

Communiqué du lundi 1^{er} décembre 2025

Les inconvénients cachés de OUIGO

Vendredi dernier, la SNCF a annoncé l'ouverture de la ligne Bordeaux Lyon en OUIGO, ainsi que la poursuite du développement de cette marque qui, à terme, devrait prendre 30% de part de marché des lignes à grande vitesse.

La Fnaut, qui est la Voix des usagers, salue qu'une nouvelle ligne voie le jour mais regrette que les pouvoirs publics n'aient pas fait le nécessaire pour que l'infrastructure permette son passage par le Massif central. La Fnaut regrette également que cette nouvelle ligne ne soit pas exploitée par un TGV Inouï et s'élève justement contre le développement de OUIGO au détriment de TGV inouï.

En effet, toutes les rames converties en OUIGO sont autant de rames de TGV Inouï en moins. En 10 ans, l'offre Inouï a baissé de 24% en sièges/kilomètres offerts. C'est ce que nous avons déjà indiqué dans notre communiqué de presse du 8 janvier 2025. La plupart des liaisons opérées par OUIGO ont remplacé des circulations faites en TGV Inouï. C'est ainsi que **les 4,5 millions de porteurs de cartes Avantage, et les centaines de milliers de porteurs de carte Liberté, ont de moins en moins de trains avec lesquels ils peuvent bénéficier de leurs abonnements.** Par ailleurs, **la non-compatibilité entre OUIGO et TGV participe à la balkanisation du système ferroviaire français**, qui souffre déjà de la multiplication de marques régionales et nationales incompatibles entre elles. (Exemple un aller en OUIGO et retour en TGV n'est pas considéré comme un aller-retour pour les titulaires de cartes week-end).

Le développement de OUIGO bénéficie davantage à la SNCF qu'aux passagers

En multipliant les contraintes de OUIGO pour les passagers, l'entreprise nationale se facilite la tâche. Plusieurs raisons à cela :

- **les billets OUIGO ne sont pas remboursables.** C'est autant d'après-vente à ne pas gérer. Alors que les billets en TGV sont remboursables sans frais jusqu'à 7 jours avant le départ et ensuite avec une pénalité de 19 euros,
- **les cartes de réduction ne sont pas applicables sur OUIGO,**
- **OUIGO n'opère que ce qu'on appelle du point à point.** C'est-à-dire que OUIGO ignore les correspondances possibles pour les passagers qui doivent arriver en TER, ou en prendre pour parvenir à destination. D'ailleurs, son site ne les propose pas,
- **la Garantie G30 est plus restrictive sur Ouigo que sur TGV :** Jusqu'à 1 heure de retard pas de compensation, entre 1h et 1h59 25 % du prix du billet, au-delà 50 %. Alors que sur TGV, la compensation de 25% commence à 30 minutes de retard et au-delà de 3 heures, le remboursement est de 75%.

Chaque année qui passe, le prix moyen du OUIGO se rapproche dangereusement de celui du TGV Inouï. Entre 2019 et 2023, il a augmenté de 45% (données ART). À tel point que selon nos études, et pour les jours qui précèdent le départ, les prix des OUIGO finissent par être très souvent supérieurs à ceux pratiqués par TGV Inouï pour les détenteurs de cartes Avantage ou Liberté. Avec une carte Avantage, en TGV, le prix maximum en Seconde classe pour un voyage supérieur à 3H00 est de 89 €, quand celui de OUIGO est à 109 €. À quoi il convient d'ajouter un supplément de 9 €, baptisé OUIGO Plus, pour bénéficier d'une place pour ses bagages et de la WIFI, autant de facilités qui sont comprises dans les prix du TGV Inouï.

L'augmentation des prix de OUIGO fait mentir le vieil adage marketing annoncé au moment du lancement de cette marque. En 2013, OUIGO prétendait qu'un passager sur deux était un nouveau client. Aujourd'hui, on est loin du compte. **En toute logique, si « un voyageur sur deux paie son billet moins de 30 euros » (donnée non vérifiable), c'est qu'un voyageur sur deux le paie plus cher.** (Pour mémoire le prix moyen du billet OUIGO est passé de 23 € à 34 € entre 2019 et 2023). Une rame Duplex Océane compte 556 places ; un OUIGO 634 places. Le gain, de 78 sièges, ne représente que 14% d'offre supplémentaire, ce qui est largement insuffisant pour répondre aux attentes des voyageurs.

OUIGO est donc devenu une rustine utilisée par la SNCF pour masquer le manque de trains, et son impossibilité à faire face à la demande, dont la satisfaction reste pourtant une réponse indispensable, et urgente, à la crise climatique.

Contact presse : Nina Soto, responsable communication et relations presse Fnaut : 07 67 78 06 24