand Est & Centre Val de Loire

En Europe

- 30% sur vos voyages :
 - Vers la Belgique avec TGV France-Bruxelles
 - Vers le Luxembourg & Frisbourg-en-Brigau avec TGV INOUI
 - Vers l'Allemagne avec TGV INOUI et DB SNCF en coopération
 - Vers la Suisse avec TGV Lyria
 - Vers l'Italie avec TGV France-Italie
 - Vers l'Espagne avec TGV INOUI France-Espagne

Ainsi, les réductions liées à ces cartes ne sont pas appliquées par les régions de la même manière : il n'y a aucune homogénéité dans ce domaine.

Régions	Cartes Nationales SNCF Voyageurs			CARTE LIBERTÉ
	CARTE AVANTAGE			
	JEUNE 12- 27 ans	ADULTE 27 à 59 ans	SENIOR 60 ans +	
Auvergne-Rhône-Alpes	25 à 50 % de réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur ⁵ : <ul style="list-style-type: none"> • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue Valable tous les jours pour les cartes Avantage Jeune et Senior. Conditions d'aller-retour, avec au moins un jour ou une nuit de week-end sur place pour les cartes Avantage Adulte ⁶ .			25 % de réduction sur les trajets TER
Bourgogne-Franche-Comté	Non		Réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur : <ul style="list-style-type: none"> • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue 	Non
Bretagne	30 % de réduction sur les trajets TER			50 % de réduction sur les trajets TER
Centre-Val de Loire	25 % de réduction sur les trajets TER	Non		Non
Corse	Inapplicable			
Grand Est	25 % de réduction sur les trajets TER			25 % de réduction sur les trajets TER
Hauts-de-France	25 % de réduction sur les trajets TER			25 % de réduction sur les trajets TER

5

https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/CARA/2024-09/caldendrier_Voyageurs_2025_TER_Auvergne-Rhone-Alpes.pdf

⁶ « Pour les billets Avantages Adulte, achat possible sur le site uniquement de billet aller-retour sur une même période : aller-retour en période bleue ou aller-retour en période blanche. Pour un aller-retour comprenant un billet avec des périodes différentes (bleue et blanche), **achat uniquement possible au guichet** » <https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes/tarifs-cartes/cartes-reduction/cartes-nationales-sncf>

Ile-de-France	Inapplicable			
Normandie	30 % de réduction sur le tarif TEMPO à bord des trains KRONO, CITI, PROXI ou sur le tarif du jour (KRONO+ et KRONO Paris-Granville). Pour la carte Avantage Adulte : Valable sur les allers-retours, avec au moins un jour/une nuit de week-end sur place pour le titulaire et un adulte supplémentaire		50 % de réduction sur le tarif TEMPO à bord des trains KRONO, CITI, PROXI ou sur le plein tarif (KRONO+ et KRONO Paris-Granville)	
Nouvelle-Aquitaine	30 % de réduction sur les trajets TER	Non	30 % de réduction sur les trajets TER	50 % de réduction sur les trajets TER
Occitanie	Réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur : <ul style="list-style-type: none"> • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue 	Non	Réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur : <ul style="list-style-type: none"> • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue 	25 % de réduction sur les trajets TER
Pays de la Loire	30 % de réduction sur les trajets TER. Valable tous les jours pour les cartes Avantage Jeune et Senior. Conditions d'aller-retour, avec au moins un jour ou une nuit de week-end sur place pour les cartes Avantage Adulte.		50 % de réduction sur les trajets TER	
Provence-Alpes-Côte d'Azur	Non		Non	

L'articulation de la liberté tarifaire des TER, pour les trajets comportant une correspondance avec un TER, est organisée par l'article 20 du décret 2016-327 du 17 mars 2016 entré en vigueur le 1^{er} juillet 2017. **Comme dans l'hypothèse précédente, au cas où une région définit un tarif TER spécifique, la question de l'applicabilité des cartes commerciales à un trajet TER en correspondance interrégionale est posée.**

La lisibilité de ces trajets interrégionaux est très complexe, car elle dépend de chaque région concernée, et varie ensuite d'une relation interrégionale à une autre.

Par exemple : l'information fournie en région Centre-Val de Loire pour les trajets interrégionaux, dans ses conditions générales de vente téléchargeable sur le site TER⁷ :

Trajet interrégional entre les régions Centre-Val de Loire et :	Cartes Avantages	Carte Liberté
Auvergne – Rhône-Alpes	Jeune : 25% Adulte : NON Senior : 25%	NON
Bourgogne – Franche-Comté	Jeune : NON Adulte : NON Senior : 25/50% ¹	NON
Normandie	Jeune : 30% Adulte : 30% Senior : 30%	50%
Nouvelle Aquitaine	Jeune : 30% Adulte : NON Senior : 30%	NON
Pays de la Loire	Jeune : 25% Adulte : NON Senior : 25%	NON

7

https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/CCVL/2024-08/V2024-06-04_CGV%20et%20transport%20TER%20CVDL%20V16_d%C3%A8f.pdf

- Les cartes de réduction TER de chaque région

Chaque région a créé sa propre marque commerciale et ses propres cartes de réduction par catégories d'usagers, dont les caractéristiques sont précisées dans le tableau en pages suivantes.

Dans le cadre d'une question écrite intitulée : « Cacophonie des titres de transport pour les trains express régionaux », la sénatrice Nadia Sollogoub avait attiré l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports, sur les tarifications à géométrie variable des transports ferroviaires mises en œuvre par les conseils régionaux sur des territoires pourtant identiques.

Par ailleurs, le code des transports impose aux régions de mettre en place une tarification solidaire pour le TER. Aux termes de [l'article L. 1113-1 du code des transports](#), la loi impose aux autorités organisatrices de la mobilité (AOM) régionales une tarification solidaire pour certains usagers : « *Dans l'aire de compétence des autorités organisatrices de la mobilité et, dans la région d'Ile-de-France, dans l'aire de compétence d'Ile-de-France Mobilités, les personnes dont les ressources sont égales ou inférieures au plafond fixé en application du 1° de [l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale](#), bénéficient d'une réduction tarifaire d'au moins 50 % sur leurs titres de transport ou d'une aide équivalente. La réduction s'applique quel que soit le lieu de résidence de l'usager* ».

L'arrêté du 26 mars 2024 fixe le montant du plafond de ressources de la protection complémentaire en matière de santé : « *le plafond prévu au 1° de [l'article L. 861-1 du code de la sécurité sociale](#) est fixé à 10 166 euros par an pour une personne seule* ».

Aucune autre condition ne doit être imposée. Ainsi, **la réduction s'applique peu importe le lieu de résidence de l'usager et sa nationalité⁸**.

La tarification solidaire :

- est une réduction **d'au moins 50 % sur les titres de transport des bénéficiaires,**
- **ou une aide équivalente.**

Les informations sur la tarification solidaire TER ne sont parfois disponibles que sur le site du conseil régional et non pas sur celui du TER de la région concernée.

Le tableau en pages suivantes détaille, région par région, les différentes catégories de cartes de réduction régionales sur leurs TER. Il n'y a pas de colonne spécifique pour les cartes senior, seule la région Centre-Val de Loire en disposant.

⁸ La Cour administrative d'appel de Paris, le 6 juillet 2018 : « En ajoutant une condition qui n'est pas prévue par la loi pour exclure de [la] réduction tarifaire [prévue par le code des transports] les étrangers en situation irrégulière bénéficiant de l'aide médicale d'État [l'AOT en cause] a [...] commis une erreur de droit ». Le défenseur des droits valide [cette décision juridique](#), tout comme [le Conseil d'État](#).

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Auvergne-Rhône-Alpes	 <p>Nom : Illico Liberté Jeunes Condition d'âge : moins de 26 ans Prix : 15 € par an Avantages : 50%, les accompagnants en bénéficient également le week-end et les jours fériés Mode de transport : trains en Auvergne-Rhône-Alpes Accompagnant : 1 à 3 le week-end et les jours fériés Délimitation géographique au-delà de la région : voyages entre la région Auvergne-Rhône-Alpes et les régions limitrophes (Bourgogne-Franche-Comté, Centre-Val-de-Loire, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, Sud) ainsi que Genève Cornavin (via Bellegarde uniquement). Les parcours doivent traverser uniquement 2 régions. Également valable pour les trajets TER entre Paris-Bercy <math>\diamond</math> Lyon Part-Dieu, St-Germain-au-Mont d'Or, Villefranche-sur-Saône ou Belleville-sur-Saône. Attention, les réductions accompagnants ne sont valables que pour Mâcon et Genève Cornavin.</p>	 <p>Nom : Illico Liberté Condition d'âge : dès 26 ans Prix : 30 € par an Avantages : 25% la semaine, 50% le week-end, les accompagnants en bénéficient également le week-end et les jours fériés Mode de transport : trains et autocars TER / Cars Régions Express en Auvergne-Rhône-Alpes Accompagnant : 1 à 3 le week-end et les jours fériés Délimitation géographique au-delà de la région : voyages entre la région Auvergne-Rhône-Alpes et les régions limitrophes (Bourgogne-Franche-Comté, Centre-Val-de-Loire, Occitanie, Nouvelle-Aquitaine, Sud) ainsi que Genève Cornavin (via Bellegarde uniquement). Les parcours doivent traverser uniquement 2 régions. Également valable pour les trajets TER entre Paris-Bercy <math>\diamond</math> Lyon Part-Dieu, St-Germain-au-Mont d'Or, Villefranche-sur-Saône ou Belleville-sur-Saône. Attention, les réductions accompagnants ne sont valables que pour Mâcon et Genève Cornavin.</p>	 <p>1) Nom : Illico Mobilité Condition d'obtention : résider en AuRA, être titulaire de l'AAH ou d'une pension d'invalidité avec des revenus annuels qui n'excèdent pas 80% du SMIC. Prix : gratuite (valable 1 an) Avantages : 90% Mode de transport : Trains et cars TER, Cars Région Express Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>  <p>2) Nom : Illico Solidaire Condition d'obtention : être demandeur d'emploi, le pdf « conditions d'attribution de la carte » sur le site TER détaille les possibilités d'obtention mais circonscrit l'obtention à la résidence en AuRA. Prix : gratuite (valable 1 an) Avantages : 75% et gratuité pour se rendre à un entretien d'embauche Mode de transport : Trains et cars TER, Cars Région Express Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>
		<p>- La tarification solidaire. Désignée « carte Illico Solidaire », ses conditions d'obtention ne sont pas simples à trouver, il faut accéder au pdf « conditions d'attribution de la carte » sur le site TER. Pour information, le site de la CAF régionale le rappelle de manière plus synthétique. S'il existe un système d'aide financière, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. De plus, l'accès à cette réduction est limité aux résidents de la région.</p> <p>- Aucune carte senior.</p>	

⁹ Plusieurs régions ont aussi des offres spéciales pour étudiants et/ou lycéens, non reprises ici.

Région		Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
		<p>- La réduction solidaire : la réduction de 75% pour les demandeurs d'emploi ainsi que la gratuité pour se rendre à un entretien d'embauche.</p> <p>- La carte Illico Mobilité, qui ajoute un degré de réduction est une possibilité pour les résidents de la région présentant un handicap d'avoir accès à un tarif encore plus attractif.</p>		
Bourgogne-Franche-Comté		<p>Les jeunes de moins de 26 ans profitent de 50% de réduction toute l'année sans carte spécifique à acheter.</p>  <p>Il existe une carte avantages jeunes (de moins de 30 ans) de la région BFC qui offre des réductions et avantages coûtant 10 euros. Pour les TER, cette carte offre des avantages spécifiques pour les jeunes de moins de 26 ans.</p>	 <p>Nom : Carte TER Tarif réduit 26 ans et + Condition d'âge : dès 26 ans Prix : 20 € par an</p> <p>Avantages : 60% de réduction le samedi, dimanche, jours fériés et tous les jours des vacances scolaires (zone A) et 30% de réduction du lundi au vendredi. L'accompagnant profite des mêmes réductions.</p> <p>Mode de transport : TER Mobigo Accompagnant : 1 Délimitation géographique au-delà de la région : vers ou depuis Auvergne-Rhône-Alpes, vers ou depuis Centre Val de Loire et sur l'axe Nevers - Paris (via Montargis) : précisions ici.</p>	<p>1) Nom : carte tarif réduit TER solidaire Condition d'obtention : bénéficier de la complémentaire santé (CSS), ou être jeunes en PACEA ou bénéficiaires du Contrat engagement jeune avec une mission locale ou France Travail Prix : gratuite Avantages : 75% Mode de transport : TER Accompagnant : avantages pour les enfants de moins de 12 ans Délimitation géographique au-delà de la région : TER Bourgogne Franche-Comté et vers Paris et l'Île de France via Laroche-Migennes et Sens</p>
	 	<p>- La tarification solidaire. En l'occurrence, celle-ci est désignée « carte tarif réduit TER solidaire ». Les conditions d'obtention semblent conformes à la loi car le plafond pour avoir droit à la complémentaire santé (CSS) correspondent à ceux de l'article L. 1113-1 du code des transport relatif à la tarification solidaire. En revanche, « bénéficiaire » de la CSS devrait être modifié par « avoir droit » à cette complémentaire santé.</p> <p>- Aucune carte senior.</p> <p>- La dénomination « carte Avantages jeunes » de la région BFC porte à confusion avec les cartes Avantage de SNCF Voyageurs.</p>		
		<p>- La réduction solidaire : la réduction de 75% est mieux-disante que la loi.</p> <p>- Les jeunes de moins de 26 ans bénéficient de 50% de réduction sans carte.</p>		

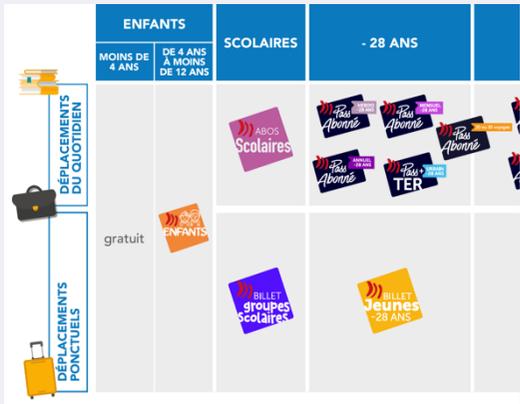
Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Bretagne	<p>1) Nom : BreizhGo Scolaire Condition d'âge : Prix : 80 € Avantages : Voyages illimités sur tous les TER BreizhGo et cars BreizhGo en dehors du trajet scolaire habituel Mode de transport : TER et cars BreizhGo Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>	Non détectable	<p>1) Nom : BreizhGo solidaire Condition d'obtention : bénéficiaires des minima sociaux, très longue liste sur le site : précisions ici. Prix : gratuite (durée : 1 an) Avantages : jusqu'à 75% de réduction Mode de transport : TER BreizhGo, cars BreizhGo et bateaux BreizhGo Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : depuis/vers la région Pays de la Loire</p>
		<p>- La tarification solidaire. En l'occurrence, celle-ci est désignée « carte BreizhGo solidaire ». S'il existe un système d'aide financière, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. La tarification solidaire doit s'appliquer aussi aux personnes disposant de revenus supérieurs à ceux des minima sociaux et inférieurs au plafond d'obtention de la CSS.</p> <p>- De plus, multiplication négative des supports : « 3 modes de transport = 2 supports différents : Une carte BreizhGo Solidaire papier pour voyager sur les cars et bateaux BreizhGo et le droit chargé sur une carte KorriGo pour voyager sur les TER BreizhGo. »</p> <p>- Il n'existe pas de carte adulte ni senior.</p>	
		<p>- La réduction solidaire : le niveau de réduction de 75% est mieux-disante que la loi.</p>	

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Centre Val-de-Loire	 <p>Nom : Rémi Liberté Jeunes Condition d'âge : moins de 26 ans Prix : dépend de l'âge : - Entre 4 et 14 ans : gratuit - Entre 15 et 26 ans sans répondre aux conditions de la carte Rémi YEP'S : 20 € - Entre 15 et 26 ans + répondre aux conditions de la carte Rémi YEP'S : gratuite Avantages : 50% la semaine, 66% le week-end. Les enfants de moins de 12 ans ont jusqu'à moins 80% de réduction. Mode de transport : TER et cars Rémi Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : vers/depuis les réseaux TER des régions voisines. Précisions ici.</p>	 <p>1) Nom : Rémi Liberté Condition d'âge : dès 26 ans Prix : 30 € par an. Attention, elle est gratuite pour les détenteurs de la carte mobilité inclusion avec mention « invalidité » Avantages : 33% la semaine, 50% les week-end et les jours fériés Mode de transport : TER et cars Rémi Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : vers/depuis les réseaux TER des régions voisines. Précisions ici. 2) Pour 200 € par an, il existe également la carte Rémi Liberté Plus qui, dans les mêmes conditions, offre 50% de réduction la semaine et 66% de réduction les week-end et jours fériés. 3) La région a également mis en place une carte senior :</p>  <p>Nom : Rémi Liberté Senior Condition d'âge : dès 60 ans Prix : 30 € par an Avantages : 33% de 8h à 17h la semaine, sinon 50% Accompagnant : aucun Mode de transport : TER et cars Rémi Délimitation géographique au-delà de la région : vers/depuis les réseaux TER des régions voisines. Précisions ici.</p>	Non détectable
		- La tarification solidaire n'apparaît pas sur le site internet TER. S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional.	
		- Il existe une carte pour les très jeunes et pour les seniors.	

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Grand Est	<p>Nom : Fluo (une seule carte mais 2 tarifs) Condition d'âge : sont exclus les enfants qui ont un tarif préférentiel (de 4 à 11 ans) Prix : 1 € pour les moins de 26 ans ; 20 € dès 26 ans Avantages : 50% et cette réduction s'applique le week-end et jours fériés pour l'accompagnant Mode de transport : TER et cars Fluo Accompagnant : 1 le week-end et jours fériés Délimitation géographique au-delà de la région : TER et cars Fluo et depuis/vers Paris gare de l'Est. TER en Grand Est, ainsi que vers Paris Est et les Hauts-de-France (HDF : uniquement de/vers Champagne-Ardenne). Les réductions associées à la carte Fluo ne s'appliquent que sur le territoire français, à l'exception de Bâle. Les trajets à destination ou depuis le Luxembourg ne sont pas éligibles aux avantages de la carte Fluo.</p>		<p>1) Nom : carte solidaire Condition d'obtention : bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) Prix : gratuite Avantages : 80% de réduction Mode de transport : TER et cars Fluo Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : TER et cars Fluo depuis et vers Paris gare de l'Est.</p>
		<p>- La tarification solidaire. « Bénéficiaire » de la CSS devrait être modifié par « avoir droit » à cette complémentaire santé. - Aucune carte senior.</p>	
		<p>- Une seule et unique carte mais des tarifs qui varient selon l'âge de l'utilisateur.</p>	
Hauts-de-France	 <p>Nom : Ma carte TER Hauts-de-France moins de 26 ans Condition d'âge : 26 ans Prix : 15 € Avantages : 50% pour vous et les accompagnants (les billets des enfants de 4 à moins de 12 ans sont à 1 €) Mode de transport : TER Hauts-de-France Accompagnant : 1 à 3 Délimitation géographique au-delà de la région : non détectable</p>	 <p>Nom : Ma carte TER Hauts-de-France Prix : 30 € par an Avantages : 50% pour vous et les accompagnants (les billets des enfants de 4 à moins de 12 ans sont à 1 €) Mode de transport : TER Hauts-de-France Accompagnant : 1 à 3 Délimitation géographique au-delà de la région : vers Paris, la Normandie et les départements des Ardennes (08), de l'Aube (10), de la Marne (51) et de la Haute-Marne (52)</p>	 <p>Nom : billet coup de pouce TER Hauts-de-France Condition d'obtention : la liste des bénéficiaires est longue et cite par exemple les bénéficiaires de revenu solidarité active ou de l'allocation adulte handicapé Avantages : 75% de réduction Mode de transport : TER Hauts-de-France Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : Dans les Hauts-de-France, vers Paris (hors Transilien) ou sur la ligne Abancourt – Le Tréport</p>

Région		Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
F		<p>- La tarification solidaire n'apparaît pas sur le site internet TER. Les conditions d'obtention du billet « coup de pouce TER Hauts-de-France » ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport.</p> <p>S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional.</p> <p>- Aucune carte senior.</p>		
		<p>- La carte TER Hauts-de-France est accessible à tous les publics et offre des réductions vers les départements limitrophes.</p> <p>- Comme dans certaines régions, un billet pass'emploi est mis en place pour permettre de se rendre gratuitement à un entretien d'embauche.</p>		
Ile de France	 <p>Nom : Carte Imagin'R scolaire ou étudiant Condition : être scolarisé ou étudiant Prix : 374,40€ par an + 8€ de frais de dossier Avantages : gratuité des voyages en illimité en Ile-de-France le temps de l'année scolaire/étudiante Mode de transport : en Ile-de-France, les autobus, tramway, métro, RER et Transilien Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : l'Ile-de-France Une carte Imagin'R Junior existe, elle est réservée aux enfants de moins de 11 ans (elle coûte 24,40 €)</p>	 <p>Nom : Passe Navigo et Passe Liberté + Condition : résider ou travailler en Ile-de-France Prix : dépend du nombre de zones choisies Avantages : gratuité des voyages en illimité en Ile-de-France Mode de transport : en Ile-de-France, les autobus, tramway, métro, RER et Transilien Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : l'Ile-de-France Pour les seniors, une carte Navigo Senior existe (43,20€ / Mois soit 50% du tarif du forfait Navigo Mois en vigueur à date)</p>	 <p>Nom : Passe Navigo Solidarité Condition : résider ou travailler en Ile-de-France. Les conditions d'obtention dépendent des paliers de réduction Prix : dépend du nombre de zones choisies Avantages : 3 paliers différents :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 50% de réduction par rapport aux tarifs de base pour les bénéficiaires de l'Aide Médicale d'État - 75% de réduction par rapport aux tarifs de base pour les bénéficiaires de la CMU, de la CSS et de l'Allocation de Solidarité Spécifique - Gratuité tous les 3 mois pour les bénéficiaires d'aides sociales <p>Mode de transport : en Ile-de-France, les autobus, tramway, métro, RER et Transilien Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : l'Ile-de-France</p>	
F		<p>- Passe Liberté + inaccessible pour les non Franciliens.</p>		
		<p>- Pour le Passe Navigo Solidarité, il existe 3 paliers de réductions allant jusqu'à la gratuité.</p> <p>- Existence d'une carte senior.</p>		

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Normandie	 <p>Nom : Tempo Interrégionale moins de 26 ans Condition d'âge : moins de 26 ans Prix : 10 € Mode de transport : Nomad Trains Avantages : 50% sur les trajets Normandie <math>\diamond</math> lignes interrégionales et pour les proches, le week-end : 50% jusqu'à 4 voyageant avec le titulaire, 75% pour les enfants de 4 à 11 ans Accompagnant : 1 à 4 le week-end Délimitation géographique au-delà de la région : depuis la région Normandie vers la région Centre-Val de Loire entre Caen-Le Mans ou vers la région Hauts-de-France</p>	 <p>1) Nom : Tempo Normandie Condition d'âge : dès 26 ans Prix : 30 € Avantages : 25% en semaine et 50% le week-end sur les trajets en Normandie et pour les proches, le week-end : 50% jusqu'à 4 voyageant avec le titulaire, 75% pour les enfants de 4 à 11 ans Accompagnant : 1 à 4 le week-end Délimitation géographique au-delà de la région : trajets interrégionaux des lignes Granville - Dreux - Paris et Caen - Le Mans - Tours.</p>  <p>2) Nom : Tempo Paris Prix : 49 € Mode de transport : Nomad trains Avantages : 25% en semaine et 50% le week-end sur les trajets Normandie <math>\diamond</math> Paris et pour les proches, le week-end : 50% jusqu'à 4 voyageant avec le titulaire, 75% pour les enfants de 4 à 11 ans Accompagnant : 1 à 4 le week-end Délimitation géographique au-delà de la région : trajet Paris <math>\diamond</math> Normandie et sur les trajets interrégionaux des lignes Granville - Dreux - Paris et Caen - Le Mans - Tours.</p>	<p>Nom : des billets demandeurs d'emploi Condition d'obtention : demandeurs d'emploi inscrits dans une agence locale du Pôle Emploi située en Normandie (sous conditions pour les plus de 26 ans) et les jeunes suivis par une PAIO ou une Mission Locale de Normandie qui se rendent à un entretien d'embauche ou de stage Prix : gratuite Avantages : -75% Accompagnant : aucun</p>
	 <p>- La tarification solidaire n'apparaît pas sur le site internet TER. Les conditions d'obtention du billet « demandeur d'emploi » ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport. On trouve des aides comme le Solidari'ter ou « Prime transport » mais elles ne correspondent pas non plus à l'exigence du code des transports car elle impose au bénéficiaire de résider dans la région. S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. - Aucune carte senior.</p>		
	 <p>- La Normandie propose des cartes différentes incluant ou non certaines relations interrégionales. - Jusqu'à 4 accompagnants bénéficiant de réduction le week-end.</p>		

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Nouvelle-Aquitaine	<p>Il n'existe pas de carte de réduction. De nombreux tarifs préférentiels et pass abonnés existent en revanche</p> <p>Condition d'âge : moins de 28 ans</p>  <p>Le diagramme illustre les tarifs TER Nouvelle-Aquitaine. Il est divisé en deux sections : 'Déplacements du quotidien' (avec un sac à dos) et 'Déplacements ponctuels' (avec un bagage). Les tarifs sont classés par âge et type de voyageur : Enfants (moins de 4 ans, de 4 à 12 ans), Scolaires, et -28 ans. Des exemples de cartes sont montrés : 'ABOS Scolaires', 'TER Abonnés', 'BILLET groupes Scolaires', et 'BILLET JUSQU'À 28 ANS'.</p>	 <p>Nom : Carte + Prix : 29 € Avantages : 50% Mode de transport : TER Nouvelle-Aquitaine Accompagnant : aucun Délimitation géographique au-delà de la région : régions limitrophes</p>	 <p>Nom : Carte Solidaire Condition d'obtention : personnes domiciliées en Nouvelle-Aquitaine qui ont un quotient familial inférieur à 960 € ou bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ou de l'allocation pour demandeurs d'asile (ADA) ou aux réfugiés réinstallés ou les titulaires d'une autorisation provisoire de séjour au titre de la protection temporaire Prix : gratuite, valable 1 an Mode de transport : trains et cars régionaux Avantages : 80% de réduction tous les jours Accompagnant : non Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>
	 <p>- La tarification solidaire. Désignée « carte solidaire, ses conditions d'obtention ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport car elle impose au bénéficiaire de résider dans la région. S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. - Aucune carte senior.</p>		
	 <p>- Les jeunes de moins de 28 ans bénéficient d'une réduction sans carte. L'âge de 28 ans est par ailleurs mieux-disant que les autres régions. - La carte + est accessible à tous les publics et offre des réductions vers les régions limitrophes.</p>		

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Occitanie	<p>+=0 Nom : +=0 (ce n'est pas une carte mais une offre disponible en créant un compte sur l'application Fairtiq)</p> <p>Condition d'âge : entre 12 et 26 ans</p> <p>Prix : post paiement</p> <p>Mode de transport : liO Train et car</p> <p>Avantages : 50%, 100% après 10 trajets et cagnotte mobilité</p> <p>Accompagnant : aucun</p> <p>Délimitation géographique au-delà de la région : au départ d'une gare d'Occitanie et jusqu'aux gares hors Occitanie sur les axes indiqués dans les conditions générales d'utilisation. L'offre est également valable sur la ligne du Train Jaune et les lignes 100% 1€, à savoir : Nîmes - Le Grau du Roi, Carcassonne - Quillan, Perpignan - Villefranche-Vernet-les-Bains, Marvejols - La-Bastide-St-Laurent-les-Bains et Béziers - Bédarieux - St-Chély-d'Apcher.</p>	<p>+=0 Nom : += 0 (ce n'est pas une carte mais une offre disponible en créant un compte sur l'application Fairtiq)</p> <p>Condition d'âge : de 27 ans à 59 ans</p> <p>Prix : post-paiement</p> <p>Mode de transport : liO Train</p> <p>Avantages : de 20% (2 trajets) à 90% (18 trajets) et cagnotte mobilité</p> <p>Accompagnant : aucun</p> <p>Délimitation géographique au-delà de la région : au départ d'une gare d'Occitanie et jusqu'aux gares hors Occitanie sur les axes indiqués dans les conditions générales d'utilisation. L'offre est également valable sur la ligne du Train Jaune et les lignes « 100% 1€ ».</p> <p>La région a mis en place une offre senior :</p> <p>Nom : += 0 (ce n'est pas une carte mais une offre disponible en créant un compte sur l'application Fairtiq)</p> <p>Condition d'âge : dès 60 ans</p> <p>Prix : gratuite</p> <p>Mode de transport : liO Train</p> <p>Avantages : de 10 à 90% par rapport au tarif de base en fonction du nombre de trajets réalisés par mois et cagnotte mobilité</p> <p>Accompagnant : 1 (de 60 ans ou plus)</p>	<p> Nom : Carte Pastel SolidariO'</p> <p>Condition d'obtention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - aux demandeurs d'emplois inscrits en catégories A B C D E de Pôle Emploi (avec condition de ressources) - ou aux allocataires du RSA (avec condition de ressources) - ou aux bénéficiaires de l'ASPA - ou aux bénéficiaires de l'AAH - ou aux demandeurs d'asile et leurs ayants-droits mineurs - ou aux bénéficiaires d'une protection internationale et leurs ayants-droits <p>Prix : gratuite, renouvelable tous les 6 mois</p> <p>Mode de transport : liO Train et certains autocars</p> <p>Avantages : 20 trajets gratuits valables 6 mois sur toute la région Occitanie et 75% de réduction sur les trajets liO Train en nombre illimité</p> <p>Accompagnant : 0</p> <p>Délimitation géographique au-delà de la région : toutes les gares jusqu'à Brive, Pau, Agen, Avignon via Tarascon, Clermont-Ferrand via Aurillac et Clermont-Ferrand via Alès. Pour votre trajet retour, vous devez retirer votre billet dans une gare de votre zone d'habitation.</p>
 	<p>- La tarification solidaire. Désignée « carte Pastel SolidariO' », ses conditions d'obtention ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport.</p> <p>S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional.</p> <p>De plus, seule région où celle-ci doit être renouvelée tous les 6 mois et non tous les ans, ce qui est plus restrictif.</p>		

Région		Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
		<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de l'application Fairtiq - Le système de post-paiement particulier, avec une réduction croissante en fonction du nombre de trajets. - Les tarifs réduits sont directement accessibles sans cartes. - Tarifs senior - La cagnotte mobilité est une très bonne idée. Notamment pour les seniors, 1 compte mobilité multiusage commun au duo de plus de 60 ans avec nécessité d'un seul smartphone pour voyager. 		
Pays de la Loire		 <p>Nom : Mezzo moins de 26 ans Condition d'âge : moins de 26 ans Prix : 20 € Avantages : 50% Mode de transport : TER et autocars TER régionaux (ou en Intercités sans réservation obligatoire pour des voyages à l'intérieur de la région ou jusqu'aux gares en limites de tarification) Accompagnant : 1 à 3 Délimitation géographique au-delà de la région : Bretagne, Normandie, Centre Val-de-Loire, et Nouvelle-Aquitaine. Pour les voyages en Intercités sans réservation obligatoire, les trajets sont possibles uniquement jusqu'à La Rochelle pour la relation Nantes-Bordeaux et Saumur pour la relation Nantes-Lyon.</p>	 <p>Nom : Mezzo adulte Prix : 30 € Avantages : 50% Mode de transport : TER et autocars TER régionaux (ou en Intercités sans réservation obligatoire pour des voyages à l'intérieur de la région ou jusqu'aux gares en limites de tarification) Accompagnant : 1 à 3 Délimitation géographique au-delà de la région : Bretagne, Normandie, Centre Val-de-Loire, et Nouvelle-Aquitaine. Pour les voyages en Intercités sans réservation obligatoire, les trajets sont possibles uniquement jusqu'à La Rochelle pour la relation Nantes-Bordeaux et Saumur pour la relation Nantes-Lyon.</p>	 <p>Nom : Mobi Condition d'obtention : - ressources sont égales à la moitié du plafond fixé en application du 1° de l'article L. 861 1 du code de la sécurité sociale, et inférieures à ce plafond, soit un Quotient familial CAF compris entre 424 et 846 mois au 1er avril 2024 (50%) - ressources (sont inférieures à la moitié du plafond fixé en application du 1° de l'article L. 861 1 du code de la sécurité sociale.), soit un quotient familial CAF inférieur à 424 au 1er avril 2024 (75%) Prix : gratuite Avantages : entre 50 et 75% de réduction par rapport au tarif de base Mode de transport : TER (ou en Intercités sans réservation obligatoire pour des voyages à l'intérieur de la région) Délimitation géographique au-delà de la région : Bretagne, Centre Val de Loire ainsi que des gares en limite de tarification (Redon, Vitré, Alençon, Nogent le Rotrou, La Rochelle, Bressuire).</p>
		<ul style="list-style-type: none"> - La tarification solidaire. Désignée « carte Mobi », ses conditions d'obtention ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport. S'il existe un système d'aide financière, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. - Aucune carte senior. 		
		<ul style="list-style-type: none"> - L'une des seules régions qui fait apparaître de nombreux tarifs et cartes de réduction sur le site TER, l'utilisateur n'a pas besoin de multiplier les recherches pour trouver son offre. 		

Région	Cartes jeunes ⁹	Cartes adultes	Cartes Solidaires
Provence-Alpes-Côte d'Azur	 <p>Nom : Pass Zou ! Études Conditions : les scolaires, étudiants, apprentis, stagiaires de la formation professionnelle, élèves des formations sanitaires et sociales et volontaires du service civique + âgés de 3 à 25 ans inclus Prix : 90 € par an ou 45 € pour les familles nombreuses ou à revenus modestes Avantages : trajets gratuits illimités du 1^{er} septembre au 31 août (pour les trajets scolaires du quotidien mais aussi les déplacements de loisirs) Mode de transport : TER Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>	 <p>Nom : Zou ! Malin Condition d'âge : dès 4 ans Prix : 30 € Avantages : 30%, Accompagnant : 1 Mode de transport : TER et bus Zou Délimitation géographique au-delà de la région : sur les trajets à destination des régions Occitanie et Auvergne Rhône-Alpes.</p>	 <p>Nom : Zou Solidaire Condition d'obtention : un quotient familial compris entre 710 et 501 € par mois ou de l'allocation de solidarité ou les personnes touchant le minimum vieillesse ASPA Prix : gratuite Avantages : 50% de réduction par rapport au tarif de base Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>
	 <p>Nom : Zou Solidaire + Condition d'obtention : un quotient familial inférieur à 500 € par mois ou l'allocation adulte handicapé Prix : gratuite Avantages : 90% de réduction par rapport au tarif de base Délimitation géographique au-delà de la région : circonscrit à la région</p>		
	 <p>- La tarification solidaire. Désignée « carte Zou Solidaire », ses conditions d'obtention ne correspondent pas à la lettre de l'article L. 1113-1 du code de transport. S'il existe un système d'aide, celui-ci n'est pas détectable ni sur le site TER de la région ni sur le site du conseil régional. - Aucune carte senior ni jeunes en dehors des études.</p>		
	 <p>- La carte Zou solidaire + offre 90% de réduction, ce qui est mieux-disant que la loi.</p>		

Conclusion de la comparaison :

Le constat global est celui d'une balkanisation des cartes de réduction TER régionales qui rend l'ensemble du système tarifaire illisible. La multiplication des supports et des cartes nuit à la facilité d'usage et à la compréhension des usagers.

La grande majorité des régions proposent des cartes annuelles, permettant une réduction de 25% à 50% pour les cartes adultes, et 50% à 66% pour les cartes jeunes.

Seule la région Centre-Val de Loire propose une carte senior.

Certaines régions appliquent un taux de réduction différent selon les temps (semaine, week-end et jours fériés, voire vacances).

Certaines régions permettent de faire bénéficier jusqu'à 1, 3 ou 4 accompagnants de la réduction (soit toujours, soit uniquement le week-end).

Le périmètre est le plus souvent la région, et certaines liaisons jusqu'aux régions voisines (y compris Paris).

Les régions proposent des cartes pour des publics spécifiques, en particulier des cartes sous conditions de revenus (offrant de 50% à 90% de réduction).

<p>État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues (suite)</p>	<p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>En Suisse, l'abonnement général et l'abonnement demi-tarif confèrent la gratuité ou une réduction de manière homogène sur l'ensemble des transports publics.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En ce qui concerne la prise en compte par les régions des cartes de réductions commerciales nationales : pour les services régionaux ainsi que pour les services nationaux organisés par l'État, les cartes Avantage doivent conférer systématiquement une réduction d'au moins 25 % et d'au moins 50 % pour la carte Liberté. <p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour intégrer dans les conventions entre les autorités organisatrices et les exploitants l'obligation de prendre en compte les cartes de réduction commerciales nationales des opérateurs ferroviaires qui exploitent des services sur le réseau ferré national, avec l'objectif prévu par l'article L. 2121-3 du code des transports créé par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire : « <u>d'obtenir la meilleure utilisation sur le plan économique et social du système de transport</u> ».</p> <p>À cet effet, il est inséré un article L. 2121-9-3 du code des transports de la nouvelle sous-section 5 intitulée « exigences tarifaires » : « <i>Pour les services d'intérêt nationaux prévus par l'article L. 2121-1 et les services d'intérêt régionaux prévus par l'article L. 2121-3, les conventions conclues avec les opérateurs doivent prévoir l'obligation de prendre compte les cartes de réduction commerciales nationales des opérateurs ferroviaires qui exploitent des services sur le réseau ferré national à hauteur d'au-moins 25 % de réduction</i> ».</p>

Pour les Services Librement Organisés, il convient d'améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les exploitants et l'État afin d'organiser la reconnaissance mutuelle par chaque opérateur SLO de leurs cartes de réduction commerciales.

- **En ce qui concerne les cartes de réduction spécifiques à chaque région pour les TER, il faut systématiser la mise en place par les régions :**
 - **d'une carte pour les jeunes** offrant au moins 50 % de réduction, achetable jusqu'à la veille de leur 27^{ème} anniversaire, d'un prix ne dépassant pas 20 euros par an, gratuité jusqu'à 12 ans,
 - **d'une carte de réduction pour les adultes** offrant au moins 25 % de réduction en semaine et 50 % les week-ends (ainsi que pour deux accompagnants les week-ends), d'un prix ne dépassant pas 20 euros par an,
 - **d'une carte senior** offrant au moins 50 % de réduction, achetable à partir de 60 ans, d'un prix ne dépassant pas 20 euros par an,
 - pour les relations interrégionales : application a minima des réductions conférées par les tarifs réduits de chaque région pour les trajets ferroviaires existants, sans correspondance, vers les destinations des régions limitrophes.

- **En ce qui concerne les tarifications solidaires :**
 - **même si la région met en place un système d'aide financière équivalent, toutes les régions devraient mettre en place des cartes de réduction solidaire gratuites offrant au moins 50 % de réduction, dont l'accès ne peut être limité aux résidents et personnes travaillant dans la région,**
 - **toutes les cartes de réduction solidaire pour les TER doivent inclure l'ensemble des personnes dont les revenus ne dépassent pas le seuil prévu (10 866 euros par an pour une personne seule) et ne pas être limitées, comme c'est le cas dans certaines régions, à des montants de ressources inférieurs à ce plafond,**

écartant de ce fait des personnes susceptibles de bénéficier des tarifs solidaires.

- **les dispositifs de réductions solidaires et d'aides financières concernant le transport régional doivent être systématiquement remontés sur les sites des TER** (et pas uniquement disponibles que sur le site du conseil régional),
- **mise en place d'un tarif social pour les Intercités** : sous la forme d'une carte offrant 50 % de réduction, d'un prix ne dépassant pas 20 euros par an. Si l'État a bien la qualité d'autorité organisatrice pour les TET, il n'est pas visé par les dispositions de l'article L. 1113-1 du code des transports qui ne concerne que les autorités organisatrices de la mobilité, au sens du code des transports, c'est-à-dire les autorités organisatrices de la mobilité régionale (L. 1231-3) et les autorités organisatrices de la mobilité urbaine (L. 1231-1).

TARIFICATION

Exigence 12 : Comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé

Contenu de la demande

Les billets flexibles doivent être vendus avec un prix plafond.

Le *yield management* est autorisé pour les billets « petits prix », mais le tarif des billets ne doit pas dépasser celui du billet flexible pour la même origine–destination.

Le guichet unique et les opérateurs doivent informer lors du processus d'achat sur le caractère fixe ou variable du prix, et dans ce dernier cas, sur le prix maximum et minimum ainsi que sur les conditions d'accès aux divers tarifs et les critères faisant varier le tarif.

État des lieux de la réalisation / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions ».

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture avec des réserves sur certaines attentes de la FNAUT (affichage du prix maximum /minimum et la variabilité possible du prix lors de l'achat) qui dépendent du choix du canal de distribution » 🚦.

Constat :

En ce qui concerne les prix relevant du *yield management*, l'avis du Conseil National de la Consommation de janvier 2020 (https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/cnc/avis/2020/yield-management/avis-yield-management-adopte.pdf), préconise, afin d'améliorer l'information du consommateur, pour tous les secteurs des services, d'informer sur :

- le fait que le prix est *yieldé*,
- ses principes de fonctionnement.

La Fnaut considère que ces informations seraient particulièrement utiles pour les voyageurs afin de savoir si le prix d'une liaison ferroviaire est fixe ou est susceptible de varier dans le temps et, dans ce cas, quels sont les mécanismes de variation du prix. Ces informations relèvent des dispositions de l'article L. 111-1 du code de la consommation relatives à l'obligation générale d'information précontractuelle du professionnel : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, etc. ».

	<p>Les prix des TGV et Intercités à réservation obligatoire de SNCF Voyageurs ont une borne maximum (2,1 fois le barème kilométrique) dont les règles de fixation sont rappelées dans les tarifs voyageurs (https://www.sncf-voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tarifs-grandes-lignes/conditions-generales-de-vente/) et disponibles en open data (https://ressources.data.sncf.com/explore/dataset/tarifs-tgv-inoui-ouigo/table/).</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>Sur SNCF Connect, les informations sont disponibles sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le prix minimum et le prix maximum pour les trajets en seconde classe pour les TGV nationaux et les Intercités à réservation obligatoire, - pour les trajets en correspondance, la décomposition tarifaire de chaque segment est disponible sur SNCF Connect (rubrique détail du prix, conditions d'échange et d'annulation). <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	<p>Pour les Services Librement Organisés, il convient d'améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les exploitants et l'État afin qu'ils respectent l'avis du CNC sur l'encadrement du yield management.</p> <p>Le service numérique multimodal national (cf. exigence 1 : trouver l'ensemble de l'information en un seul lieu, via la création d'un guichet unique multiopérateurs) doit permettre l'accès et la diffusion de ces informations.</p> <p>Toutes les plateformes de distribution doivent assurer le respect de ces exigences qui relèvent du code de la consommation.</p>

TARIFICATION

Exigence 13 : Annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables

Contenu de la demande

Les billets flexibles doivent être annulables et échangeables sans frais.

Les billets promotionnels doivent comporter des conditions d'échange et de remboursement qui ne soient pas abusives ou inéquitables (avec un tarif d'échange moins coûteux qu'un remboursement, calculé en % plafonné sur le prix des billets). Un plafonnement du coût du remboursement ou de l'échange doit être instauré, quel que soit l'opérateur.

Le jour du voyage, les voyageurs doivent pouvoir échanger sans frais leur titre pour un autre train le même jour effectuant la même desserte, s'il reste des places disponibles.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « *Cette exigence ne concerne pas les Régions* ».

Réponse de l'UTP : « *Position d'ouverture en situation perturbée uniquement et dans les conditions permises par le transporteur* ». 🚦

Constat :

Pour SNCF Voyageurs sur les TGV et Intercités à réservation obligatoire, les conditions d'échange et d'annulation sont les mêmes que le voyageur dispose d'une carte Avantage ou non. À partir de 6 jours avant le départ, les conditions sont les suivantes :

- une retenue de 19 euros par personne et par trajet sur TGV INOUI,
- une retenue de 40% du prix du billet avec une retenue maximum de 15 euros sur Intercités à réservation obligatoire,
- la différence de prix entre le prix du billet et le prix du jour.

La Fnaut considère qu'il y a eu une véritable régression lorsque la date limite d'échange ou d'annulation gratuite a été portée à 7 jours avant la date du voyage et la pénalité augmentée à 19 euros.

La pénalité de 19 euros (par personne) est d'autant plus abusive pour les enfants, qui payent demi-tarif. Souvent leur billet est de fait non remboursable.

Pour Eurostar, jusqu'à 1 heure avant le départ, l'échange est sans frais pour les billets Standard et Confort. Le remboursement sera possible jusqu'à 7 jours avant le départ, des frais de 25 euros par personne et par trajet sont à prévoir.

Pour Trenitalia France, les billets sont échangeables sans frais jusqu'au départ du train en s'acquittant d'une éventuelle différence de prix jusqu'à l'heure de départ programmée du train ; en cas d'annulation, retenue de 20 % sur le prix du billet.

Pour Renfe, les billets échangeables permettent un échange gratuit et le remboursement de 70 % du prix du billet en cas d'annulation.

Les conditions d'échanges et d'annulation des billets TER sont les suivantes :

Région	Conditions d'après-vente
Auvergne Rhône Alpes Occitanie Sud Provence Alpes Côte d'azur	Non échangeable Remboursable jusqu'à J-1 avec 10 % de retenue auprès du canal d'achat
Bourgogne Franche Comté	Non échangeable Remboursable -10% pour titre d'un montant à partir de 5 euros jusqu'à J-1 auprès du canal d'achat
Bretagne Centre Val de Loire Grand Est Hauts de France Nouvelle Aquitaine Normandie (Hors Krono+) Pays de la Loire	Non échangeable Remboursable jusqu'à J-1 sans frais auprès du canal d'achat

Exemple de bonne pratique :

Cf. 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

Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- Exigence en cours de réalisation,
- **Exigence non réalisée.**

<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Mettre en place un billet full flex (cf. 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).</p> <p>L'information doit être claire sur le fait que l'échange d'un billet dont le prix est yieldé peut entraîner le paiement d'une différence de prix si le prix du billet du jour choisi pour le voyage est supérieur au prix du billet échangé, même pour les échanges affichés sans frais d'échange (cf. exigence 12 : comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé).</p> <p>Pour les billets TER et Intercités sans réservation obligatoire, il ne devrait pas exister de retenue en cas d'annulation ni de montant minimum de la valeur du billet pour en demander l'annulation. À cet effet, il est inséré un article L. 2121-9-2 du code des transports de la nouvelle sous-section 5 intitulée « exigences tarifaires » : « Pour les services d'intérêt nationaux prévus par l'article L. 2121-1 et les services d'intérêt régionaux prévus par l'article L. 2121-3, les conventions conclues avec les opérateurs doivent prévoir la possibilité d'un billet échangeable et annulable sans frais pour toutes les classes de voyage » (cf. 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).</p> <p>Les opérateurs de SLO doivent différencier l'échange de l'annulation qui doit être systématiquement possible sans frais jusqu'au départ du train (cette exigence doit être respectée a minima pour les porteurs de cartes de réduction commerciales).</p> <p>Pour les Services Librement Organisés, il convient d'améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les exploitants et l'État.</p>

4. DROITS DES VOYAGEURS

DROITS DES VOYAGEURS

Exigence 14 : Être parfaitement informé sur ses droits

<p>Contenu de la demande</p>	<p>Le voyageur doit être informé sur ses droits en cas de perturbation. Cette information doit passer en premier lieu par les opérateurs et doit également être délivrée par le vendeur de billets et notamment le « guichet unique ».</p> <p>Les opérateurs doivent communiquer via le personnel présent à bord. Ces annonces doivent indiquer les mesures de recours (notamment l'adresse du site internet). Cette information orale doit être complétée par l'envoi de SMS, de courriels ou de notifications sur les applications smartphone du transporteur/du vendeur de billets/du guichet unique, ainsi que par la distribution de formulaires papiers si certains voyageurs en font la demande.</p> <p>Cette information doit être circonstanciée (correspondre à la situation précise du voyageur) et donner les liens vers les formulaires et/ou moyens de recours.</p>
<p>État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues</p>	<p>Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs ».</p> <p>Réponse de l'UTP : « C'est déjà bien le cas. En revanche, l'attente que le socle de droits prévus par le Règlement DOV s'applique pour tous les voyageurs, quelles que soient la ou les compagnies qui réalisent leur trajet et qu'ils soient ou non en correspondance ne peut être satisfaite » 🚦.</p> <p>Constat :</p> <p>Les passagers manquent d'informations sur leurs droits. La Commission européenne a publié en juillet 2024, une enquête Eurobaromètre (https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2957), selon laquelle la plupart des Européens ont toujours le sentiment de ne pas disposer d'informations suffisantes sur leurs droits en tant que passagers, même si la sensibilisation est meilleure qu'il y a cinq ans.</p>

Les résultats montrent que c'est le plus souvent pour les voyages en train (33 %) que les répondants ont le sentiment d'être bien informés de leurs droits en tant que passagers, suivis par les voyages en avion (30 %), en autocar (27 %) puis en bateau/ferry (16 %).

L'article 30.2 du règlement 2021/782 relatif aux droits des voyageurs ferroviaires impose : « *Les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares informent les voyageurs de manière adéquate, y compris dans des formats accessibles conformément aux dispositions de la directive(UE)2019/882 et du règlement(UE) no 1300/2014, dans la gare, à bord du train et sur leur site internet, de leurs droits et obligations en vertu du présent règlement ainsi que des coordonnées permettant de contacter l'organisme ou les organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 31* ».

Force est de constater qu'en France cet article sur l'information dans les gares et dans les trains des voyageurs sur leurs droits n'est pas appliqué ni dans les gares ni dans les trains. Conformément à l'article L. 2151-2 du code des transports, cet article s'applique depuis l'entrée en vigueur du règlement au 7 juin 2023 et des dispositions similaires s'appliquaient déjà dans le règlement antérieur n° 1371/2007.

Pour ce qui concerne SNCF Voyageurs, la Fnaut a relevé la profusion des sites internet de l'entreprise (<https://www.fnaut.fr/comprendre-et-utiliser-les-sites-de-la-sncf/>) qui pourrait être limitée, afin de simplifier le parcours client, notamment dans l'optique de demander à bénéficier des indemnisations en cas de retard (garantie G30 : <https://tout-oui.sncf.com/>).

Exemples de bonnes pratiques :

Trenitalia France expose clairement la distinction entre l'accès à la médiation de la consommation pour que le voyageur puisse exercer ses droits et l'information sur l'organisme national d'application du règlement (la DGCCRF pour la France) afin que le voyageur puisse signaler un manquement :

La réponse obtenue ne vous satisfait pas

Si après un délai de 60 soixante jours à compter de la réception de la demande par Trenitalia, la réponse apportée par notre Service Client ne vous satisfait pas, vous pouvez faire appel à notre Médiateur, « La Médiation Tourisme et Voyage ». Cette entité extérieure à l'entreprise réexamine en toute indépendance votre dossier puis propose une solution au litige. Pour plus d'information ou entamer une procédure, consultez www.mtv.travel.

Pour les contrats de vente et de service en ligne, vous pouvez également saisir votre demande sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site de reglement.en.ligne.des.litiges.

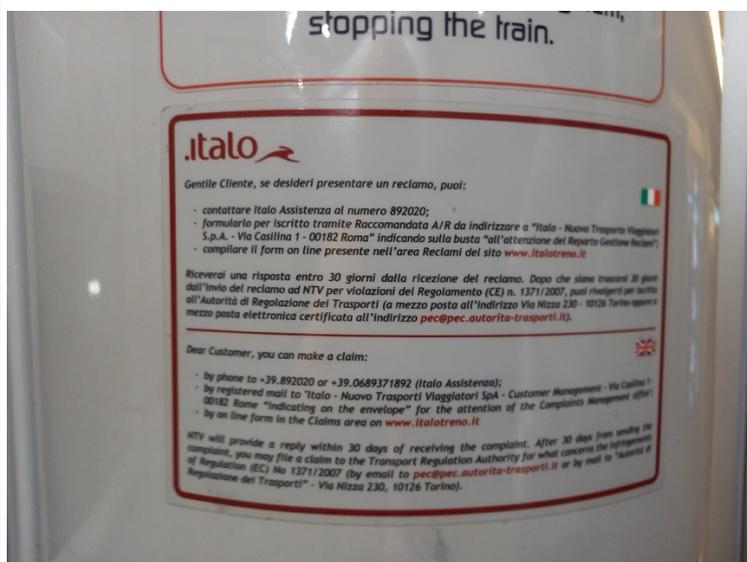
Vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés

Vous estimez que vos droits fixés en vertu de la législation sur les droits des passagers ferroviaires n'ont pas été respectés et souhaitez signaler un manquement aux autorités compétentes, vous pouvez contacter :

- L'organisme national d'exécution français

Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes
Bureau 6D - 59, boulevard Vincent Auriol - 75703 Paris Cedex 13

En Italie, Italo informe les voyageurs des modalités de dépôt d'une réclamation conformément au précédent règlement européen sur les droits des voyageurs ferroviaires :



Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- Exigence en cours de réalisation,
- **Exigence non réalisée.**

Évaluation de l'utilité /
Niveau de priorisation

Niveau de priorisation de l'exigence :

- Priorisation très élevée,
- **Priorisation importante,**
- Priorisation non urgente.

Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre

La Fnaut considère que c'est à la DGCCRF de faire appliquer ces dispositions sur l'information des voyageurs sur leurs droits en tant qu'organisme national d'application, prévu par l'article 31 du règlement et désignée par l'article L. 2151-3 du code des transports.

DROITS DES VOYAGEURS

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

Contenu de la demande

Les conditions de remboursement et de prise en charge prévues par le Règlement (UE) 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires doivent être appliquées pour tous les services ferroviaires, y compris les TER à partir d'une certaine distance (150 km). Aucune clause exonératoire, pas même la force majeure ou les grèves, ne doit pouvoir être opposée aux voyageurs.

L'ensemble des billets vendus doivent être considérés comme des « billets directs », c'est-à-dire qu'en cas de retard ou de rupture de correspondance, le voyageur est pris en charge (hôtel, restauration, taxis ...) même si leur trajet est constitué de plusieurs trains assurés par des entreprises distinctes ou via des activités différentes (TGV et TER par exemple).

En cas de retard, le calcul du retard doit s'effectuer à la destination finale. Pour les trains Grandes Lignes, quel que soit l'opérateur, le seuil de retard déclenchant l'indemnisation et le montant des remboursements doit être aligné sur les actuelles conditions G30.

En dehors des billets flexibles, le remboursement total ou partiel du voyageur doit être automatique à l'image de ce qui existe pour les trains Ouigo aujourd'hui.

Le voyageur doit pouvoir choisir d'être remboursé en euros. Si l'opérateur propose une indemnisation supérieure à la réglementation en vigueur, le remboursement doit pouvoir avoir lieu en bon d'achat numérique. Pour les TER, les bons d'achat doivent être valables au minimum à l'échelle de la région avec une durée d'utilisation d'un an. Un système d'indemnisation doit être mis en place pour les abonnés.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs. Les bons TER sont déjà valables un an ».

Réponse de l'UTP : « La législation européenne et nationale en vigueur sur les droits des passagers ferroviaires, en lien avec les AOM le cas échéant, est respectée.

L'exemption des services ferroviaires régionaux de l'obligation d'indemnisation et de remboursement pour les billets directs impliquant au moins une correspondance régionale prendra fin au 31 décembre 2024.

Les conditions de dédommagements ou de prises en charge mises en œuvre par un opérateur, allant au-delà de la réglementation, relève de sa libre différenciation de services. » 

Constat :

L'article 12 du règlement (UE) n° 2021/782 relatif aux droits des voyageurs ferroviaires, prévoit : « 1. Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services. Pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin.

Aux fins du premier alinéa, l'expression "entreprise ferroviaire unique" couvre également toutes les entreprises ferroviaires qui soit sont entièrement détenues par le même propriétaire, soit sont des filiales entièrement détenues par l'une des entreprises ferroviaires concernées. »

A compter du 1^{er} janvier 2025, en application de l'article 35 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture, l'article 2151-2-III du code des transports, disposera, en ce qui concerne les voyages sur une ligne régionale : « lorsqu'un billet direct comporte une correspondance avec l'un de ces services [services régionaux] en application de l'article 12 du même règlement, les paragraphes 1, 2 et 4 à 7 de l'article 18 dudit règlement ainsi que les articles 19 et 20 du même règlement lui sont également applicables».

Cette formulation emporte l'application des obligations de réacheminement ou remboursement, assistance et prise en charge des voyageurs en cas de perturbations sur un voyage en correspondance avec un billet TER, lorsqu'il a été acheté sous la forme d'un billet direct.

Ces dispositions permettent d'assurer la sécurité juridique des voyageurs d'un trajet TGV (ou OUIGO) + TER, TER + TGV (ou OUIGO) et TER + TER, ce qui n'est pas le cas jusqu'à son application, **quand SNCF Voyageurs est opérateur et que les billets ont été achetés en une seule fois.**

L'article 12 du règlement européen ayant une formulation difficile à appréhender, les dispositions de la loi DDADUE et du code des transports permettent de clarifier la situation du voyageur en cas de rupture de correspondance comportant au moins un trajet régional.

	<p>Il reste cependant la question, non traitée par les textes applicables, des trajets en correspondance avec un transport régional ne rentrant pas dans le champ du billet direct : billets achetés en 2 fois, ou avec des opérateurs différents avec un vendeur qui exclut le billet direct.</p> <p>La numérisation des avoirs à titre d'indemnisation en cas de retard permet une utilisation souple : lorsqu'un retard a lieu sur un trajet régional et que la compensation n'est utilisable que sur ce réseau, à un guichet de ce réseau, il est difficile de l'utiliser en prévision d'un trajet à venir. Il faut donc encourager la numérisation des avoirs, sans pour autant évincer la possibilité d'un avoir papier pour ceux pour qui cela pourrait être plus utile.</p> <p>Exemples de bonnes pratiques :</p> <p>Ouigo indemnise de manière automatique et par envoi par mail d'un avoir numérique remboursable dès lors qu'un trajet est impacté par un retard important : c'est une bonne pratique qui devrait être étendue à tous les opérateurs.</p> <p>D'autre part, la Fnaut souhaite que tous les opérateurs appliquent les bonnes pratiques de SNCF Voyageurs, qui indemnise tous les retards de plus de 30 minutes dans le cadre de la garantie G30, mieux-disante que les dispositions du règlement européen applicable (tout comme la disposition prévoyant une indemnisation égale à 75% du prix du billet pour les retards de plus de 3 heures).</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>La mise en œuvre des interventions nécessaires pour la réalisation de cette exigence dépend en partie de l'application par les opérateurs et les vendeurs de billets des dispositions de la loi, au 1^{er} janvier 2025, pour les obligations d'assistance, de prise en charge et de remboursement en cas de retard d'un trajet en correspondance avec un trajet régional.</p>

D'autres éléments, non couverts par la réglementation européenne et française, dépendent alors de bonnes pratiques pouvant être mises en œuvre par les opérateurs ou prévues par les contrats avec les autorités organisatrices de la mobilité :

- systématisation du billet direct,
- seuil de déclenchement de l'indemnisation de 25 % du prix du billet à partir de 30' de retard et de 75 % à partir de 3 heures de retard,
- numérisation des avoirs systématique mais il faut maintenir la possibilité de choix d'un avoir sous forme imprimée, au choix du voyageur.

C'est l'esprit du texte de l'article 12 du règlement européen « pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin. »

La Fnaut souhaite la mise en place d'accords entre les opérateurs et les distributeurs pour systématiser l'émission de billets directs.

Elle considère qu'il faut améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État, en veillant à la clarté des informations pour tous les publics.

DROITS DES VOYAGEURS

Exigence 16 : Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive au retard de son train

Contenu de la demande

La régulation du trafic doit maintenir autant que possible la correspondance pour le dernier train. Si la correspondance n'est pas assurée du fait du retard du train, l'opérateur doit assurer le trajet par taxi.

Si le train en retard arrive après la fermeture des services de transport en commun urbains ou des transports routiers interurbains, l'opérateur doit s'assurer que le voyageur puisse arriver à sa destination, si nécessaire en mettant en place un service de taxis.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette recommandation n'est pas conforme à la rédaction du DOV, et appelle à une réflexion sur la continuité de service au-delà du seul transport ferroviaire ».

Réponse de l'UTP : « Tout est mis en œuvre pour transporter les passagers dans les délais impartis et assurer le cas échéant une prise en charge adéquate en cas d'aléas. Les transporteurs ne peuvent cependant préjuger du mode de déplacement initialement envisagé par le client entre la dernière gare et sa destination finale ». 🚦

Constat :

Cf. l'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 ; malgré le règlement relatif aux droits des voyageurs ferroviaires n° 2021/782 et l'article 35 de la loi n° 2023-171 du 9 mars 2023 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans les domaines de l'économie, de la santé, du travail, des transports et de l'agriculture, il reste le cas non prévu de la prise en charge et de l'assistance des voyageurs empruntant des trajets en correspondance qui ne sont pas intégrés dans un « billet direct » au sens du règlement européen : billet acheté en deux fois, ou billet concernant deux opérateurs distincts pour lequel le vendeur a exclu l'application du billet direct.

Cette exigence va notamment concerner les voyages en correspondance entre des TGV, qu'il s'agisse de SNCF Voyageurs, Trenitalia France ou RENFE et des TER opérés par SNCF Voyageurs ainsi que Transdev pour la ligne Marseille-Nice à compter de juin 2024.

	<p>Le fait que la réglementation applicable (française et européenne) ne prévoit pas de droits spécifiques pour les voyageurs dans cette situation ne signifie pas que les voyageurs ne peuvent pas bénéficier d'une sécurité juridique, dans le but d'améliorer la confiance des voyageurs dans la fiabilité du transport public. Les AOM régionales et les exploitants peuvent tout à fait prévoir des accords de bonnes pratiques pour éviter de laisser des voyageurs sans possibilité de poursuivre leur voyage avant le lendemain, ou sans prise en charge.</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>Certaines régions ont prévu des accords avec des autocaristes en cas d'arrivée tardive des TER pour prendre en charge les voyageurs concernés. Ces accords devraient être rendus publics.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre	<p>Cette exigence nécessite une impulsion exigeante de la part des AOM, pour assurer la confiance des voyageurs dans la fiabilité des transports collectifs, et dans l'esprit du texte de l'article 12 du règlement n°2021/782 : « Pour les autres services ferroviaires de transport de voyageurs, les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin ».</p> <p>La Fnaut souhaite la mise en place d'ententes entre les opérateurs et les distributeurs pour systématiser l'émission de billets directs.</p> <p>Elle considère qu'il faut améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État, en veillant à la clarté des informations pour tous les publics.</p>

DROITS DES VOYAGEURS

Exigence 17 : Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé

Contenu de la demande

En période de grève, le voyageur doit avoir la possibilité d'annuler son voyage, même si son train est maintenu. L'annulation doit se faire sans frais supplémentaires et le remboursement correspond au prix d'achat initial.

En cas d'annulation de son train, le voyageur qui le souhaite doit pouvoir se reporter vers le prochain train allant à sa destination, sans garantie de place assise.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs ».

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture avec des réserves tenant aux impératifs de sécurité et de sûreté » 🚦

Constat :

En ce qui concerne SNCF Voyageurs, en cas de situation perturbée, incluant les grèves : (<https://www.sncf-connect.com/aide/informations-situation-perturbee>) :

- **Il y a une première hypothèse :** Quand les trains ne circulent pas, certains transporteurs (TGV INOUI*, INTERCITÉS, Eurostar...) peuvent vous contacter par e-mail, SMS ou téléphone pour vous informer des différentes possibilités offertes.

Ceci « **sans frais d'échange** » mais il faudrait sans doute préciser que dans le cas : « vous souhaitez reporter votre voyage » (mise en place du by-pass) : c'est aussi **sans surcoûts liés à la différence de prix avec le prix du jour** (comme exigé par le règlement 2021/782 relatif aux droits des voyageurs). Par ailleurs, dans certains cas, de situation gravement perturbée (comme lors des sabotages des lignes à grande vitesse du 26 juillet 2024), l'échange doit pouvoir se faire après le départ prévu initial (c'est sans doute indiqué en fonction des situations spécifiques).

	<p>Il faudrait être très clair sur la combinaison : sans frais d'échange ET sans surcoût lié à la différence avec le prix du jour, si on passe par le cheminement d'échange proposé par le transporteur via le distributeur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il y a une seconde hypothèse : « Si vous annulez votre billet ». Il faudrait préciser clairement que cette annulation, à l'initiative du voyageur, présente un risque de surcoût, par exemple en commençant par « Attention, si vous annulez vous-mêmes votre billet, vous risquez de supporter des frais d'échanges et un prix de billet différent et plus élevé ». <p>Cette exigence doit concerner l'aller et le retour, même si un seul des deux trajets s'effectue un jour de grève.</p> <p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>Application volontaire par SNCF voyageurs des dispositions des articles L. 1222-8 du code des transports en ce qui concerne le délai de prévenance à ses SLO, l'exigence du code des transports ne s'appliquant qu'aux services publics.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Les deux hypothèses devraient être distinguées plus clairement.</p> <p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État, en veillant à la clarté des informations pour tous les publics.</p>

DROITS DES VOYAGEURS

Exigence 18 : Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction

Contenu de la demande

Le voyageur doit pouvoir recourir à la médiation non seulement pour les différends de nature commerciale mais également pour les infractions tarifaires pour l'ensemble des transporteurs ferroviaires et urbains. Aujourd'hui seules SNCF Voyageurs et RATP ont cette bonne pratique.

Les opérateurs doivent communiquer largement sur l'existence du service de médiation et les moyens de le saisir, via une page dédiée sur le site internet, un onglet sur leur application de vente, des paragraphes dans le Guide du voyageur mentionné dans l'exigence 5 et tout autre moyen valable d'information et de communication.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs ».

Réponse de l'UTP : « Les opérateurs communiquent largement sur l'existence de leurs services de médiation, accessibles après réclamation auprès du centre de relation clientèle concerné. Les actions complémentaires à envisager en lien avec les opérateurs concernés sont notées ». 

Constat :

L'information sur l'existence de la médiation relève des dispositions de l'article L. 111-1 du code de la consommation relatives à l'obligation générale d'information précontractuelle du professionnel, notamment : « Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : (...) 6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI. ».

Parmi les entreprises ferroviaires opérant en France, seule RENFE ne dispose pas de médiation de la consommation répondant aux critères de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du 21 mai 2013 alors que depuis le 1er janvier 2016, chaque professionnel doit permettre à tout consommateur l'accès à un dispositif de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige (article L. 612-1 du code de la consommation et suivants).

	<p>Exemple de bonne pratique :</p> <p>SNCF Voyageurs (comme la RATP) rend possible le recours à son médiateur de la consommation pour les litiges liés à un procès-verbal d'infraction tarifaire, dans l'intervalle de temps prévu par l'article 529-4 du code de procédure pénale : 3 mois entre le jour de constatation de l'infraction et la transmission du dossier au ministère public.</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>La Fnaut considère que c'est à la DGCCRF de faire appliquer ces dispositions sur la mise en place de la médiation de la consommation prévue par le code de la consommation et dont l'absence peut justifier l'émission d'une amende administrative d'un montant de 15 000 euros par manquement, prévue par l'article L. 641-1 du code de la consommation.</p> <p>La Fnaut souhaite que les entreprises ferroviaires mettent en place la médiation pour les procès-verbaux d'infractions tarifaires pour les entreprises ferroviaires qui ont fait assermenter leurs agents pour les constater.</p>

5. QUALITÉ ET SERVICE À BORD

QUALITÉ ET SERVICE À BORD

Exigence 19 : Transporter son vélo dans des conditions clairement définies

<p>Contenu de la demande</p>	<p>Tous les trains doivent proposer des emplacements pour vélos non démontés.</p> <p>Lors d'affluence exceptionnelle ou en heures de pointe, l'accès peut être limité. Les voyageurs doivent être clairement informés de ces limitations d'accès. Toutefois, le voyageur qui prend ses dispositions avant son voyage doit pouvoir avoir la garantie de monter son vélo à bord. Si nécessaire, l'opérateur ou l'autorité organisatrice doit mettre en place un système de réservation.</p> <p>Le voyageur doit pouvoir monter son vélo démonté sans restriction autre que la taille maximale des bagages.</p>
<p>État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues</p>	<p>Réponse de Régions de France : « Cette exigence est remplie par les Régions ».</p> <p>Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture sous réserve du maintien de la qualité des voyages pour l'ensemble des clients (enjeux forts) ».</p>  <p>Constat :</p> <p>En 2022, la Fnaut avait élaboré une étude permettant de dégager 10 préconisations destinées à rendre attrayante l'intermodalité train + vélo : https://www.fnaut.fr/etude-de-la-fnaut-le-transport-de-velos-dans-les-trains/</p> <p>Le constat diffère selon le type de trains :</p> <ul style="list-style-type: none">- Quasiment aucun train international de longue distance au départ de la France n'accepte les vélos.- Sur les Intercités et TGV, seule une partie des trains (aucun au départ ou à l'arrivée de Paris Nord par exemple) accepte les vélos. C'est en voie d'amélioration progressive mais avec une trop faible capacité d'emport (2 vélos par rame, que SNCF Voyageurs met « hors service » de manière

complètement opaque lors des pointes d'affluence...). Les futurs TGV-M amélioreront nettement la situation (8 emplacements vélo par rame). Point positif : l'achat des espaces vélos réservables est facile et se fait en même temps que le billet du voyageur.

- **Sur les TER, la place disponible pour les vélos (et les bagages en général) est le plus souvent insuffisante**, la règle de l'emport libre et gratuit du vélo est de moins en moins respectée : la quasi-totalité des régions met en place l'obligation de réservation pour les vélos (ce qui n'existe nulle part ailleurs en Europe) selon des modalités toutes différentes, très contraignantes et difficiles d'accès (train imposé n'autorisant aucun aléa, achat train par train en cas de correspondances, uniquement par internet, sur des sites différents de ceux d'achat du billet du voyageur, etc.). Cette façon de faire est dissuasive (au regard du nombre de TER qui circulent, le nombre de réservations effectives est peu élevé). Les touristes extérieurs à la région concernée sont perdus dans ce dédale. Les sites de billetterie en ligne (SNCF Connect, Trainline,...) sont inutilisables pour les trains régionaux car si l'option vélo est cochée la réponse est souvent « *aucun train avec un espace vélo disponible* » alors qu'a priori tous les trains régionaux le permettent !

L'accessibilité jusqu'au quai ne doit pas être oubliée : les rampes d'accès sont préférables aux ascenseurs parfois en panne ou trop exigus. Les goulottes dans les escaliers, lorsqu'elles existent, ne sont qu'un pis-aller.

Deux sites communiquent des informations :

- <https://randocamping.touteslatitudes.fr/gares/703> (notamment sur les conditions d'accessibilité des points d'arrêts aux vélos),
- <https://velotrain.fr/> (isochrone des temps de trajet en vélo au départ des gares).

Exemple de bonne pratique :

Les trains régionaux allemands disposent de larges espaces pour l'emport des vélos (souvent 6 à 10 places par voiture). Les vélos adaptés ou des tandems y sont acceptés, de même que les remorques (nécessaires aux familles avec de jeunes enfants). Le système tarifaire est simple (ticket vélo valable la journée dans la région, possibilité d'un pass national couvrant toute l'Allemagne (Deutschland Ticket, permettant l'emport des vélos) et offre une grande liberté.

	<p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée, - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Pour le transport des vélos, la problématique des trajets en trains régionaux (trajets courts, souplesse d'utilisation), est différente de celle des trains à long parcours (réservable à l'avance sur un train précis, comme le billet du passager), il faut :</p> <ul style="list-style-type: none"> - augmenter les espaces vélos disponibles à bord, - limiter le recours à des réservations, - et surtout les coupler avec l'achat du billet (rendre opérante l'option « avec vélo » lors de l'achat du billet). Le vélo doit être inscrit sur le billet et ne pas être « oublié » en cas de réaffectation de matériel. <p>Ces demandes seront formalisées dans le livre blanc (à paraître) du Collectif Mon Vélo Dans Le Train, collectif de 24 associations : http://monvelodansletrain.fr/</p> <p>Nécessité d'une intervention de nature législative (cf. exigence 1 : trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en un seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs et exigence 2 : Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité).</p> <p>À cet effet, il est inséré un article L. 1115-14-3 du code des transports : « <i>Ce service fournit notamment des informations sur les conditions d'accessibilité des vélos dans les points d'arrêts ainsi que d'emport des vélos à bord des trains dont il peut permettre la réservation</i> ».</p>

QUALITÉ ET SERVICE À BORD

Exigence 20 : Être accompagné jusqu'à son train par ses proches

Contenu de la demande

Les personnes qui ont besoin d'être accompagnées en raison de leur âge, de leur handicap, de leur santé y compris mentale, doivent pouvoir l'être par la personne de leur choix jusqu'à leur siège (en cas de train au départ de la gare) et cela indépendamment de leur éligibilité ou non aux services d'assistance mis en place par les autorités organisatrices et les entreprises de transport.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais le gestionnaire des gares. »

Réponse de l'UTP : « Pour les services publics c'est l'AOM, en fonction des besoins locaux, qui définit la consistance du service. Les opérateurs sont tenus de prendre en compte les impératifs de sécurité et de sûreté. La limitation de l'accès aux trains aux seuls voyageurs est également un gage de la régularité des trains au départ. » 

Constat :

En ce qui concerne les PSH et PMR, la plateforme unique de réservation de prestations d'assistance en gare, prévue par l'article L. 1115-9 du code des transports (Assist'enGare <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/service-client/service-assistance-gare-PMR>), sous l'égide de Gares et Connexions, permet aux voyageurs de toutes les entreprises ferroviaires de réserver une prestation d'assistance 24h à l'avance.

Par ailleurs, l'article 24 c) du règlement 2021/782 relatif aux droits des voyageurs ferroviaires impose à l'entreprise ferroviaire et au gestionnaire de gares de fournir une assistance à toute personne handicapée n'ayant pas fait préalablement la demande, dans la mesure du raisonnable.

Eurostar, SNCF Voyageurs et Trenitalia France ont une page de communication spécifique sur les modalités de réservation de l'assistance, ce qui n'est pas le cas de RENFE pour la France.

Exemple de bonne pratique :

En ce qui concerne l'accueil pour les gares équipées de portiques d'embarquement, SNCF Voyageurs indique les modalités selon lesquelles un accompagnateur majeur est autorisé à accéder au quai pour certains voyageurs : <https://www.sncf->

	<p>voyageurs.com/fr/voyagez-avec-nous/en-france/tgv-inoui/votre-embarquement/</p> <p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> La Fnaut sera attentive à l'application de cette exigence.</p>
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>Amélioration des pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les exploitants et les gestionnaires de gare.</p>

QUALITÉ ET SERVICE À BORD

Exigence 21 : Accéder à un minimum de commodités tout au long de son trajet (toilettes, restauration, bagages)

Contenu de la demande

Tout train ou autocar parcourant un trajet total de plus de 30 minutes doit proposer des toilettes à bord.

Tout train parcourant un trajet total de plus de 90 minutes doit proposer un service de restauration à bord (voiture dédiée, distributeurs ou service ambulante).

Des emplacements pour les bagages doivent être proposés dans l'ensemble des trains.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette recommandation n'est pas suffisamment explicite en fonction du segment de marché. »

Réponse de l'UTP : « Position d'ouverture avec des réserves en lien avec les enjeux financiers et le rôle des AO ». 🚦

Constat :

En ce qui concerne les bagages à main dans les TGV les règles sont les suivantes :

Type de bagages/	Étiquette	Taille maximale	Housse ou étui	À remplir	Nombre de bagages autorisés	
Bagages ordinaires	valise, sac de voyage, gros sac à dos	Oui	70 x 90 x 50 cm	-	-	2 bagages ordinaires + 1 bagage à main
Bagage à main	cabas, petit sac à dos, pochette PC	Oui	40 x 30 x 15 cm	-	-	
Bagages spéciaux	Poussette	Oui	90 x 130 cm	-	Oui	1 bagage spécial + 1 bagage ordinaire + 1 bagage à main
	Trottinette	Oui		-	Oui	
	Instrument de musique	Oui		Oui	-	
	Skis	Oui		Oui	-	
	Planche nautique	Oui		Oui	-	
	Snowboard	Oui		Oui	-	
	Fauteuil roulant non utilisé	Oui	-	Oui		
Vélo*	Vélo plié ou démonté	Oui	90 x 130 cm	Oui	Oui	1 vélo plié + 1 double sacoches vélo + 1 bagage à main
	Vélo non démonté	Oui	-	-	-	1 bagage ordinaire + 1 double sacoches vélo + 1 bagage à main <small>(le vélo non démonté n'est pas considéré comme un bagage. Il est placé dans l'espace vélo)</small>

*les vélos couchés, tricycles, tandems, cargos, ainsi que les remorques de vélos ne sont pas autorisés à bord des trains

Source SNCF

Et s'établissent ainsi pour différentes entreprises ferroviaires desservant la France :

Inoui (SNCF Voyageurs)

Bagages à main : 40 x 30 x 15 cm
Deux valises : 70 x 90 x 50 cm

OUIGO (SNCF Voyageurs)

Bagages à main : 36 x 27 x 15 cm
Une valise cabine : 55 x 35 x 25 cm
Bagages supplémentaires avec options payantes

Lyría (SNCF Voyageurs et CFF)

Aucune restriction mais taille maximale : 130 x 90cm

Eurostar

- De et vers Londres : un bagage à main (sans taille maximale)

Deux valises jusqu'à 85 cm de long

De et vers Belgique, Pays-Bas et Allemagne : un bagage à main (sans taille maximale)
Deux valises : 75 x 53 x 30 cm
Pénalités prévues

Trenitalia France

Un bagage à main : 30 x 30 x 35 cm (sous le siège)
Deux valises : 80 x 50 x 31 cm (poches, roues et poignées)

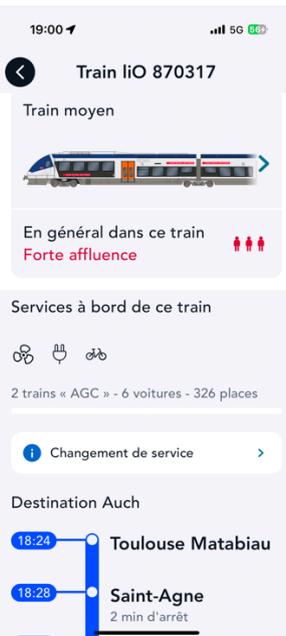
Renfe

Trois bagages considérés comme des bagages à main
Somme maximale du lot : 25 kg ou 290 cm et 85 x 55 x 35 cm

Exemples de bonnes pratiques :

Un indicateur du taux de charge prévisionnel dans les trains permettrait d'indiquer au voyageur l'affluence prévisible du train et pourrait permettre d'éviter de bloquer la vente selon la pratique des TER dits « complets ».



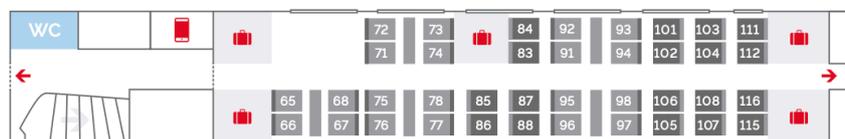


Le diagramme des rames, particulièrement en cas de trains à réservation obligatoire, doit être généralisé et ne pas concerner que la seconde classe :

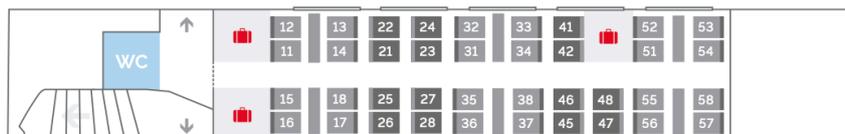
Schéma des rames TGV Lyria

» Tous les TGV Lyria sont des trains à deux niveaux, ils possèdent le même ager

VOITURE 5-15 · Salle haute · STANDARD



VOITURE 5-15 · Salle basse · STANDARD



Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- **Exigence en cours de réalisation,**
- Exigence non réalisée.

<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation très élevée (pour les TER « complets »), - Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>La Fnaut souhaite les améliorations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indication du taux de charge prévisionnel des trains accompagné des mentions : « ce train est très demandé, et pourrait ne pas vous garantir une place assise. Pour votre confort nous vous recommandons d'utiliser un train à un autre horaire ». Cela pourrait être accompagné d'un code couleur sur le prix avec la légende précisant les couleurs en fonction du taux de charge du train. - Tout train ou autocar parcourant un trajet total de plus de 30 minutes doit proposer des toilettes à bord. - Tout train parcourant un trajet total de plus de 90 minutes doit proposer un service de restauration à bord (voiture dédiée, distributeurs ou service ambulancier). - En cas de révision du matériel roulant à mi-vie : installation d'une prise de courant par place assise. - Des emplacements pour les bagages doivent être proposés dans l'ensemble des trains : la Fnaut demande une uniformisation des tailles, poids et nombre de bagages pour toutes les marques de la SNCF, mais aussi que les TGV duplex soient au fil du temps adaptés à la demande des passagers en matière de rangements bagages. <p>Améliorer les pratiques existantes dans le cadre d'une coopération entre les autorités organisatrices et les exploitants sous l'égide de l'État, en veillant à la clarté des informations pour tous les publics.</p>

QUALITÉ ET SERVICE À BORD

Exigence 22 : Disposer d'une information fiable à bord

Contenu de la demande

Que ce soit en situation normale ou en situation perturbée, le voyageur doit être informé à bord de la manière régulière et fiable.

L'information à bord est cohérente avec les autres canaux d'information.

Le transporteur veille à ce que cette information soit accessible à tous, en particulier aux PSH.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs ».

Réponse de l'UTP : « C'est une priorité des transporteurs, comme des AOM le cas échéant. De nombreuses innovations sont mises en place pour permettre une information en temps réel et l'accompagnement en cas de rupture de correspondance même en l'absence de personnel à bord ». 🟢

Constat :

Comment assurer l'effectivité des dispositions du règlement 2021/782 relatif aux droits des voyageurs ferroviaires relatives à la poursuite du voyage (article 18) et à l'assistance (article 20), qui, de plus, s'appliqueront aux TER dans le cadre d'un « billet direct » à partir du 1^{er} janvier 2025, particulièrement dans les gares et trains TER ?

Exemple de bonne pratique :



	<p>Niveau de réalisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exigence réalisée, - Exigence en cours de réalisation, - Exigence non réalisée.
<p>Évaluation de l'utilité / Niveau de priorisation</p>	<p>Niveau de priorisation de l'exigence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Priorisation très élevée, - <input checked="" type="checkbox"/> Priorisation importante, - Priorisation non urgente.
<p>Proposition et nature de l'intervention pour mise en œuvre</p>	<p>En particulier pour ce qui concerne les situations perturbées inopinées les informations doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - être au même niveau d'actualité et de précisions sur l'ensemble des canaux (même si les informations numériques peuvent circuler plus rapidement), - être délivrées rapidement : notamment à bord des trains, - être cohérentes selon les différentes entités diffusant les informations et selon les canaux utilisés. <p>Il pourrait être mis en place un dispositif d'interface avec agent numérique d'assistance : il y a le besoin de pouvoir avoir un échange écrit, traçable, lorsque la situation ne peut pas ou plus être gérée par des agents (il n'y a pas ou plus d'agents dans le train, il n'y a pas ou plus d'agents en gare, ils n'ont pas les informations/les solutions) pour expliquer la situation au voyageur, et lui diffuser les informations d'assistance (reroutage, hébergement etc.).</p> <p>Ce dispositif devrait permettre une traçabilité des échanges. Il devrait pouvoir être adapté aux voyageurs qui ne souhaitent pas s'interfacer numériquement avec l'assistance.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> La Fnaut sera attentive à l'application de cette exigence.</p>

QUALITÉ ET SERVICE À BORD

Exigence 23 : Appeler un numéro d'alerte qui soit unique pour l'ensemble des trains en France

Contenu de la demande

Les numéros d'alerte (3117 par téléphone, 31 177 par SMS) s'appliquent quel que soit l'opérateur ferroviaire, y compris pour les services librement organisés.

Les trains doivent être équipés d'un système d'interphone permettant d'atteindre le 3117.

État des lieux de la réalisation de l'exigence / Évaluation des réponses reçues

Réponse de Régions de France : « Cette exigence ne concerne pas les Régions mais les opérateurs. Les Régions contribuent massivement au financement de la sûreté dans les transports ».

Réponse de l'UTP : « Tout est mis en œuvre pour transporter en toute sécurité nos voyageurs. Des mesures sont ainsi prises en lien avec les autorités publiques, pour garantir leur sûreté personnelle dans les gares ainsi qu'à bord des trains.

La proposition de la FNAUT de passer par un numéro unique ne fait pas consensus au sein nos adhérents ». 

Constat :

Dans le cadre d'une étude sur l'évaluation des solutions contre le harcèlement sexiste dans les transports, la Fnaut avait évalué les points forts et les points faibles du numéro d'alerte 3117 (<https://www.fnaut.fr/evaluation-des-solutions-mises-en-place-contre-les-violences-sexistes-dans-les-transport-christiane-dupart/>). Il en ressortait que ce dispositif présente des atouts mais est peu connu. L'objet de ce dispositif est plus large que le harcèlement sexiste et s'applique à toute situation pouvant menacer la sûreté des voyageurs.

À ce jour, le numéro d'alerte 3117 concerne les trains de SNCF Voyageurs, la RATP et Optile (lignes d'autobus en Ile-de-France).

La généralisation souhaitée par la Fnaut du numéro d'alerte 3117 ne s'est pas développée.

Exemple de bonne pratique : une affiche complète sur les moyens d’alerte contre le harcèlement dans un Transilien ligne P



Niveau de réalisation de l'exigence :

- Exigence réalisée,
- Exigence en cours de réalisation,
- **Exigence non réalisée.**

Évaluation de l'utilité /
Niveau de priorisation

Niveau de priorisation de l'exigence :

- Priorisation très élevée,
- **Priorisation importante,**
- Priorisation non urgente.

Proposition et nature de
l'intervention pour mise en
œuvre

Nécessité d'une intervention de nature réglementaire, à cet effet, le livre III "intermodalité" de la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports, est complété par l'article R. 2311-3 : « Les opérateurs de transport ferroviaire doivent permettre aux voyageurs d'avoir recours au dispositif d'alerte concernant la sûreté mis en place sur le Réseau Ferré National ».

La proposition de loi relative au renforcement de la sûreté dans les transports¹⁰ transmise à l'Assemblée Nationale le 23 juillet 2024, après examen initial par le Sénat, prévoit une généralisation de la mise en place par l'ensemble des entreprises ferroviaires d'un numéro téléphonique national commun permettant de recueillir et de procéder au traitement des signalements de voyageurs en matière de sûreté dans les réseaux de transport ferroviaire.

¹⁰ <https://www.senat.fr/dossier-legislatif/pp123-235.html>

CONCLUSION

Sur l'ensemble des propositions émises, 7 nécessitent une intervention législative et 4 une intervention réglementaire, pour aboutir au résultat demandé. 13 exigences reposent sur une amélioration des pratiques existantes pour atteindre un niveau de réalisation satisfaisant, et 2 seront atteintes par la mise en œuvre du billet unique.

Sur les 23 exigences posées par la Fnaut, seule une a été réalisée. 9 sont en cours de réalisation et 13 ne sont pas – encore - réalisées.

8 exigences sont considérées par la Fnaut comme étant de priorité très élevée, 13 sont des priorités importantes et 1 n'est pas considérée comme urgente. Une seule exigence ayant été réalisée, la Fnaut sera attentive au suivi de son application.

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
Exigence 1 Trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs	Exigence non réalisée	Priorisation très élevée	Nécessité d'une intervention de nature législative
Exigence 2 Disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité	Exigence en cours de réalisation	Priorisation très élevée	Nécessité d'une intervention de nature législative
Exigence 3 Trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	Nécessité d'une intervention de nature réglementaire

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
<p>Exigence 4</p> <p>Comprendre facilement la nature de chaque service via la mise en place d'une dénomination et d'une numérotation claire des lignes, des services et des dessertes</p>	Exigence non réalisée	Priorisation non urgente	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 5</p> <p>Disposer d'une information claire et concise</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 6</p> <p>Acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation très élevée	Nécessité d'une intervention de nature législative
<p>Exigence 7</p> <p>Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	<p>Nécessité d'une intervention de nature réglementaire</p> <p>Le déploiement du billet unique contribuera à la réalisation de cette exigence</p>
<p>Exigence 8</p> <p>Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Le déploiement du billet unique contribuera à la réalisation de cette exigence

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
<p>Exigence 9</p> <p>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</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Nécessité d'une intervention de nature réglementaire
<p>Exigence 10</p> <p>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</p>	Exigence non réalisée	Priorisation très élevée	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour les trajets TER.</p> <p>Pour les Services Librement Organisés, amélioration des pratiques existantes</p>
<p>Exigence 11</p> <p>Voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux auxquels il a droit acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services</p>	Exigence non réalisée	Priorisation très élevée	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour les trajets TER.</p> <p>Pour les Services Librement Organisés, amélioration des pratiques existantes</p>
<p>Exigence 12</p> <p>Comprendre la façon dont le prix de son billet est calculé</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	Pour les Services Librement Organisés, amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 13</p> <p>Annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables</p>	Exigence non réalisée	Priorisation très élevée	<p>Nécessité d'une intervention de nature législative pour les trajets TER.</p> <p>Pour les Services Librement Organisés, amélioration des pratiques existantes</p>

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
<p>Exigence 14</p> <p>Être parfaitement informé sur ses droits</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Mission de la DGCCRF
<p>Exigence 15</p> <p>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</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 16</p> <p>Être assuré de pouvoir se rendre jusqu'à sa destination en cas d'arrivée tardive consécutive au retard de son train</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Amélioration des pratiques existantes.
<p>Exigence 17</p> <p>Annuler son déplacement en cas de grève et monter à bord d'un autre train si son train est annulé</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 18</p> <p>Pouvoir recourir largement à la médiation y compris en cas de contestation d'infraction</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	<p>Mission de la DGCCRF concernant l'obligation de mise en place de système de médiation.</p> <p>Bonnes pratiques des opérateurs concernant le champ de compétence du Médiateur</p>

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
<p>Exigence 19</p> <p>Transporter son vélo dans des conditions clairement définies</p>	Exigence non réalisée	Priorisation très élevée	Nécessité d'une intervention de nature législative
<p>Exigence 20</p> <p>Être accompagné jusqu'à son train par ses proches</p>	Exigence réalisée	La Fnaut sera attentive à l'application de cette exigence	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 21</p> <p>Accéder à un minimum de commodités tout au long de son trajet</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation très élevée (pour les TER « complets »)	Amélioration des pratiques existantes
<p>Exigence 22</p> <p>Disposer d'une information fiable à bord</p>	Exigence en cours de réalisation	Priorisation importante	La Fnaut sera attentive à l'application de cette exigence
<p>Exigence 23</p> <p>Pouvoir appeler un numéro d'alerte unique pour l'ensemble des trains</p>	Exigence non réalisée	Priorisation importante	Nécessité d'une intervention de nature réglementaire

La demande de la Fnaut de simplification du parcours client du voyageur ferroviaire se manifeste aussi sur le plan européen. La Commission européenne a publié en juillet 2024 les orientations politiques de la nouvelle Commission européenne : elle prévoit dans ses priorités¹¹, un règlement européen instituant, si ce n'est pas fait par les opérateurs, une plateforme unique d'information et de distribution pour les voyages transfrontaliers.

¹¹ https://commission.europa.eu/document/download/e6cd4328-673c-4e7a-8683-f63ffb2cf648_fr?filename=Political%20Guidelines%202024-2029_FR.pdf (page 11)

RÉCAPITULATIF DES AJOUTS PROPOSÉS DANS LA PARTIE LÉGISLATIVE DU CODE DES TRANSPORTS

article L. 1115-14 du code des transports : « *Un service numérique national de mobilité multimodale est institué afin d'agrèger en un point unique les données directement utilisables et consultables par les voyageurs concernant les services de transports urbains, suburbains, régionaux et nationaux, les services librement organisés desservant le territoire national et les services de location de vélos en libre-service. Il peut fournir des services d'information pour les services librement organisés. Ses modalités de financement, d'organisation et de fonctionnement sont fixées par décret* » (exigence 1 : trouver l'ensemble de l'information sur son trajet en seul lieu, via la création d'un « guichet unique » multiopérateurs).

article L. 1115-14-1 du code des transports : « *Ce service fournit notamment des informations sur les équipements d'accessibilité dans les points d'arrêts et à bord des véhicules et voitures ainsi que sur les services d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite et les personnes en situation de handicap dont il peut permettre la réservation* » (exigence 2 : disposer d'une information exhaustive et compréhensible sur l'accessibilité).

article L. 1115-14-2 du code des transports : « *Ce service fournit des services de distribution numérique des titres de transport urbain et des titres de transport des services suburbains, régionaux et nationaux relevant de l'ensemble de ces autorités organisatrices. Il peut fournir des services de distribution numérique pour les services librement organisés. Ces services peuvent être utilisés directement au moyen d'une application support du titre unique de transport national ou par l'intermédiaire d'autres applications. Lorsqu'il existe en gare des dispositifs de distribution physique, ils permettent la distribution de l'ensemble des services régionaux et nationaux de transport* » (exigence 6 : acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres).

article L. 1115-14-2 du code des transports est complété par un second alinéa « *une chambre de compensation, dont les modalités sont fixées par décret, regroupe opérateurs, distributeurs et autorités organisatrices et est chargée de réaffecter à chacun des partenaires la part des recettes commerciales lui revenant* » (exigence 6 : acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres).

article L. 1115-14-3 du code des transports : « *Ce service fournit notamment des informations sur les conditions d'accessibilité des vélos dans les points d'arrêts ainsi que d'emport des vélos à bord des trains dont il peut permettre la réservation* » (exigence 19 : transporter son vélo dans des conditions clairement définies).

article L. 2121-9-2 du code des transports de la nouvelle sous-section 5 intitulée « exigences tarifaires » : « *Pour les services d'intérêt nationaux prévus par l'article L. 2121-1 et les services d'intérêt régionaux prévus par l'article L. 2121-3, les conventions conclues avec les opérateurs doivent prévoir la possibilité d'un billet échangeable et annulable sans frais pour toutes les classes de voyage* » (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 et exigence 13 : annuler ou reporter son voyage sans que s'appliquent des conditions abusives ou inéquitables).

article L. 2121-9-3 du code des transports de la nouvelle sous-section 5 intitulée « exigences tarifaires » : « *Pour les services d'intérêt nationaux prévus par l'article L. 2121-1 et les services d'intérêt régionaux prévus par l'article L. 2121-3, les conventions conclues avec les opérateurs doivent prévoir l'obligation de prendre compte les cartes de réduction commerciales nationales des opérateurs ferroviaires qui exploitent des services sur le réseau ferré national à hauteur d'au-moins 25 % de réduction* » (exigence 11 : voir sa carte commerciale nationale et les tarifs sociaux auxquels il a droit acceptés sur l'ensemble du territoire et pour tous les services).

RÉCAPITULATIF DES AJOUTS PROPOSÉS DANS LA PARTIE RÉGLEMENTAIRE DU CODE DES TRANSPORTS

Il est inséré un livre III “intermodalité” dans la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports, qui crée l'article R. 2311-1 : « *Tout point d'arrêt ferroviaire doit diffuser, tenir à jour l'information théorique et en temps réel sur les autres modes de transport collectif en correspondance et les véloroutes à proximité* » (exigence 3 : trouver l'information sur les modes en correspondance dans toutes les gares françaises).

Le livre III “intermodalité” de la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports est complété par l'article R. 2311-2 : « *Tout point d'arrêt ferroviaire doit disposer de distributeurs automatiques de titres de transport* » (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 et 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).

Le livre III “intermodalité” de la deuxième partie de la partie réglementaire du code des transports, est complété par l'article R. 2311-3 : « *Les opérateurs de transport ferroviaire doivent permettre aux voyageurs d'avoir recours au dispositif d'alerte concernant la sûreté mis en place sur le Réseau Ferré National* » (exigence 23 : pouvoir appeler un numéro d'alerte unique pour l'ensemble des trains).