



**Fédération Nationale des Associations
d'Usagers des Transports**

Association agréée de consommateurs

COMMERCIALISATION DU TGV

Information sur les horaires et les prix Tarification

mars 2009

Etude menée par les réseaux « TGV » et « Corail » de la FNAUT
à partir d'analyses diverses réalisées en 2007 et 2008

Résumé

Il y a trente ans, utiliser le train était simple : tarification kilométrique, pas de réservation obligatoire, possibilité d'auto-information offerte au voyageur. Mais, peu à peu, la situation a évolué. En particulier, la SNCF a très profondément modifié son système d'information en décembre 2006, puis introduit en octobre 2007 un nouveau système de tarification et de services, dénommé NOTES, pour les trains à réservation obligatoire : TGV, TéoZ et Lunéa. Ces principes ont été étendus à l'auto/train au service d'été 2008.

L'information sur les horaires et les prix a été considérablement réduite alors que, simultanément, la tarification NOTES, qui renforce la mise en œuvre des principes du yield management, outil d'une politique de volume favorable au mode ferroviaire, devenait encore plus complexe. Cette évolution a suscité de vives réactions parmi les voyageurs, relayées par la FNAUT qui a multiplié les interventions auprès de la SNCF, du MEEDDAT et des médias.

Information des voyageurs

Incomplète, obscure, cloisonnée par catégories de trains et par lignes, l'information fournie par la SNCF ne répond plus aux besoins du voyageur, qui ne souhaite pas emprunter tel ou tel train mais effectuer un voyage sur un réseau national et pouvoir à nouveau organiser son déplacement de manière simple et autonome. Ce constat rejoint celui du député Hervé Mariton, qui s'est interrogé sur le non-respect par la SNCF du droit de la consommation en matière d'affichage obligatoire des prix.

La FNAUT a obtenu quelques améliorations :

- les guides TGV, TéoZ et Lunéa affichent dorénavant des fourchettes de prix pour 100 relations ;
- sur internet, les prix proposés peuvent être comparés, pour 80 relations, à la fourchette des tarifs Loisir accessibles sans carte commerciale, et des tableaux clairs (mais difficilement accessibles) mentionnent les périodes de pointe pour 35 relations radiales.

Cependant de très nombreuses améliorations aux documentations écrite et informatique restent indispensables. Simples et peu coûteuses, elles peuvent être apportées en se référant aux pratiques antérieures de la SNCF, ainsi qu'à celles des Régions ou de réseaux étrangers : édition d'un indicateur horaire général déjà publié par Thomas Cook pour la France ; rétablissement des guides « horaires et prix » ; simplification des fiches horaires ; donnée des horaires dans le guide des trains de nuit ; création d'un guide des grandes relations transversales ; indication directe sur internet des périodes normales et de pointe pour les TGV et Lunéa ; information plus complète sur les cartes commerciales pour éviter que les voyageurs n'en surestiment la rentabilité.

Tarification

Le souci légitime de la SNCF de bien remplir ses trains a des effets pervers, à la fois sociaux et écologiques :

- le voyageur « malin » peut découvrir des tarifs attractifs, mais au prix d'une recherche d'une complexité dissuasive, surtout en l'absence d'une documentation de qualité ;
- l'usage du train s'est rigidifié ; les conditions d'échanges et de remboursement des billets, très dégradées, défavorisent le train face à la voiture, dont la souplesse d'usage est un atout décisif ;
- les offres promotionnelles sont subventionnées par une hausse simultanée du prix, devenu exagéré, des déplacements personnels à caractère obligé.

La politique de volume permet à la SNCF de dégager des bénéfices lui permettant d'autofinancer ses investissements : la FNAUT ne remet donc pas en cause les principes du yield management, mais n'accepte pas les excès observés dans sa mise en œuvre, incompatibles avec la notion de service public qui, d'après la LOTI, doit être respectée par la SNCF dans la gestion de tous ses services voyageurs.

Des adaptations et assouplissements variés des pratiques actuelles de la SNCF sont possibles en s'inspirant des pratiques antérieures de la SNCF, de celles en usage dans les trains à réservation facultative et même de certaines démarches d'Air France. La SNCF doit être au service du client, et non le contraire !

Une majorité des déplacements personnels ou familiaux n'a aucun caractère de loisir : la SNCF doit en tenir compte en maintenant une tarification modérée.

La tarification du TGV doit être pensée dans une perspective écologique. La clientèle nouvelle doit être issue, non d'une surconsommation de voyages (l'offre de « petits prix » incite aux achats d'impulsion), mais d'un report des trafics aérien et routier provoqué par une plus grande facilité d'usage du rail.

L'Etat doit faire conduire un audit pour mesurer avec précision l'évolution récente des prix du TGV, qui a fait l'objet d'appréciations divergentes.

Il doit établir un cahier des charges garantissant une tarification de la grande vitesse ferroviaire conforme aux objectifs du Grenelle de l'environnement et s'imposant à la SNCF comme aux « nouveaux entrants ».

Il doit imposer à la SNCF de ne pas rabattre systématiquement les voyageurs sur le TGV pour les relations transversales au détriment des trains classiques.

Sommaire

	pages
I. Avertissement	5
II. Information sur les horaires et les prix	6
II.1. Evolutions de la documentation disponible	6
II.2. Améliorations obtenues par la FNAUT	9
II.3. Améliorations attendues	9
III. Tarification	11
III.1. Modalités d'application de la nouvelle tarification (NOTES)	11
III.2. Regard sur d'autres pratiques tarifaires	15
III.2.1. Tarifs supprimés par la SNCF	15
III.2.2. Comparaisons avec certains tarifs des trains Corail	15
III.2.3. Comparaisons avec Air France	16
III.3. Principes de la nouvelle tarification et propositions d'adaptations	18
III.4. Adaptations attendues : récapitulatif	22
IV. Conclusion	23

Bibliographie

- FNAUT-Infos n°160, p. 1 ; 2 ; 3
- FNAUT-Infos n°165, p. 5
- FNAUT-Infos n°166, p. 1 ; 2 ; 4
- FNAUT-Infos n°167, p. 5
- FNAUT-Infos n°170, p. 5
- FNAUT-Infos n°171, p. 9

Annexes

1. Quelques constats d'usagers
2. Extrait d'une étude de quelques méthodes de commercialisation des services ferroviaires nationaux aux voyageurs, transmise à la SNCF en septembre 2007
3. Information horaire : exemples de lacunes d'internet
4. Auto/train : informations et prix
5. Le plan stratégique SNCF : propositions de la FNAUT pour les services voyageurs « grandes lignes »
6. Principes de tarification TGV, TéoZ et Lunéa
7. Promotions et confusions
8. Informations sur les horaires et les prix : demandes de la FNAUT
9. Cartes commerciales, rentables, oui, mais pour qui ?
10. Tarification SNCF : levons les ambiguïtés
11. Augmentation des prix du train
12. Tarifs groupes : quelques courriers
13. Principes de tarification Corail, Corail Intercités
14. Différences avec Air France
15. Prix du TGV

I. – AVERTISSEMENT

La SNCF a fait profondément évoluer sa documentation sur les horaires et les prix à partir de décembre 2006. Des documents écrits ne sont plus édités, d'autres créés mais sans fournir les renseignements disparus. Le site voyages-sncf.com a évolué : des informations ont été supprimées, d'autres ne sont devenues accessibles que de façon indirecte. L'information mise à la disposition de la clientèle s'est globalement fortement dégradée malgré quelques améliorations récentes.

La nouvelle offre tarifaire et de service mise en application le 7 octobre 2007, simple dans son principe mais complexe dans son application, insuffisamment expliquée et mal comprise par la clientèle, a aggravé la situation.

En contradiction avec les résultats des enquêtes de la SNCF, la FNAUT a reçu beaucoup de doléances, en accord avec le mécontentement très fort de la clientèle.

Voir annexe 1 : « Quelques constats d'usagers »

La présente étude, pour l'information puis pour la tarification, consiste d'abord en une analyse des conséquences des modifications constatées. Puis, après quelques comparaisons avec d'autres pratiques en vigueur, notamment avec les trains Corail et à Air France au sujet des tarifs, elle dégage les grands principes de commercialisation du TGV mis en œuvre par la SNCF et en propose des améliorations simples et respectant les principes du yield management.

Les sujets abordés concernent essentiellement les TGV, trains à réservation obligatoire comme les Corail Téo, Lunéa et auto/train. Par souci de cohérence et de complétude, elle traite de fait ces dernières catégories de trains et aborde à la marge certains cas concernant les trains à réservation facultative.

II. – INFORMATION SUR LES HORAIRES ET LES PRIX

II.1. - Evolutions de la documentation disponible

Voir annexe 2 : « Extrait d'une étude de quelques méthodes de commercialisation des services ferroviaires nationaux aux voyageurs » transmise à la SNCF en septembre 2007 »

1- **Les guides « horaires et prix »** sont supprimés sans remplacement en décembre 2006 parce que, selon la SNCF (lettre du 20 juin 2007), ils « étaient peu utilisés en raison de leur complexité et de leur manque de lisibilité ». Couvrant par grandes zones géographiques de nombreuses relations radiales TGV et Corail, ils étaient très prisés de la clientèle pour leur facilité de lecture des horaires, l'affichage simple des périodes normales et de pointe et des fourchettes de prix pour plus de 230 relations. A noter que des agents de la SNCF (à l'accueil, au guichet, dans les bureaux de vente, les contrôleurs), interrogés simplement par des clients, se sont montrés unanimes sur le sujet et considèrent que la suppression de ces guides constitue une régression.

2- **Le CD-ROM « Horaires et informations »** offre seul aujourd'hui tous les horaires et les correspondances pour l'ensemble du réseau. Disponible dans certains Relais H et par correspondance, il présente un caractère confidentiel car son existence n'est pas mentionnée sur internet et ne l'est plus dans la documentation écrite !

3- **Le site voyages-sncf.com**, contrairement à l'engagement pris par la SNCF en juin 2005 sur demande du ministre des Transports, privilégie les itinéraires passant par Paris au détriment de parcours plus naturels et souvent plus courts alors qu'ils sont plus coûteux, plus contraignants et pas nécessairement plus rapides. Les TGV sont toujours favorisés par rapport aux trains Corail de toute nature.

Remarque : voir à ce propos le § 4.4- ci après et l'annexe 12 : « Tarifs groupes : quelques courriers », quatrième témoignage. La SNCF n'assure pas la promotion des trains de nuit. De même, les dates de circulation annoncées sur le site sont souvent erronées quand on veut effectuer des réservations anticipées (voir annexe 4, 2^{ème} partie : Constats sur Paris – Nice).

L'informatique choisit à la place du client l'itinéraire, dès que celui-ci est un peu complexe. Comment, d'ailleurs, un candidat au voyage peut-il composer son itinéraire quand plusieurs solutions sont possibles alors que la SNCF n'édite plus de carte du réseau sauf dans certains trains !? Anecdote, ce constat est très révélateur d'une très mauvaise approche client.

Voir annexe 3 : « Information horaire : exemples de lacunes d'internet »

Interrogée le 30 octobre 2008 par le ministère des Transports, la SNCF n'a pu donner de date d'aboutissement des modifications, bien qu'une première amélioration ait été mise en œuvre avec les fiches « horaires personnalisés » décrivant de nombreuses possibilités de correspondances. Malgré les 100 recrutements prévus en 2009 pour le site « voyages-sncf.com », la SNCF reste toujours muette sur le sujet (dossier de presse SNCF du 12 février 2009, page 15).

Au 1^{er} semestre 2007 – donc juste après la suppression des guides... – le site a été modifié : à des informations complètes et regroupées ont succédé des renseignements incomplets et dispersés. L'exemple ci-après illustre l'évolution des informations fournies pour l'achat d'un billet avec carte commerciale :

- XY € : carte 12/25, 50%, période de pointe, avant modification,
- XY € : carte 12/25 après.

La période normale ou de pointe n'est affichée que si le client pense à consulter des informations complémentaires accessibles sous l'onglet « +détails ».

Le pourcentage de réduction obtenue n'est plus indiqué – bien qu'il figure sur le billet en code lettre, inconnu du client, une fois l'achat effectué ! – alors que la clientèle n'a jamais autant demandé de le connaître avec la nouvelle tarification aux prix très variables et selon le propre constat que le président de la SNCF a communiqué le 3 juillet 2008 à la FNAUT.

Ces constats montrent que ces suppressions d'informations sont volontaires (voir aussi le rapport Mariton, page 91, planche 5 : « Ce qui change avec NOTES »)

Dans le même état d'esprit, on nous a récemment fait remarquer que lors de l'achat d'un billet iDTGV, l'option du confort « iDzap » ou « iDzen » retenue par l'informatique n'est affichée qu'une fois le billet payé en ligne, non remboursable...

4.1- Les nouveaux guides TGV, TéoZ, Lunéa..., se limitent à des informations générales. Contrairement à ce qu'affirme la SNCF dans son communiqué de presse du 28 octobre 2008, ils n'« accompagnent [pas] le voyageur dans l'organisation de son voyage de bout en bout », ne serait-ce parce que le cas des voyages avec correspondances – environ 20% des voyages en TGV – n'est plus traité.

Ce cloisonnement de la documentation par catégories de trains et non de voyages entraîne des manques d'informations importants. Il est ainsi impossible d'estimer le prix d'un prolongement de parcours pour des voyages tels que TGV + TER ou TéoZ + Intercités... Il génère aussi de la complexité : pour le trajet Toulouse – Paris, il faut au moins 3 guides (TGV, TéoZ, Lunéa) ; il en est de même pour Toulouse - Bordeaux (TGV, TéoZ, Corail Intercités...)

4.2- Leur présentation reste incohérente. Par exemple, le tarif « Spécial salons et congrès » ne figure pas dans le guide « TGV Pro » mais dans le guide « Loisirs TGV » ! Parce que les réductions accordées à ce titre sont faites à partir du tarif « Loisir standard »... parce que la SNCF n'offre pas les services « Pro » à ce tarif !

De même, les réductions pour les militaires figurent dans le guide « Loisir TGV » alors qu'elles sont calculées – pourquoi ? – à partir du tarif « Pro », évidemment « inconnu au bataillon » dudit guide « Loisir » !

4.3- L'utilisateur des trains Corail Intercités et des TER ne peut pas vérifier le prix de son billet car le barème kilométrique n'est plus publié au motif – irrecevable pour la défense des consommateurs – qu'il « est difficilement compréhensible pour un client » : une multiplication suivie d'une addition ! (courrier SNCF du 1^{er} juillet 2008). Le souci de ne plus communiquer clairement sur les prix est évident pour ces catégories de trains.

Les trains Corail « classiques » sont une nouvelle fois « oubliés » et aucun document ne fixe le cadre national réglementaire applicable aux TER (tarifs de base, réductions sociales, conditions générales d'utilisation...).

4.4- Le guide auto/train du service d'été 2008 ne mentionne plus les horaires des trains de nuit pourtant très utiles sur certaines relations. La FNAUT a écrit à la SNCF le 5 juillet pour signaler cette suppression. Ce courrier est aujourd'hui sans réponse et le guide du service d'hiver 2008/2009 n'a pas été corrigé.

Voir annexe 4 : « Auto/train : informations et prix »

5- Les fiches horaires, non diffusées en dehors des lignes concernées, sont complexes à lire et incomplètes. Pour les détails, elles renvoient à internet. Leur nombre a été réduit de 180 à 83... alors que la SNCF a constaté l'attachement de la clientèle à la documentation écrite ! (cf. annexe

1, § « Baisse de qualité »). Elles ne donnent aucune information sur les périodes normales ou de pointe, ni sur les prix.

6- Les dépliants publicitaires, carte 12-25, carte Senior et carte Escapades demeurent inchangés. Dans les exemples cités, les prix Loisir minimums proposés au voyageur occasionnel ne sont toujours pas indiqués et le client surestime fortement la rentabilité de la carte (cf. § III.1. 3.2- « Conclusion » et III.1. 3.4- ci après).

7- La carte du réseau et le kilométrage des lignes ont disparu le 6 juillet 2008 lors la suppression des « indicateurs horaires » à diffusion limitée, non faute de besoin, mais parce qu'ils étaient très complexes, très chers et à diffusion confidentielle comme le CD-ROM.

Conclusions

Indépendamment des nouveaux principes de tarification avec NOTES, la nouvelle documentation écrite et informatique est à la fois plus complexe et moins complète que la précédente et a fait l'objet de très nombreuses doléances.

L'approche client est erronée : un client ne voyage pas pour prendre un train, mais prend un train pour voyager ! Autrement dit, le produit de la SNCF n'est pas le train mais le voyage.

En raisonnant par catégories de train et par ligne, la SNCF concentre ses efforts sur les relations les plus simples à organiser et les plus rentables, avec une insuffisante vision d'organisation de voyage sur un réseau national.

La documentation écrite est insuffisante, notamment pour les voyages avec correspondance. Elle ignore les Corail classiques et le cadrage national des dessertes TER. La vérification des prix est devenue impossible dans de nombreux cas.

Ces conclusions rejoignent celles du rapport du député Hervé Mariton qui s'interroge sur le non respect par la SNCF du droit de la consommation en matière d'affichage obligatoire des prix.

Tous ces éléments amènent à se poser la question de la validité et de la crédibilité de certaines enquêtes – ne serait-ce que par la nature des questions posées – de la SNCF qui annonce (communiqué de presse du 28 octobre 2008) que 85% de la clientèle trouve l'offre claire.

II.2. - Améliorations obtenues par la FNAUT

En offrant quelques compléments à sa documentation écrite et internet, la SNCF a pris en compte certaines attentes de la clientèle, formulées par la FNAUT.

1- Une amélioration importante est à noter pour les guides TGV, TéoZ et Lunéa. Depuis octobre 2008, ils ont été adaptés à certaines exigences de NOTES en affichant les fourchettes de prix pour 100 relations et en expliquant mieux les nouveaux principes de tarification (cf. § III.1. 3.2- « Conclusion » ci après).

2- Deux améliorations intéressantes ont été apportées sur internet. Lors d'une recherche de réservation, les différents prix proposés peuvent être comparés, pour 80 relations, à la fourchette des tarifs « Loisir » accessibles aux voyageurs sans carte commerciale. Il est souhaitable que l'affichage de ces repères ne reste pas limité aux relations principales.

Des tableaux clairs et complets mentionnent les périodes de pointe des trains en fonction de leurs jours et heures de circulation pour 35 relations radiales. C'est ce principe qui doit être repris pour la documentation écrite, comme fait antérieurement. Malheureusement :

- le nombre de relations décrites est limité, les relations transversales « passe-Paris » sont oubliées ;
- cette amélioration risque de passer inaperçue de la clientèle, car elle n'est pas signalée au cours d'une recherche de réservation mais seulement accessible à partir de la 4^{ème} page d'accueil, selon un chemin peu intuitif.

II.3. - Améliorations attendues

On constate que, paradoxalement, c'est sur l'information et la documentation, et non sur le principe de prix variables qui était déjà en vigueur, mais de façon plus simple, que les attentes sont les plus fortes.

Le paradoxe n'est cependant qu'apparent car c'est au moment où le calcul des prix s'est compliqué et quand le « plan de transport » (le calendrier « périodes normale et de pointe ») a été modifié, que la SNCF a supprimé, dispersé et dissimulé des éléments de choix du voyage.

Intentionnelle ou pas, l'approche a été très maladroite, mais la SNCF – point très positif – a reconnu le problème. Elle a indiqué « qu'il n'y a aucune intention cachée de manipuler » et a manifesté sa « volonté de ne rien cacher » (réunion avec les associations du 12 novembre 2008). On peut donc espérer que cette volonté de changement se traduise par des faits concrets nettement plus importants que les premières améliorations réalisées.

Les demandes d'améliorations sont très nombreuses mais très simples. Certaines consistent simplement à moderniser et adapter des pratiques antérieures. Elles contribuent à l'acceptation de la nouvelle tarification.

Voir annexe 5 : « Le plan stratégique SNCF : propositions de la FNAUT pour les services voyageurs « grandes lignes » 1^{er} sujet traité.

De façon condensée, les principales améliorations attendues sont indiquées ci après.

1. Constituer un indicateur horaire général, très simple (100 pages) tel que l'édite déjà Thomas Cook pour tout le réseau français : carte, horaires pour les villes principales et moyennes, tableaux horaires simples, y compris pour des lignes « secondaires », kilométrages. (Si nécessaire, sous traiter à Thomas Cook).

2. Rétablir en les adaptant les guides « horaires et prix ». Contrairement à sa position précédente (cf. § II.1. 1-), la SNCF argue maintenant, non de la faible utilisation des guides, mais au contraire de la nécessité de supprimer un gaspillage de papier (réunion avec les associations du 18 septembre 2008). Cet argument est un contresens commercial, aussi irrecevable que celui du § II.1. 4.3- (suppression du barème kilométrique) : lors du choc pétrolier qui a entraîné des réductions de vitesse sur les routes pour économiser l'énergie, la vitesse des trains n'a pas été réduite, pour inciter des reports de trafic vers un mode de transport économe. Aujourd'hui encore, dans l'esprit du Grenelle, la communication doit être développée pour aller dans le même sens et non réduite à la médiocrité... De plus, ces guides peuvent être financés facilement par de la publicité ou être vendus, si nécessaire, à un prix modique.

Nota. Les demandes d'améliorations sont détaillées en annexe 8 : « Informations sur les horaires et les prix : demandes de la FNAUT » car leurs justifications nécessitent l'analyse préalable des modalités d'application de la nouvelle tarification (cf. § III.1. 3.2- ci après).

3. Simplifier la présentation des fiches horaires, à l'image des fiches régionales ; tout ou partie de la collection doit pouvoir être distribuée sur l'ensemble du territoire national.
4. Rendre accessible, sur demande, au niveau national la documentation régionale (voyages en correspondance TGV +TER par exemple).
5. Améliorer les guides d'informations générales qui doivent être regroupés, complétés ; traiter toutes les catégories de trains ; le barème kilométrique doit être à nouveau affiché et le cas des voyages avec correspondance traité.
6. A l'image des versions antérieures du guide auto/train, compléter le guide des trains de nuit par les horaires ; un guide des principales relations transversales pourrait être créé sur ce principe. L'ensemble valoriserait les dessertes économiquement fragiles mais très importantes d'aménagement du territoire.
7. Compléter les dépliants publicitaires des cartes « 12/25 », « Enfant+ », « Senior », « Escapades » et « Voyageur Loisir » pour éviter que les clients surestiment la rentabilité des cartes en ignorant les prix loisir minimums (très urgent).
8. Diffuser largement le CD-ROM « Horaires et informations » qui doit cesser d'être confidentiel.
9. Modifier le site internet qui doit indiquer directement (comme fait antérieurement) les périodes normales et de pointe pour les TGV et Lunéa, les périodes du calendrier « bleu-blanc » pour les autres trains. Les relations par TGV et les itinéraires transversaux passant par Paris doivent cesser d'être privilégiés (demande ministérielle de 2005). Les pourcentages de réductions obtenues avec les cartes commerciales et les fourchettes de prix Loisir doivent être affichés en clair. On doit pouvoir acheter un billet « ouvert » Corail et obtenir les horaires des dessertes TER sous-traitées.

III. - TARIFICATION

III.1. - Modalités d'application de la nouvelle tarification (NOTES)

Les avantages de la politique de volume sont connus. L'analyse des modalités d'application du yield management aux trains à réservation obligatoire permet de dégager les principales caractéristiques de NOTES.

Voir annexe 6 : « Principes de tarification TGV, TéoZ et Lunéa »

1- On distingue trois gammes tarifaires et non deux (« Pro » et « Loisir ») contrairement à la présentation initiale de la SNCF.

Voir annexe 7 : « Promotions et confusions »

Les tarifs « Pro », nouveauté de NOTES, pour 1,5 à 4 euros au 7 octobre 2007 (3 € en 2^{ème} cl. à 6,5 € en 1^{ère} cl. environ depuis le 13 janvier 2009) en sus de l'ancien « tarif normal », offrent une gamme de services spécifiques.

Les tarifs « Loisir » proposent des réductions par rapport à l'ancien « tarif normal » d'autant plus importantes que le taux de remplissage est faible, donc que l'anticipation de l'achat est forte. Ces réductions sont accessibles à tous les voyageurs alors qu'elles étaient antérieurement réservées aux juniors, familles et seniors avec les anciens tarifs « Découverte ».

Pour les voyages plus fréquents au tarif « Loisir », les cartes commerciales sont maintenues pour les juniors (carte 12/25), les enfants accompagnés (carte Enfant+), les seniors et les « 26/59 ans » (carte Escapades).

Les billets à « petits prix » non échangeables et non remboursables correspondent à des soldes de toute nature : commandes très anticipées, voyages les week-ends, en horaires décalés, achats tardifs sur des trains peu remplis.

2- Avec les tarifs « Pro », les services offerts coûtent plus cher. Nombre d'entre eux, présentés comme des points forts de la nouvelle offre « Pro » sont en réalité des avantages supprimés au tarif « Loisir », équivalent de l'ancien « tarif normal » : restauration à la place et réservation de taxis en 1^{ère} classe, mais surtout échange gratuit du billet jusque dans l'heure qui suit le départ du train dans les deux classes. La baisse de qualité est importante dans certains cas comme le service de commande de taxis pour les seniors.

3.1- Les prix « Loisir » sont très variables. Antérieurement, les réductions ne comportaient que 2 niveaux :

- 0% ou, selon quotas, 25%, pour les voyages occasionnels (tarifs « Découverte ») des enfants accompagnés, juniors et seniors ;
- 25% garantis ou, selon quotas, 50%, pour ces mêmes catégories de clientèle (40% au tarif « Escapades » pour les « 26-59 ans »), avec les cartes commerciales.

Avec NOTES les taux de réduction comportent plusieurs paliers intermédiaires qui vont :

- de 0% à un taux variable non indiqué (mais calculable pour les 100 relations dont les fourchettes de prix sont affichées) pour les voyages occasionnels de toutes les catégories de voyageurs ;
- de 25% garantis à 40% (Escapades), 50% (Enfant+ et Senior) ou 60% (12/25, si le déplacement concerne au moins deux régions), pour les voyages fréquents.

3.2- Les périodes normales et de pointe sont maintenues dans leur principe en 2^{ème} classe dans les TGV et en 1^{ère} et 2^{nde} classe dans les trains Corail Lunéa. Bien qu'entraînant des complications, ce mode de tarification incite la clientèle à mieux se répartir entre les trains... à condition que le choix puisse se faire en connaissance de cause et ne relève pas du hasard du jour et de l'heure du départ du train comme de la réservation ! Ces deux points font l'unanimité (réunion SNCF – consommateurs du 12 novembre 2008).

Remarque : paradoxalement, les tarifs auto/train, pour lesquels la SNCF utilise maintenant les mêmes principes de yield management, ne comportent plus qu'un seul prix de référence, celui du service d'été, équivalent à la période de pointe. La présentation des prix devient très défavorable avec la suppression du prix de référence d'hiver correspondant à la période normale.

Conclusion : il faut donc fixer des repères au client qui doit pouvoir savoir s'il a effectué ou non un bon achat au bon moment. Le rapport Mariton arrive à la même conclusion et propose l'affichage d'un prix médian. Les consommateurs préfèrent l'affichage des fourchettes des prix minimums et maximums en périodes normale et de pointe, jugés plus significatifs et plus simples à déterminer, donc à vérifier.

Comme fait antérieurement, la documentation sur les prix doit être complétée et l'information horaire doit préciser les périodes normales et de pointe.

Voir annexe 8 : « Informations sur les horaires et les prix : demandes de la FNAUT »

3.3- La souplesse d'accès au train est fortement réduite pour la majorité des voyages qui sont effectués au tarif « Loisir » : l'échange ou le remboursement, antérieurement gratuits, coûtent 10 € (ou 3 € avec carte) le jour du départ. A ce tarif, l'échange n'est théoriquement plus possible dans l'heure suivant le départ. Cette facilité est toutefois maintenue par la SNCF de façon confidentielle. C'est incompréhensible, le client paraît être au service de la SNCF qui prend insuffisamment en compte le fait que le véritable concurrent du train n'est pas l'avion mais l'automobile. Cette possibilité d'échange est d'autant plus importante qu'on constate, voir § III.3. (1) ci après, que la majorité des billets achetés au tarif « Loisir » correspondent en réalité à des déplacements à caractère obligé, notamment pour motif personnel.

La SNCF justifie sa position par des places perdues à la vente, mais son argumentaire est erroné sur deux points :

- la perte de recette n'est effective que si le train concerné est complet ;
- la réservation obligatoire, si elle permet certains tarifs réduits, coûte à nombre de clients mais rapporte beaucoup à la SNCF car elle lui permet un taux élevé de remplissage du TGV : 77% en moyenne, contre 50% pour l'ICE à réservation facultative.

De plus, le voyageur qui procède à un échange le jour du départ prévu est pénalisé alors que :

- il risque de payer plus cher un nouveau billet – même si le nouveau train emprunté est moins chargé – parce qu'acheté plus tardivement ;
- la place libérée est susceptible d'être revendue à un prix plus élevé pour la même raison.

3.4- La rentabilité des cartes commerciales est plus difficile à calculer, les clients sans carte pouvant bénéficier de réductions allant jusqu'à 35% environ en 2^{ème} classe et 40% voire 50% en 1^{ère} classe sur certaines relations (les prix Loisir minimums). L'affirmation de la SNCF dans sa publicité qu'on a « la garantie de payer moins cher qu'un voyageur sans carte » ne suffit pas pour répondre à la question.

Voir annexe 9 : « Cartes commerciales, rentables, oui, mais pour qui ? »

La rentabilité a même théoriquement baissé, hors carte 12/25 qui permet des prix réduits jusqu'à 60%, car les réductions proposées aux voyageurs sans carte (tarif Découverte) ne dépassaient pas, en principe, 25% selon les renseignements figurant dans l'ancienne documentation.

Contrairement à ce que pense la SNCF, les titulaires de cartes commerciales ne s'intéressent pas qu'au niveau de prix – le « signal prix » selon la terminologie de l'entreprise – mais aussi au pourcentage de réduction obtenu qui n'est plus affiché, comme vu au § II.1. 3-. Ce point sera revu au § III.3. (2).

3.5- L'évolution des prix est difficile à déterminer : ils peuvent augmenter avec une réduction – invisible – des quotas de places à tarifs réduits et l'augmentation du pourcentage des trains circulant en période de pointe qui ne sont plus affichés depuis décembre 2006.

Voir annexe 10 : « Tarification SNCF : levons les ambiguïtés », première partie

- **Quotas de places à tarifs réduits** : pour les cartes commerciales, l'incertitude sur l'évolution peut s'illustrer de la façon suivante.
 - La SNCF déclare que les nouveaux paliers de réduction permettront, en moyenne, à neuf clients sur dix d'obtenir une réduction supérieure à 25%, contre trois clients sur quatre actuellement (La Vie du Rail, 19 septembre 2007, page 9).
 - Cette présentation, compte tenu de l'évolution de la tarification (cf. 3.1- ci dessus) se reformule sans déformation : aujourd'hui, neuf clients sur dix ont une réduction (inconnue) supérieure à 25% alors que 75% d'entre eux disposaient de 50% de réduction avant NOTES. Le flou sur l'évolution des prix moyens est évident.
- **Pourcentages de périodes de pointe** : depuis octobre 2007, date d'entrée en vigueur de NOTES, jusqu'en juin 2008, la FNAUT a reçu un grand nombre de plaintes de voyageurs qui l'a conduit à constater que sur un échantillon de 15 relations chargées, on dénombrait 8% de TGV de pointe en plus sur la période 2006 – 2008.

Voir annexe 11 : « Augmentation des prix du train »

Simultanément la SNCF ne conteste pas ce résultat et annonce une stabilité des périodes de pointe sur l'ensemble des 500 relations assurées.

Les principes du yield management étant très complexes, seuls des audits peuvent permettre de déterminer les augmentations exactes des prix du train.

Inversement, l'évolution des tarifs « Pro » est très facile à déterminer. L'augmentation est de l'ordre de + 5,5%, souvent plus sur les courtes distances, et nettement plus forte que les 3,5% au 13 janvier 2009 des tarifs « Loisir » maximums. Elle atteint même + 8% à + 10% par rapport à l'ancien « tarif normal » de 2007.

3.6- Les tarifs « Groupes » pour 10 voyageurs ou plus permettent des réductions jusqu'à 50% à 75% selon la nature des groupes, contre 30% à 50% antérieurement, ce qui constitue un progrès notable. Malheureusement, les fourchettes de prix proposées au client sont déconcertantes, même quand les horaires choisis pour le voyage sont précis. De plus, avec la suppression des guides horaires et prix et leurs tableaux affichant simultanément horaires, prix, périodes normales et de pointe, le choix du jour et de l'heure du train est fait « à l'aveuglette ». La SNCF aurait intérêt à simplifier ses procédures car on nous a déjà signalé, pour les voyages scolaires, des reports du train vers l'autocar... ainsi que des billets Loisirs individuels moins chers et plus souples qu'au tarif groupe !

Voir annexe 12 : « Tarifs groupes : quelques courriers »

4- Les « petits prix » permettent d'effectuer des « achats d'impulsion », c'est-à-dire des voyages présentant effectivement un caractère de loisir parce qu'ils peuvent être très anticipés et que la destination peut varier en fonction des prix proposés. Ils contribuent évidemment à l'amélioration du coefficient de remplissage. L'offre est assez complexe et présente un certain caractère discriminatoire : les tarifs « Prem's » sont distribués par tous les canaux, les « Bons

Plans du Net » exclusivement par internet. Cette offre n'est lisible que parce qu'elle présente un caractère exclusif : les billets sont ni échangeables ni remboursables.

5- Cas particulier des iDTGV et iDNIGHT. Disponibles uniquement sur internet, les billets sont non remboursables mais échangeables moyennant paiement. Le titre de transport doit être imprimé par le client. Cette offre est basée sur des faibles prix d'appel, justifiés en particulier par des frais de distribution réduits et des coûts d'exploitation limités car les trains concernés circulent toujours accouplés à une circulation commerciale classique.

L'iDTGV est donc intéressant pour prendre des parts de marchés à l'avion (low cost) sur les longues distances (Paris – Toulouse...) ou à l'automobile pour des trajets plus courts (Paris – Lyon ou Nantes). Mais son application doit rester relativement limitée.

- Il serait impensable de généraliser une telle tarification où le premier servi, pour ses loisirs, paye moins cher des billets que celui qui voyage par nécessité !
- Dans une certaine mesure le voyageur classique subventionne celui qui voyage à un tarif promotionnel.

Conclusions

Si les principes de base sont globalement inchangés : attribution de prix réduits selon des quotas, la nouvelle offre tarifaire traduit le souci d'adapter au mieux les réductions accordées au taux de remplissage des trains.

La contrepartie est une grande complication des modalités d'application qui, pour être comprises par le client, doivent être accompagnées d'une documentation à la fois plus simple et plus complète.

Les réductions spécifiques accordées aux catégories de voyageurs « à pouvoir d'achat réduit », (juniors, familles, seniors), ont été limitées aux seuls voyageurs fréquents qui achètent des cartes commerciales. Quant au voyageur occasionnel, ou bien c'est le premier servi qui gagne, ou bien il doit avoir recours aux « petits prix »... s'il ne voyage que pour ses loisirs !

Pour un niveau de service voisin, les prix augmentent fortement avec les tarifs « Pro » alors que simultanément, certains services ne sont pas attendus que par les voyageurs professionnels.

En particulier, la forte dégradation des conditions d'échanges et de remboursement des billets Loisir désavantage le mode ferroviaire par rapport à l'automobile dont la souplesse d'utilisation est un avantage fort.

Ces remarques conduisent à comparer ces pratiques avec d'anciennes pratiques de la SNCF, celles des trains à réservation facultative, évidemment plus souples d'utilisation, et celles d'Air France. L'objectif est de rechercher la manière dont le yield management pourrait non seulement augmenter les coefficients de remplissage mais aussi favoriser le report modal de l'avion ou de la voiture vers le train.

III.2. - Regard sur d'autres pratiques tarifaires

III.2.1.- Tarifs supprimés par la SNCF

La comparaison avec les pratiques en vigueur avant le 7 octobre 2007 ne suffit pas : deux tarifs très intéressants ont été supprimés.

Comme tous les anciens tarifs, ils étaient échangeables jusqu'à 1 heure après le départ et remboursables jusqu'au départ, le tout gratuitement.

1- Le tarif « Découverte Séjour » proposait 25% de réduction, selon quotas, pour tout aller-retour d'au moins 200 km, quels que soient les jours des voyages, avec obligation de passer une nuit du samedi au dimanche sur place. Intéressant en particulier pour des déplacements de courte durée, ce tarif, grâce au gain de temps apporté par le TGV ou le train de nuit, favorisait évidemment le report modal de la voiture vers le train.

2- Le tarif « Découverte à deux » concernait des voyages allers-retours pour des groupes de 2 à 9 personnes. Offrant 25% de réduction, selon quotas, ils étaient utilisables sans condition dans une première étape, puis avec nécessité de passer une nuit sur place. Cette suppression est défavorable au report modal, la voiture constituant évidemment le mode de déplacement – personnel comme professionnel – économique par excellence pour les petits groupes.

Conclusion

La suppression de ces deux tarifs reflète le grand principe de NOTES : le coefficient de remplissage devient le principal « juge de paix » (avec la sensibilité au prix par train) du taux de réduction offert, alors que des méthodes mériteraient d'être recherchées pour arriver au même résultat en favorisant le transfert, même très partiel, du trafic automobile vers le train.

III.2.2. - Comparaisons avec certains tarifs des trains Corail

Voir annexe 13 : « Principes de tarification Corail, Corail Intercités »

1- Le tarif « Loisir week-end », se rapproche du tarif « Découverte séjour » mais il impose des allers-retours le samedi, le dimanche ou l'ensemble du week-end. Il propose des réductions dont la valeur maximum possible n'est pas indiquée ! Il n'est utilisable que dans le train pour lequel il a été acheté, bien que l'attribution d'une place assise numérotée ne soit pas toujours possible.

La réduction consentie n'est obtenue qu'au prix des inconvénients de la réservation sans en avoir les avantages : des clients nous ont signalé avoir voyagé debout dans ces conditions. En avion, même quand on n'a pas de place attribuée, on a la garantie de voyager assis !

Plus grave : l'échange le jour du départ est très onéreux (retenue de 50%, maximum de 10 € par personne et par trajet) et échange et remboursement ne sont plus possibles après le départ. Ces procédés de vente sont inadmissibles car avec la réservation facultative, ces opérations n'entraînent pas de pertes de recettes pour la SNCF.

Remarque. Le tarif « Loisir week-end » TGV s'affiche sur internet. Seul tarif qui permet maintenant une réduction dans le cas d'une demande d'aller-retour, il n'est devenu accessible que dans les jours qui précèdent le départ. Il était mentionné dans le guide des voyageurs « Loisir TGV », mais ne figure plus dans l'édition d'octobre 2008, ce qui démontre la médiocrité persistante de la documentation ...

2- Le tarif « Mini-groupe » est analogue au tarif « Découverte à deux ». Il permet jusqu'à 60% de réduction pour des allers-retours de groupes de 2 à 6 personnes passant la nuit du samedi au dimanche sur place. Ni échangeables ni remboursables donc incitant peu au report modal, les billets ne sont vendus que par internet. Bonne mesure dans son principe pour améliorer la fréquentation, la vente exclusive par internet est discriminatoire.

Conclusion

Après le calendrier « bleu-blanc » et les tarifs « Découverte », ces deux tarifs montrent l'introduction continue du yield management dans les trains sans réservation obligatoire et la détérioration de la souplesse d'accès au train. Ils mettent le client au service de l'entreprise par des mesures tarifaires d'échanges et de remboursement économiquement injustifiées.

III.2.3. – Comparaisons avec Air France

Voir annexe 14 : « Différences avec Air France »

L'analyse ci-dessous n'est pas exhaustive étant donné la complexité des deux tarifications. Les points retenus l'ont été pour mettre en évidence les similitudes ou les différences les plus caractéristiques.

1- La notion de période de pointe n'existe pas à Air France : il n'y a qu'un seul prix de référence qu'il suffit de comparer au prix du billet pour connaître la réduction obtenue.

A la SNCF, pour faire le même calcul, il faut savoir si le prix obtenu est à comparer au prix maximum de période normale ou de pointe qui dépend du jour et de l'heure de circulation du train. La documentation nécessaire est donc obligatoirement plus complexe.

2.1- La gamme « Evasion » au tarif des billets « modifiables » est équivalente à la gamme « Loisir ». De façon générale, plus on achète à l'avance, plus le prix est réduit. Les réductions visent plusieurs catégories de clientèles, mais pas, dans ce cas précis, contrairement à la SNCF, les « 25-59 ans » :

- les jeunes jusqu'à 25 ans et même 27 ans pour les étudiants,
- les seniors,
- les couples/familles (lien : arrière-grand-parent, grand-parent, parent avec au moins un enfant de moins de 25 ans, étudiant : 27 ans, contre 12 ans à la SNCF).

Les réductions peuvent atteindre 75% pour ces trois catégories.

A la SNCF, sur une base 100 en période normale, un prix Loisir minimum de l'ordre de 65 (35% de réduction, cf. § III.1. 3.4- ci-dessus) et un Loisir maximum de 125 (voir annexe 11 : « Augmentation des prix du train ») environ en pointe, les réductions (prix minimum/prix maximum) pour les voyages occasionnels atteignent $65/125 = 48\%$.

Avec les cartes commerciales, sur la même base 100, on obtient : $50/125 \times 0.75 = 47\%$ de réduction pour les familles et seniors, $40/125 \times 0.75 = 57\%$ pour les 12-25.

2.2- Le tarif « Evasion pour tous » se rapproche du « Découverte Séjour » supprimé : aller-retour obligatoire, nuit du samedi au dimanche ou 3 jours minimum sur place. Selon le niveau du prix et l'anticipation de l'achat, il est non modifiable et non remboursable, ou échangeable pour 50 € ou remboursable au prix de 100 €.

3- La répartition entre les vols les plus et les moins chargés se fait de la manière suivante :

- vols chargés : pas de réductions quelles que soient les catégories de clientèle et l'anticipation de l'achat ;

- vols moins chargés :
- achats à l'avance : fortes réductions pour toutes les catégories de clientèles, sauf les « 25-59 ans » qui ne peuvent avoir des prix réduits qu'avec des billets non modifiables ;
- achats tardifs : pas de réduction pour les « 25-59 ans », réductions pour toutes les autres.

4.- La souplesse des modifications et des remboursements dépend, comme à la SNCF des gammes de tarifs utilisées. Les modifications sont possibles sans frais à tout moment, les remboursements avant le commencement du voyage avec les frais suivants : internet : 4 €, téléphone : 9 €, agence Air France ou aéroport : 15 €.

5.- Il n'y a pas de cartes commerciales, hors abonnements (comme à la SNCF). La notion de voyage occasionnel ou fréquent n'existe pas et la question de la rentabilité des cartes disparaît de fait. Cela simplifie aussi les informations à communiquer sur les prix.

6.- Les tarifs « Evasion week-end » et « Semaine », allers-retours, correspondent aux « petits prix » de la SNCF car ils sont non modifiables et non remboursables. Le tarif « semaine » propose jusqu'à 84% de réduction.

Conclusions

Les modalités de tarification à la SNCF et à Air France sont globalement analogues, conséquence de l'application du yield management. On peut noter cependant trois différences significatives.

La fourchette de prix est plus large à Air France qui n'accorde aucune réduction sur les vols chargés. En contre partie, il propose des prix très réduits jusqu'à 75% pour attirer la clientèle vers les autres vols. Inversement la SNCF a une plage de réduction beaucoup plus étroite, 48% pour les voyages occasionnels ; 47% et au mieux 57% pour les voyages fréquents avec cartes commerciales 12/25.

Contrairement à Air France, la SNCF consent – seulement pour les voyages fréquents – des prix réduits même en périodes de pointe. C'est un point positif de la tarification SNCF qui, dans un esprit de service public, « modère » le prix des voyages à « caractère obligé » de la clientèle. La réduction est toujours inférieure à 25% car il faut amortir l'achat des cartes. La conséquence est une très grande complexité de la tarification, qui peut cependant être compensée si on lui associe une documentation de qualité.

Les baisses de prix pour les segments de clientèle « à pouvoir d'achat réduit », juniors, familles, seniors, sont plus homogènes à Air France qu'à la SNCF. Sur les vols les moins chargés, ces clientèles ont droit à de fortes réductions, même pour des voyages peu fréquents et des achats de dernière minute. C'est un point fort du système d'Air France qui est favorable au report modal. On voit mal pourquoi, sur les trains peu chargés, la SNCF n'adopterait pas le même principe.

III.3. – Principes de la nouvelle tarification et propositions d'adaptations

L'analyse des différentes pratiques ci-dessus associée à quelques données permet de dégager quelques grands principes qui ont servi à la mise en œuvre de NOTES ou que devrait respecter la tarification ferroviaire.

(1) Selon les données de la SNCF, on peut relever quelques ordres de grandeurs annuels de ventes :

Voir détail des calculs en annexe 10 : « Tarification SNCF : levons les ambiguïtés », deuxième partie

- environ 130 millions de voyages dont 30% de voyages professionnels, 35% de voyages à motif personnel (hors loisir), 35% pour de « vrais » loisirs (rencontre DGITM/DST-SNCF-FNAUT du 30 octobre 2008) ;
- environ 6 millions de billets « Pro » pour 40 millions de voyages professionnels ;
- environ 80 millions de billets achetés pour autre motif dont 45 millions de déplacements personnels ;
- environ 10 millions de billets « petits prix », promotions permettant effectivement des voyages de loisir.

On en déduit que :

- environ seulement 15% (6/40) des voyages professionnels sont effectués au tarif « Pro » ;
- plus de 50% (45/80) des billets achetés pour autres motifs ne sont pas destinés à des loisirs mais ont un caractère personnel à motif obligé.

La présentation des gammes crée la confusion, en particulier la malheureuse appellation de la gamme « Loisir ». L'exemple type est le junior qui effectue ses trajets domicile – études avec une carte 12/25 au tarif « Loisir » !

➤ **1- Les trois gammes correspondent à des prestations de niveaux prix-qualité-flexibilité décroissants :**

- une gamme proposant le plus de services et de souplesse d'utilisation, mais très loin de couvrir tous les déplacements professionnels, majoritairement achetés au tarif « Loisir » ; inversement, il est indispensable de souligner que des abonnements « Fréquence », au tarif « Pro », sont aussi utilisés pour des motifs personnels qui ont souvent un caractère obligé ; le principe selon lequel « voyage fréquent = voyage professionnel » est erroné ;
- une gamme « économique » correspond d'abord à des déplacements d'ordre personnel et professionnel, avec moins de services, mais surtout une souplesse d'utilisation limitée ; par rapport au concept « Pro » avec les cartes « fréquence », il ne faut surtout pas déduire : « voyage occasionnel = voyage de loisir » ;
- une gamme de promotions pour les loisirs, à très bas prix, sans possibilité de modification du voyage.

(2) La réelle consistance de la gamme « Loisir » a une conséquence importante. Contrairement à ce qu'a déclaré la SNCF lors du lancement de NOTES, la clientèle de la gamme « économique » ne s'intéresse pas qu'au seul niveau de prix : le « signal prix » (cf. § III.1. 3.4-). La formule : « j'ai ou non les moyens de m'offrir un voyage pour un prix donné » n'a de sens que pour un voyage de loisir pur. D'où la conclusion ci-après.

➤ **2- Le client ne choisit son voyage qu'en fonction d'un ratio qualité/prix ou d'un critère de rentabilité.**

Les principes de la tarification ne sont pas remis en cause, mais la documentation, indépendamment des aspects légaux, doit être complétée.

Cette approche, qui relève de l'évidence, s'illustre très facilement.

- A 76,7 € (prix 2008), le voyage Paris – Bordeaux (568 km, période de pointe) est plus cher qu'un Paris – Marseille (750 km, période normale) à 76,8 € !
- La formule des dépliants publicitaires des cartes commerciales : « la garantie de payer moins cher qu'un voyageur sans carte » ne permet aucune conclusion ! (cf. III.1 3.4-).
- « Surfer », c'est-à-dire en réalité tâtonner sur informatique, au guichet comme sur internet, ne donne pas les repères nécessaires pour apprécier le montant de sa commande !

(3) Les « petits prix » induisent des voyages supplémentaires (difficilement utilisables en dehors d'un motif loisir), mais n'incitent pas au report modal de la voiture vers le train car ils sont ni échangeables, ni remboursables, alors que la souplesse d'utilisation est un point très fort de l'automobile qui est aussi très économique pour les déplacements de petits groupes. La suppression des tarifs « Découverte à deux » va dans le même sens.

➤ **3- La hausse du trafic est davantage obtenue par incitation à la surconsommation qu'au report modal.**

Le coefficient de remplissage ne devrait pas être le principal « juge de paix » (avec la sensibilité au prix du train) pour déterminer les niveaux de prix à proposer. Il faudrait rendre attractives 3 catégories de voyages qui valorisent les qualités du train :

- les séjours de courte durée grâce au gain de temps apporté (TGV, train de nuit),
- les minis groupes de 2 à 8 personnes pour concurrencer la berline et le monospace,
- les groupes de 50 personnes pour concurrencer l'autocar (notamment pour les voyages scolaires).

A ces tarifs spécifiques, les billets devraient être facilement échangeables et remboursables.

(4) Le caractère obligé des déplacements autres que pour les loisirs fait que le voyageur est souvent captif d'un mode en fonction de la durée du trajet (déplacements professionnels) ou du prix (déplacements personnels). En particulier sur certains itinéraires, le voyageur est souvent captif du train.

Le risque est « naturel » avec le yield management que les voyages de forte valeur ou de nature « obligatoire », par des augmentations de prix maximums, financent les voyages de faible valeur, surtout si l'expérience montre que les coefficients de remplissage sont élevés. Cependant, les « soldes » ne doivent pas être financés par une augmentation des articles non soldés, particulièrement en situation de monopole.

➤ **4- Les voyages de loisir sont financés, au moins partiellement, par les voyages obligés à caractère personnel.**

Les prix des voyages à caractère personnel doivent être plafonnés pour la protection des consommateurs. C'est d'ailleurs l'esprit d'un service public. Quant aux prix des voyages professionnels, ils pourraient être majorés, mais seulement après une mise en concurrence pour modérer les augmentations prévisibles. Il convient aussi de rappeler qu'un bon coefficient de remplissage n'est pas un critère de service public.

Le rapport Mariton pose bien la question : il note que le yield management doit être appliqué avec discernement :

« Pour une entreprise publique délivrant un service public, différentes questions se posent : [...] »

- « Faut-il une stricte compensation entre la hausse et la baisse du prix et, le cas échéant, sur quelle base ? »

- « Est-il légitime que le prix d'un service public augmente aux heures de pointe, alors que le besoin de transport est le plus souvent inélastique car lié à des besoins d'ordre professionnel ? [...] »

(5) La conséquence est immédiate.

- **5- L'autorité de tutelle ne peut contrôler en détail l'évolution des prix et évaluer leur niveau.**

5.1- L'évolution des prix n'est vérifiable que par des audits car elle dépend de plusieurs facteurs (voir aussi le rapport Mariton, page 91, planche 5 : « Ce qui change avec NOTES ») :

- les prix maximums en périodes normale et de pointe « Loisir » et « Pro »,
- les prix Loisir minimums accordés aux clients sans cartes commerciales,
- les prix promotionnels, ceux des cartes commerciales mais aussi des abonnements, surtout parce que certains d'entre eux – abonnements « Fréquence », cf. point (1) ci-dessus – sont utilisés pour des déplacements personnels,
- le nombre de TGV circulant en heures de pointe, relation par relation,
- les quotas de places réservées aux différents tarifs réduits.

Les 3 premiers facteurs sont vérifiables. C'est sur ces bases que la SNCF présente ses nouveaux tarifs, mais on voit qu'on ne peut calculer là que la moyenne des prix maximums et non le prix moyen payé.

Le 4^{ème} facteur est plus difficile à évaluer dans l'état actuel très dégradé de l'information.

Le 5^{ème} facteur est totalement invérifiable globalement. Ponctuellement, les doléances des clients nous montrent par exemple :

- qu'il est difficile d'obtenir 50% de réduction avec les cartes commerciales ;
- que, même en réservant très en avance, certains trains en période de pointe ne comportent plus que des places à 25% ; ce n'est pas choquant en soi, mais la publicité se garde bien de signaler ce fait...

En conclusion, comme déjà vu au § III.1. 3.5-, seuls des audits indépendants ponctuels peuvent mesurer correctement l'évolution des prix.

On constate aussi des dérives pour l'auto/train (annexe 4, 2^{ème} partie, constats sur Paris-Nice).

5.2- Le niveau des prix paraît difficile à comparer entre la France et l'Allemagne, si on tient compte du niveau des péages.

Une étude de Carlo Pfund, ancien directeur de l'UTP suisse, publiée par la LITRA, l'organisme suisse d'information sur les transports publics, permet de dégager quelques tendances, mais précise bien qu'il faut se garder de comparaisons hâtives.

« La tarification kilométrique et la tarification par relation coexistant dans plusieurs pays, les tarifs de base ne peuvent être appréciés qu'à travers des moyennes.

« Ces tarifs de base doivent eux-mêmes être pondérés car il faut tenir compte du nombre d'abonnements (généraux, à ½ tarif), très variable d'un pays à l'autre.

« En utilisant l'indice OCDE, les tarifs de base sont 32 en Italie, 51 en France, 53 en Suisse, 74 en Allemagne (+45% par rapport à la France).

« Le prix de l'abonnement forfait tout réseau est de 31 en Suisse, 57 en Allemagne, 122 en France (+214% par rapport à l'Allemagne) après 3 ans d'abonnement et même 154 la première année.

« Les forfaits pour une ligne donnée vont de 22 en Italie à 28 en Suisse, 35 en Allemagne, 40 hors LGV et 64 sur LGV en France (+14% et +82% respectivement par rapport à l'Allemagne) après 3 ans d'abonnement (60 et 80 respectivement la 1^{ère} année).

« Les prix des abonnements à ½ tarif varient de 15 en Suisse à 37 en Allemagne, 67 en France (+81% par rapport à l'Allemagne). Leur amortissement nécessite 6 trajets de plus de 200 km en Suisse, 12 en Allemagne, 32 en France (+266% par rapport à l'Allemagne). »

Le nombre élevé de Bahn Cards (carte ½ tarif) vendues en Allemagne fait que la différence des niveaux de prix entre Allemagne et France est sensiblement inférieure à 45% mais ne peut être évalué à partir de ces données.

D'après la SNCF, le prix du billet TGV est 20 à 30 % plus cher en Allemagne qu'en France.

De plus, selon le magazine de RFF « lignes d'avenir » n° 4 daté d'octobre 2008, page 9, le péage imposé sur les lignes à grande vitesse est de 8,19 euros/train/km en France et de 14,36 euros en Allemagne (+ 75,3%).

Ces observations appellent des questions quant au niveau des écarts de prix entre la France et l'Allemagne et à leur cause.

La FNAUT a, en conséquence, adressé un courrier à la SNCF sur ce sujet.

Voir annexe 15 : « Prix du TGV »

III.4. – Adaptations attendues : récapitulatif

Voir annexe 5 : « Le plan stratégique SNCF : propositions de la FNAUT pour les services voyageurs « grandes lignes » 2^{ème} sujet traité.

Les considérations précédentes montrent qu'il n'y a pas de raison de remettre en cause les principes du yield management appliqués à la tarification ferroviaire dans son contexte de service public, ouvert ou non à la concurrence, à condition que les règles de commercialisation soient moins rigides, que les principaux bénéficiaires ne soient pas ceux qui voyagent pour leurs seuls loisirs et que ces voyages ne soient pas financés par les déplacements obligés à caractère personnel grâce à un encadrement fort de l'Etat sur les tarifs.

Un ensemble détaillé de propositions a été transmis à la SNCF le 3 juillet 2008, puis au ministère des Transports le 30 octobre 2008. Elles sont destinées à :

1. faciliter la compréhension de la nouvelle tarification,
2. améliorer certains services et tarifs,
3. favoriser le report modal, essentiellement de la voiture vers le train, chaque fois qu'il peut être économiquement raisonnable.

Quelques unes des plus significatives d'entre elles sont reprises ci après.

1.1. Afficher 3 niveaux de tarification, pour ne pas confondre les offres promotionnelles ni échangeables ni remboursables avec les prix loisir minimums.

1.2. Améliorer la dénomination des trois gammes pour mieux les identifier, par exemple « Primo » - « Perso » ou « Eco » ou « Flexi » - « Promo »...

2.1. Rétablir la tolérance d'une heure pour l'échange après départ (plus exactement officialiser cet échange qui serait toujours possible selon les déclarations de la SNCF faites au ministère des Transports le 30 octobre 2008).

2.2. Réduire le coût d'échange ou de remboursement le jour du départ, par exemple 2,5 € avec carte, 5 € sans carte. Ces prix restent élevés car ils s'appliquent par voyageur.

2.3. Proposer une carte Fréquence « Loisir » (selon les appellations inadaptées actuelles) alignée sur les tarifs « Loisir standard » pour que les déplacements personnels fréquents ne soient pas pénalisés par l'augmentation forte des prix des voyages professionnels.

Proposition non mentionnée dans le plan stratégique.

2.4. Rétablir le service de réservation de taxis en 1^{ère} cl. dans la gamme Loisir (coût nul pour la SNCF).

3.1. Améliorer les principes de tarification pour les groupes : réactivité et simplicité des devis, aide au choix des horaires pour les clients, souplesse et niveau des prix, particulièrement pour les voyages scolaires.

3.2. Créer ou recréer des tarifications adaptées aux déplacements de courte durée, aux minis groupes (2 à 8 personnes : berline à monospace) et aux déplacements de 50 personnes (autocar, voyages scolaires).

3.3. Accorder sans condition d'anticipation sur les trains les moins chargés des réductions aux juniors, familles et seniors, selon le principe d'Air France (cf. § III.2.3. Conclusions).

Proposition non mentionnée dans le plan stratégique.

IV- Conclusion

La nouvelle documentation écrite et informatique a connu une très forte baisse de qualité depuis décembre 2006. En particulier, le rapport Mariton s'interroge sur le non respect par la SNCF du droit de la consommation en matière d'affichage obligatoire des prix. Les réactions de la clientèle ont validé les positions de la FNAUT, reformulées également par Carlo Pfund (présenté § III.3. 5.2-) : « Il faut accorder la même importance à la qualité des renseignements à fournir qu'à la conception des produits. »

La SNCF a reconnu avec franchise cette nécessité et s'est engagée dans une démarche de transparence. Si des progrès intéressants ont été faits en octobre 2008 sur les guides Loisir TGV, TéoZ et Corail Intercités notamment, beaucoup reste à faire, ne serait-ce que pour retrouver le niveau de qualité d'avant décembre 2006.

En particulier, des manques importants concernent les niveaux de prix et les calculs de rentabilité des cartes. Les modifications attendues sont aujourd'hui urgentes.

Les documentations écrites et informatiques, loin de s'opposer, se révèlent complémentaires. Schématiquement, on peut dire qu'un voyage :

- se prépare et se dégrossit à partir d'une vision « large » sur papier (itinéraire, date, prix),
- s' « ajuste » et se commande par informatique (au guichet, par téléphone ou internet).

La mise à niveau d'internet est essentielle. La réédition, après simplification et adaptation, des guides « Horaires et prix », associée à une version française de l'indicateur « Thomas Cook » constitueraient un progrès fondamental pour deux raisons :

- le client pourrait « maîtriser », c'est-à-dire déterminer par lui-même en connaissance de cause, ses itinéraires, étudier ses possibilités de correspondances...,
- la SNCF valoriserait une exploitation en réseau (et non par train) ; elle y a tout intérêt, surtout en tant qu'opérateur historique vis-à-vis de « nouveaux entrants ».

Selon une approche plus générale, aux termes d'un règlement du Conseil des Communautés Européennes sur les Droits des Voyageurs Ferroviaires, obligation est faite aux opérateurs de trains de communiquer leurs horaires et tarifs de telle façon que des réservations puissent être faites d'un pays à l'autre. Les demandes ci-dessus s'inscrivent de manière évidente dans ce cadre. Elles ne bouleversent pas les pratiques en vigueur jusqu'à décembre 2006 qui ne sont en rien incompatibles avec la nouvelle offre tarifaire et de service.

La nouvelle politique tarifaire, traduisant une politique de volume qui cherche à être favorable au mode ferroviaire, apporte déjà des résultats positifs pour la SNCF mais plus mitigés pour le client (baisse de certains prix, mais complexité forte et rigidité croissante de la commercialisation du train). Une condition forte s'impose : l'évolution des prix doit être encadrée pour éviter que les voyages de loisir – les achats d'impulsion – ne soient financés par les voyages obligés à caractère personnel, dans le respect de l'esprit de la LOTI. Elle doit être vérifiée par quelques audits compte tenu de la complexité croissante de la tarification.

Les adaptations souhaitables ressortent d'un grand principe : favoriser la hausse du trafic par l'incitation au report modal de la voiture vers le train plutôt que par la surconsommation de voyages de loisir. A ce titre :

- les conditions d'échanges et de remboursement doivent être améliorées dans la gamme « Loisir » et la tolérance officieuse, dans un délai d'une heure, de possibilité d'échange après départ officialisée (comme fait antérieurement), car il est indispensable que cette mesure « intelligente » soit valorisée ; c'est la souplesse de commercialisation du train qui est en cause ;
- des tarifications spécifiques devraient être étudiées pour les voyages de courte durée, les minis groupes utilisateurs de la voiture et les groupes sollicités par l'autocar, particulièrement les scolaires.

Le premier point est du ressort de la SNCF.

Le deuxième point devrait relever de l'autorité organisatrice au niveau national, car il pourrait constituer une des composantes d'une politique nationale des transports dans la lignée du Grenelle de l'environnement. Dans ce domaine, en effet, on vérifie comme ailleurs la formule un peu barbare : « L'optimum de l'ensemble n'est jamais égal à l'ensemble des optimums des sous ensembles. » Ces éléments d'une politique des Transports feraient partie du cahier des charges des opérateurs ferroviaires, historique ou « nouveaux entrants ».

NOTA : La FNAUT travaille actuellement sur ce que pourrait être la consistance des services ferroviaires nationaux de voyageurs dans deux domaines :

- le contenu d'un réseau modernisé pour les services interrégionaux et nationaux, particulièrement ceux qui ne relèvent pas du TGV ;
- l'offre minimale pour un service de qualité permettant de rendre le rail attractif sur ce réseau pour des voyages à courte, moyenne et longue distance.

L'enjeu d'ensemble est le « contrat de confiance » qui lie une entreprise à ses clients, « contrat » qui ne peut qu'être favorable à la bonne acceptation d'une tarification complexe mais utile au développement du mode ferroviaire, si elle est traitée avec souplesse et avec des prix modérés pour les voyages à caractère personnel.

Quelques constats d'usagers

Augmentation des prix

Augmentation du nombre de TGV circulant en période de pointe

- François G, 20 novembre 2007 :

« Je pratique régulièrement les lignes Paris – Aix-en-Provence TGV et Lille – Aix-en-Provence TGV : les TGV circulant auparavant en période normale sont maintenant classés période de pointe. L'augmentation est de 25% !!!! » « Vous avait-on parlé de cette arnaque ? »

- Luc D. écrit à la SNCF le 18 février 2008, avec copie FNAUT

Il constate que le prix de son billet Paris-Valence augmente de 30%.

Réponse de la SNCF le 17 avril : la majoration est globalement de 2,3%. Explication : certains trains sont au barème kilométrique, d'autres à tarification au prix du marché !

La FNAUT demande de vérifier si le TGV était antérieurement période normale et maintenant heure de pointe.

Réponse positive.

- Constat FNAUT : pour un achat Paris – Nantes, en semaine, le jeudi 5 juin 2008.

De 10h à 18h45, tous les TGV circulent en heure de pointe, ce qui représente pour un jeudi, par rapport au dernier guide « horaires et prix » publié, une augmentation de prix de +28% pour 8 trains sur 13.

Augmentation des prix des TGV en période de pointe

Courriel de Coline L. du 31 janvier 2008 à la FNAUT

Depuis début janvier, avec une carte 12/25, le prix du TGV Paris 19h27 – Reims, période de pointe, passe de 11/21 euros à 27 euros, même en réservant 3 mois à l'avance.

Conclusion : depuis janvier la SNCF n'offre plus que des pleins tarifs (ou -25% avec carte).

Nouveau calendrier voyageurs Corail

APDCR, (Association pour la promotion et la défense de la ligne Caen – Rennes, courriel du 3 avril 2008

L'APDCR apprend qu'à partir du 6 juillet 2008 le calendrier voyageurs va être modifié avec instauration de nouvelles périodes blanches en semaine en début de matinée et fin d'après midi.

La SNCF n'a pas consulté les associations de consommateurs.

Constat : augmentation des prix et mesure contraire au développement du trafic des Corail et Corail Intercités.

Opacité – Complexité

Dissimulation des périodes normales et de pointe

- Jean-Pierre L, le 18 mai 2007 :

« Vous n'indiquez plus quels sont les trains en période de pointe ou en période normale. Là c'est grave ».

- Constat FNAUT.

Les nouveaux guides « Loisir TGV », « Loisir TéoZ » et « Lunéa », qui répètent les mêmes principes puisque les modes de commercialisation de ces trains sont identiques (réservation obligatoire, tarification spécifique), n'explicitent pas leur seule différence : les calendriers d'application des périodes normales et de pointe.

Les rubriques des prix, rédigées en caractères minuscules à la fin de ces guides, génèrent la confusion :

- on peut penser qu'il n'y a pas de période de pointe au tarif Lunéa loisir ;

- on peut inversement penser qu'il y a des tarifs de pointe en TGV 1^{ère} classe !

Remarque : l'édition de fin 2008 des guides corrige ces défauts.

Affichage dissimulé des périodes de pointe sur Internet

Constat FNAUT.

Exemple d'indications fournies par internet :

- avant l'été 2007 : « XX euros, carte senior 50%, période de pointe » ;

- après l'été 2007 (et avant NOTES) : « XX euros, carte Senior ».

Il faut consulter l'onglet « +détails » pour connaître la période de circulation.

La modification faite montre que la dissimulation est volontaire.

Le % de réduction obtenue n'est plus mentionné.

Confusion volontaire des prix Loisir minimums et Prem's

Constat FNAUT.

Les 3 nouveaux guides Loisir TGV, TéoZ et le guide Lunéa précisent en caractères minuscules que les prix minimums indiqués correspondent au tarif Prem's, aller simple en période normale.

Les anciens guides « horaires et prix » mentionnaient clairement et séparément les prix « découverte » minimums et les tarifs Prem's.

La modification montre qu'il ne s'agit pas d'un oubli mais d'une action volontaire.

Remarque : l'édition de fin 2008 des guides corrige ces défauts.

Tarifs groupes

Lionel C, 7 mai 2008

« Il devient de plus en plus rare de pouvoir obtenir un tarif groupe au guichet. »

« J'ai acheté des billets individuels anonymes [...] qui se sont révélés moins chers que le bas de la fourchette indiquée par la SNCF pour les groupes. »

« Cerise sur le gâteau, les billets individuels que j'ai achetés sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ alors qu'une retenue de 10% est appliquée pour les billets de groupe en cas de réduction du nombre de voyageurs moins d'un mois avant le départ [...] ».

Constat FNAUT

L'ancien « guide du voyageur » mentionnait que les tarifs groupes s'appliquaient à partir de 10 voyageurs avec des réductions de 30%.

Le nouveau « guide des voyageurs grandes lignes » ne précise que les coordonnées des organismes à contacter.

Suppression des guides « horaires et prix »

- Jean-Pierre L, le 18 mai 2007

« C'est maintenant beaucoup plus difficile de préparer un voyage ou un trajet. [...] Ce n'est sans doute pas le désir de mieux servir votre clientèle. »

« Vous pensiez sans doute faire [...] en sorte que les voyageurs ne puissent plus choisir en connaissance de cause les trains en heure creuse, et donc faire des bénéfices supplémentaires à cette occasion. [...] Le bon choix serait de revenir aux anciens modèles. »

- Constat FNAUT

Les quelques agents d'accueil, guichetiers, agents de bureaux de ville, contrôleurs interrogés répondent tous que les anciens guides « horaires et prix » étaient bien plus pratiques que la nouvelle documentation.

Commentaires généraux suisses

Les analyses faites concordent avec celles de la FNAUT, mais en plus sévère.

- LITRA Service suisse d'information sur les transports publics

Carlo Pfund, ancien directeur de l'UTP suisse :

« Il faut accorder la même importance à la qualité des renseignements à fournir qu'à la conception des produits ». « Le chaos règne sur la page d'accueil du site SNCF, qui regorge de textes promotionnels au lieu d'informations concises. »

- Journal zurichois NZZ, janvier 2006 :

« Plus les chemins de fer restreindront la flexibilité offerte à leurs clients, plus ils se priveront eux-mêmes d'un de leurs plus grands atouts face au transport aérien et à l'automobile. »

Incompréhension générale

Le Monde, 22 juillet 2007

« Si la multiplication des offres de billets de train à tarif réduit, notamment celle des iDTGV, permet aux voyageurs avertis de tirer leur épingle du jeu, beaucoup de nos lecteurs se plaignent de l'incohérence et de l'opacité du système. »

L'iDTGV... « risque de léser les abonnés et possesseurs de cartes de réductions commerciales... »

« La SNCF qui n'avait pas mesuré toutes les conséquences de ces innovations tarifaires, promet pour octobre une nouvelle offre à la fois plus simple, plus claire et plus respectueuse des cartes commerciales. »

Constats FNAUT :

- On en déduit que l'opacité a pour cause la très mauvaise qualité de la documentation après la suppression des guides « horaires et prix » en décembre 2006, avant même l'introduction de NOTES qui a aggravé la situation.
- Les résultats de NOTES vont exactement à l'encontre des objectifs affichés.

AFP, 6 juin 2008

« Trop chers, trop compliqués : un an après l'ouverture du TGV Est, les tarifs de la SNCF suscitent toujours la grogne des usagers de l'entreprise publique qui veut remplir ses trains au maximum pour les rentabiliser et se défend d'augmenter ses prix. »

« Pour Arnaud de Blauwe, rédacteur en chef adjoint de « Que Choisir », le prix des billets a très sensiblement augmenté. »

Le Parisien, 7 juin 2008

« L'incroyable maquis des tarifs SNCF. Huit mois après sa mise en place, la nouvelle grille tarifaire est de plus en plus critiquée. [...] La grogne des usagers monte. »

Baisse de la qualité

Internet : suppression de l'option « sans réservation » sur Internet

Constat FNAUT pour les Corail Intercités

Jusqu'en avril 2008 : l'option « réservation : non » était disponible sur Internet, mais inefficace : impossibilité d'acheter un billet sans réservation.

Depuis mai : avec la nouvelle page d'accueil, l'option a été supprimée.

Fiche horaire personnalisé sur Internet

Constat FNAUT

L'existence de ces fiches n'était mentionnée sur la page d'accueil que de manière peu lisible.

A la demande de la FNAUT, A-M Idrac, par courrier du 4 octobre 2007, a donné son accord pour que les possibilités offertes par ces fiches soient indiquées sur les pages horaires.

La modification n'a jamais été faite.

Pire : depuis mai 2008, ces fiches ne sont plus mentionnées.

Remarque : les fiches ont été rétablies fin 2008.

Fiches horaires

Le Monde 20/21 mai 2007

« Nombre de lecteurs estiment que des renseignements tarifaires seraient nécessaires, ne serait-ce que pour évaluer l'importance des réductions proposées ». « Les voyageurs, selon les enquêtes, restent très attachés aux documents horaires, la SNCF continue à éditer 83 fiches ». Pour les prix, « il faut demander au guichet ou consulter le site voyages-sncf.com ».

Constat FNAUT :

Selon « le Guide du Voyageur Grandes Lignes », second semestre 1999, la SNCF éditait plus de 180 fiches horaires.

Information horaire

Jean-Michel P, 15 avril 2008

Les horaires Marseille – Digne ne sont plus indiqués parce que le car TER Saint-Auban – Digne n'est plus SNCF.

Constats FNAUT

Les horaires Paris – Digne sont signalés puisque Avignon-TGV – Digne est assuré par car SNCF.

Les indicateurs papier « Chaix » renseignaient les « services divers en correspondance avec la SNCF ».

Méthodes de commercialisation

Ouest France 7 juin 2008

« En plus d'une jungle tarifaire », Thierry Saniez, délégué général de l'association CLCV « dénonce un durcissement des conditions d'échange des billets. »

Constat FNAUT

A la rubrique « Service d'échange et de remboursement de votre billet » des guides Loisir TGV, Loisir TéoZ et Lunéa, on ne parle que des conditions à remplir et non des modalités d'exécution.

La plus importante d'entre elles, la « remise à disposition des places », n'est renseignée que dans le « guide des voyageurs Grandes Lignes »...qui, paradoxalement, ne concerne pas les trains Corail puisqu'il ne traite que le cas des billets avec réservation !

Cette clause importante n'est mentionnée ni sur le billet, ni sur la pochette remise au client avec ce dernier.

Remarque : l'édition de fin 2008 des guides corrige ces défauts.

Guide du service auto/train

Constat FNAUT

Remboursement des billets au » tarif Flexi » après l'heure du début de la plage horaire de chargement du véhicule :

- page 9 : « remboursement à hauteur de 25% »...
- page 19 : « remboursement « avec une retenue de 25% »...

Contrairement à l'édition précédente, les horaires des trains de nuit adaptés à certaines relations ne sont plus mentionnés.

Remarque : l'édition de fin 2008 des guides corrige le premier défaut, mais non le second. Une bonne publicité sur les horaires de ces trains est indispensable pour relancer l'activité.

Mauvaises correspondances

Luc D, courrier du 18 février

Doit attendre la navette Valence TGV – Valence Ville 40 minutes.

Remarque FNAUT : combien ont coûté les 100 km de ligne TGV Lyon – Valence pour gagner 30 minutes ?

Modification unilatérale des contrats grands voyageurs

Lettre de Patrice M. de décembre 2007 au directeur régional de Marseille :

« J'ai renouvelé à mes frais ma carte GV il y a quelques mois pour bénéficier d'un service que du jour au lendemain et de façon unilatérale, vous détériorez significativement. La plus élémentaire des honnêtetés aurait été que vous proposiez de vous même à vos clients lésés – pour ne pas dire arnaqués – de leur rembourser la carte. »

Plainte pour la forte dégradation des horaires Aix-en-Provence – Grenoble.

Bonnes initiatives

La FNAUT signale aussi les bonnes pratiques

FNAUT Infos n°161 de janvier février 2008 et n°163 d'avril 2008 :

- Dessertes Paris – Cherbourg
- Dessertes Paris – Granville
- Efforts tarifaires pour les Corail Intercités
- Desserte directe Bordeaux – Lyon par Limoges et Montluçon

Radio NT, 3 avril 2008

iDTGV iDNight

Extraits

Etude de quelques méthodes de commercialisation des services ferroviaires nationaux aux voyageurs

I. Avertissement

Pour l'ensemble des dessertes ferroviaires à caractère national, la SNCF a en 2006 et en 2007 fait évoluer sa documentation en matière d'information sur les horaires et les prix, sur Internet d'abord, puis de façon beaucoup plus profonde ensuite, sur l'ensemble de ses documents écrits. Ces derniers présentaient des défauts persistants et leur qualité n'a cessé de se dégrader, de façon même très importante depuis le service de décembre 2006.

L'effort d'amélioration des dessertes par trains express régionaux (TER) réalisées sous l'autorité des Régions est remarquable et unanimement reconnu. De même, en ce qui concerne les relations à caractère national assurées par TGV, la SNCF a mis en œuvre jusqu'à présent une stratégie très volontariste de développement également reconnue.

.....

Le problème de la recherche de l'équilibre financier par l'entreprise et de la maîtrise de son endettement est bien connu. Aussi seules ont été retenues des actions d'amélioration qui ne nécessitent ni des investissements importants, ni des dépenses d'exploitation élevées.

Ces actions ont été choisies dans un esprit d'écoute client et de politique qualité, principes fondamentaux de toute véritable démarche qualité dans les entreprises selon les normes ISO 9000. Autrement dit, ce genre de démarche vise l'amélioration des résultats financiers par une augmentation du trafic et des recettes grâce à des clients satisfaits plutôt que par la mise en œuvre d'économies d'exploitation qui entraînent une baisse de la qualité de l'offre et donc en conséquence une perte de clientèle.

III. La consistance de l'information sur les horaires et les prix

Pour l'ensemble du réseau grandes lignes, TGV compris, la qualité de l'information horaire mise à la disposition de la clientèle évolue de façon divergente :

- les renseignements obtenus par télématique comportent aujourd'hui des faiblesses structurelles mais, globalement, des actions d'amélioration sont entreprises ;
- l'information écrite, de qualité très variable selon les différents documents concernés, ne cesse de se dégrader, avec une accélération brutale de cette dégradation depuis décembre 2006.

1. **Le CD-ROM « Horaires et informations »** constitue, pour la moitié des familles aujourd'hui équipées d'ordinateur, la meilleure source d'informations, bien que son existence ne soit nulle part mentionnée.

- Son prix est modique ; il est disponible dans les boutiques RELAY des grandes gares ; il fournit de très nombreuses combinaisons horaires.
- Il serait toutefois plus logique que la SNCF prenne à charge sa distribution et que ce produit soit disponible aux guichets des gares, petites ou grandes !
- Sa qualité a malheureusement baissé depuis quelques années : le calendrier de circulation de chaque train a été supprimé alors que, simultanément - voir § IV. 4. page 9 - la SNCF ne cesse de compliquer ce dernier.

2. **Les renseignements disponibles par Internet** présentent des caractéristiques qu'on peut illustrer par une étude de cas, parmi de nombreux autres possibles, sur une des liaisons transversales où la SNCF a réduit l'offre ces dernières années : la relation Caen – Bordeaux. Interrogations effectuées le 3 mai 2007.

Exemple, pour le mercredi 20 juin 2007, d'une relation de matinée (1) et d'après-midi (2) obtenu à partir du CD-ROM « Horaires et informations ».

Remarque : ce cas a été traité à l'occasion de l'amélioration de la desserte Caen – Le Mans Tours au 14 décembre 2008. Deux cas d'actualité sont présentés annexe 3.

	(1)		(2)
Caen	08h38	Caen	13h04
<u>St-Pierre-des-Corps</u>	<u>11h35</u>	<u>Le Mans</u>	<u>14h52</u>
St-Pierre-des-Corps	11h49	Le Mans	15h02
Bordeaux	14h18	<u>St-Pierre-des-Corps</u>	<u>16h02</u>
		St-Pierre-des-Corps	16h14
		Bordeaux	18h46
Durées	05h40		05h42
Prix : non renseigné			

Sur Internet, en consultant la rubrique « trains », la relation (1) est indiquée (64,90 euros), la (2) ne figure pas. Dans la même plage horaire, les solutions alternatives proposent le passage par Paris.

Caen	12h10	14h24
<u>Paris-St-Lazare</u>	<u>14h01</u>	<u>16h32</u>
Paris-Montparnasse	15h15	17h45
Bordeaux	18h46	20h56
Durée	06h36	06h32
Prix	83,10 euros	97,70 euros

La critique selon laquelle Internet privilégie les relations par Paris, toujours plus chères, plus lentes dans de nombreux cas, et plus inconfortables à cause du changement de gare dans la capitale, est bien connue depuis la tentative d'abandon par la SNCF de nombreuses dessertes à caractère national ou interrégional.

Conformément à l'engagement pris sur décision du ministre des Transports en 2005, une amélioration importante a été apportée en juillet 2006 sur Internet avec les « Fiches horaires perso » qu'on peut créer très facilement. Ces fiches mentionnent de nombreuses combinaisons horaires entre deux villes et sur la période de son choix.

L'avantage principal est qu'il devient possible de connaître les jours de circulation des trains et donc, le cas échéant, d'adapter ses dates de voyage en fonction de l'offre quand celle-ci n'est pas quotidienne.

Par contre, cette information ne se trouve pas par la démarche intuitive qui consiste à rechercher dans la rubrique « trains » en haut et à gauche de la page d'accueil, mais sous une rubrique renseignée en petits caractères sur cette même page.

Spontanément, le client peu averti a donc toutes les chances de s'en tenir aux informations horaires antérieures privilégiant les itinéraires les plus chers. Dans l'attente d'une amélioration de celles-ci, un progrès qui ne coûte rien consisterait à mettre un avertissement en tête des pages horaires qui renverrait aux « Fiches horaires perso » pour plus de détails. Il faut d'ailleurs noter que nombre d'internautes ignorent aujourd'hui leur existence.

Enfin, contrairement à ce que dit la publicité de la SNCF des « Informations Essentielles » de la « Collection Pratique », ces fiches ne donnent pas l'ensemble des correspondances. Avec l'option « nombre maximum de changements : 2 », la relation (1) est renseignée, la (2) ne figure pas, comme sur les pages « classiques ».

Elle est remplacée par la solution suivante qui préconise encore un passage par Paris :

Caen	13h13	
<u>Paris-St-Lazare</u>	<u>15h06</u>	
Paris-Montparnasse	15h50	
Bordeaux	18h51	
Durée	05h38	Prix : non renseigné

Pour ne pas défavoriser l'exploitation des lignes transversales, il est donc nécessaire de poursuivre la mise à niveau du site de la SNCF avec la réalisation de trois améliorations. Il faut :

- mentionner explicitement sur les pages horaires l'existence et les possibilités des « Fiches horaires perso »,
- présenter directement sur les pages horaires les solutions ne nécessitant pas le transfert par Paris, surtout quand elles sont moins chères ou plus rapides,
- homogénéiser les renseignements des pages horaires avec ceux des « Fiches horaires perso », ne serait-ce que pour pouvoir ensuite commander le billet correspondant.

Il est évident qu'il y a complémentarité et non opposition entre les informations « télématique » et écrite. D'ailleurs, de grandes sociétés de vente par correspondance comme les organismes de vente de voyages ont déjà constaté que ces deux catégories de support d'informations ne s'opposent pas, bien au contraire : ils proposent tous, malgré le développement des ventes par Internet, des catalogues de grande qualité.

3. **Les indicateurs horaires**, dont la suppression est envisagée, **présentent l'avantage très important d'être complets**, en offrant une vision globale de l'offre, particulièrement sur les relations transversales, mais ils avaient de nombreux défauts.

Remarque : ces indicateurs ont été supprimés pour le service d'été 2008

Ils sont très chers et quasiment introuvables : la manière de se les procurer n'est mentionnée que sur les documents eux-mêmes. Aucun autre support d'information ne signale leur existence ! La SNCF s'adresse en priorité à ceux qui connaissent et non à ceux qui ne connaissent pas : c'est totalement incompréhensible.

Leur manipulation est compliquée et nécessite l'utilisation de deux tomes pour, relativement à un même train, disposer de toutes les informations nécessaires (jours de circulation, composition, services). Leurs tableaux sont inextricables avec - voir § IV. 4. page 9 - une multiplication aberrante du nombre de colonnes horaires nécessaires pour un même train, par souci de faciliter la tâche des informaticiens au mépris de la qualité fournie.

N'y a-t-il pas meilleure méthode pour supprimer un document, non par manque d'intérêt pour le client – pour preuve les pratiques étrangères – mais sous couvert de faible utilisation, en réalité parce que de mauvaise qualité, chers et à diffusion confidentielle !

Force est de constater que, comparée aux autres réseaux européens, la SNCF fournit une prestation très peu satisfaisante. Les qualités des indicateurs doivent être les mêmes que celles qu'ont les catalogues de vente par correspondance. Ils doivent être :

- aisés à consulter,
- complets : totalité des prestations vendues, prix, réductions proposées, avec une vision claire de réseau,
- agréables à lire et inciter à la consommation,
- économiques ou remboursés après un premier achat significatif,
- facilement disponibles.

Quand le niveau de qualité n'est pas satisfaisant, la SNCF envisage purement et simplement de supprimer la prestation plutôt que de l'améliorer, ne serait-ce qu'à titre d'essai !

Un progrès significatif pourrait en effet consister dans la réalisation d'un document :

- au format et avec des tableaux selon le modèle Thomas Cook, c'est-à-dire avec une bien meilleure lisibilité sur les périodes de circulation et maniabilité avec les renseignements complémentaires mentionnés en pied de tableau ;
- mais sous les formes imagées et attrayantes à l'image des différents guides qui viennent d'être supprimés.

Un tel indicateur, national ou par région, pourrait être vendu à un prix modique c'est-à-dire au coût de tirage ou remboursable après achat de billets, et devrait être disponible dans un grand nombre de gares ou à la poste par exemple, sur l'ensemble du territoire national.

4. Avec la suppression en décembre 2006 de la totalité des différents guides Corail ou TGV Horaires et prix, la SNCF vient de mettre fin à ce qui se faisait de mieux en matière d'information.

Ces guides étaient à la fois présentés agréablement et très faciles à lire, tout particulièrement en ce qui concerne les jours de circulation des trains, même s'ils n'étaient pas exhaustifs. Ils indiquaient de façon très lisible le niveau de tarification : période normale ou période de pointe et donnaient de nombreux exemples de prix pour un grand nombre de relations.

La meilleure référence pourrait être, financé par des supports publicitaires, l'excellent document réalisé pour le TGV EST EUROPEEN où figurent également les dessertes assurées par correspondances avec les TER.

En complément de ces guides, une amélioration très significative aurait pu consister en la création sur le même modèle de deux guides traitant des relations de nuit ainsi que des principales relations transversales.

5. **La « Collection horaire » est constituée par des fiches mentionnant les horaires relation par relation** et non par région. Ces fiches ont fait l'objet il y a quelques années d'une amélioration de leur présentation mais comportent toujours de très nombreux défauts.
- Leur lecture est vraiment difficile : les renvois sont très compliqués et trop nombreux relativement aux jours de circulation des trains. Pour des variations horaires de quelques minutes, on perd la visibilité d'ensemble : le train circule-t-il en semaine ? Le week-end ?
 - Cette perte de visibilité est nuisible pour le client et pour la SNCF : il devient impossible de « détecter » facilement l'existence de dessertes cadencées avec tous les avantages qui ont pu être constatés lors de leur mise en service côté voyageur comme côté entreprise.
 - Les fiches sont indisponibles en dehors des lignes concernées : il est impossible par exemple de préparer un voyage Strasbourg – Lyon en résidant à Paris. L'absence de vision réseau est totale.
 - Malgré cette complexité, l'information fournie reste très incomplète. De nombreux renvois pour travaux ne précisent ni les modifications horaires, ni même les dates des plages de travaux pendant lesquelles les horaires sont modifiés. Pour tous les détails, les fiches renvoient à Internet !
 - Le flou est complet sur les possibilités de réservation. Dans la rubrique « Services à bord » on lit : « Corail, train à réservation facultative et gratuite ; Corail Intercités, train sans réservation obligatoire. » Mais encore, cette réservation est-elle possible ou non ? Car Corail Intercités ne correspond même pas à un seul standard de qualité : certains trains sont ouverts à la réservation, d'autres non !

Information horaire : exemples de lacunes d'internet

Dégradation de la relation Reims – Nice

novembre 2008

La desserte directe de nuit Reims – Nice est supprimée à partir du 14 décembre 2008.

La desserte TER de remplacement, à la charge des régions, assure des correspondances à des heures dissuasives. Cette solution dégradée n'est même pas mentionnée directement sur internet.

Les dessertes de nuit directes Reims (20h19) – Nice (8h20) et Nice (20h17) – Reims (8h33), après avoir été réduites aux débuts et fins de week-end, sont supprimées, alors que l'économie de parcours ne porte que sur la section Reims – Culmont-Chalindrey. Des reports sur l'avion en passant par Paris sont déjà constatés avec la « dérégularisation » des circulations.

Une desserte TER de remplacement assure des correspondances à Culmont-Chalindrey à des heures dissuasives, tard dans la nuit ou tôt le matin. Les nouveaux horaires sont les suivants : Reims (20h42) – Culmont-Chalindrey (23h14 / 23h26) – Nice (8h28) et Nice (20h34) – Culmont-Chalindrey (5h07/5h38) – Reims (8h33).

Ces informations ne sont disponibles sur internet que pour un client avisé – et éventuellement prêt à payer à un tarif plus élevé – qui connaît déjà la solution et effectue deux demandes séparées : Reims – Culmont-Chalindrey, puis Culmont-Chalindrey – Nice. Par une requête directe, la SNCF ne mentionne que les voyages par Paris : Reims (20h15) – Paris-Est (21h) – Paris-Austerlitz (22h25) – Nice (8h47) et Nice (21h01) – Paris-Austerlitz (7h46) – Paris-Est (8h57) – Reims (9h42).

Encore faut-il noter que la SNCF n'édite plus aucune carte du réseau, sauf dans les trains ! Penser à utiliser cette option relève d'un travail de spécialiste ou de voyance ! Sur le site, l'option « via » (une ville à déterminer) utilisable par le client pour connaître les horaires et les prix relève de la même aberration. Cette anecdote révèle que la SNCF raisonne toujours organisation interne de la production avant de raisonner client.

La SNCF ne connaît pas Grenoble

Eric B.

3 février 2009 16:20

Bonjour,

La SNCF ne connaît pas Grenoble.

Et méconnaît certains TER de Rhône-Alpes

Faisant partie des insupportables « initiés » qui « tracent » leur itinéraire indépendamment du bon vouloir du site Internet de l'EPIC, j'ai demandé un Montpellier – Bourg Saint Maurice via Grenoble histoire de ne pas aller jusqu'à Lyon et de payer deux à trois fois plus cher (faites le test).

Mais voyage-sncf.com ne connaît pas Grenoble.

C'est seulement en mettant comme "via" Valence TGV que j'ai eu droit à un trajet correct via Grenoble.

Par contre, pour le retour, en dehors des via Lyon très coûteux, j'ai eu droit à un itinéraire via Grenoble tardif et lent alors même qu'il existe une autre relation avec le même nombre de correspondance (deux) mais plus rapide et à une heure d'arrivée plus acceptable : Bourg Saint Maurice dép. 13:51 - Montpellier arr. 20:44 (détail ci-après).

Mais voyage-sncf.com ne veut pas me vendre cette relation.

Alors, dois-je aller à la gare et faire une (longue) queue sans être sûr du résultat ?

Pour ne pas être excessif, je dirais que c'est maladroit que les DDTER ne fassent pas plus attention au site internet de vente de billets.

Avant le TGV Med, par le TALGO, dans les années 70, on partait de Montpellier à 14h11, on arrivait à Chambéry à 17h54 (*sans changement*) ; moins de 2 h après (moins de 6 h de durée de trajet) et les correspondances dans les deux sens s'articulaient très bien entre elles. Aujourd'hui, avec le TGV il faut 7h30.

Etonnant ?

Vous avez dit progrès ?

Cordialement,

Eric B.

Bourg Saint Maurice dép. 13:51

RE 83274

Chambéry-Challes-les-Eaux arr. 15:34

changement

Chambéry-Challes-les-Eaux dép. 16:15

RE 83757

Valence TGV Rhône-Alpes Sud arr. 18:35

changement

Valence TGV Rhône-Alpes Sud dép.19:35

TGV 6055

Montpellier arr. 20:44

Auto/train : informations et prix

Le service auto/train et son guide pour l'été 2008

27 juin 2008

Le « guide du service auto/train » édité pour l'été 2008 traduit une nouvelle fois la volonté de la SNCF d'adapter son offre et ses tarifs pour essayer de maintenir ce service dans des conditions financières raisonnables. L'analyse des dernières éditions de ce guide met en évidence des évolutions contrastées.

Les services

Après la forte « cure d'amaigrissement » au début des années 2000 concernant le nombre de relations assurées, divisé globalement par deux pour les liaisons transversales et réduit à zéro pour les relations internationales, les fréquences et les plages de fonctionnement, l'offre paraît stabilisée. On note même un retour de la fin de la desserte de Briançon de fin août à mi septembre, comme en 2006.

La possibilité de transporter, sur les principales relations radiales, des « automobiles de grande dimensions » dès le 12 décembre 2005 constitue l'adaptation, attendue depuis de nombreuses années, au besoin de la clientèle familiale qui a été perdue.

On peut toutefois regretter que le nouveau matériel porte autos ne puisse être incorporé aux rames de voyageurs, ce qui réduit la qualité de service sur les relations, notamment transversales, pour lesquelles le train de nuit constitue la meilleure solution et permet dans certains cas l'économie d'une nuit d'hôtel.

Au service d'été 2008, il devient possible de faire transporter son véhicule sans obligation d'y associer un voyage en train. Indépendamment de cette facilité de transport de l'automobile, cette nouvelle offre peut simplifier l'achat des billets en procédant, si nécessaire, par des demandes séparées pour le train et la voiture.

La tarification

Le nouveau service est marqué par la mise en place d'une tarification variable à partir d'un « prix de référence » correspondant à l'ancien prix « haute saison » d'été.

Comme pour la grille tarifaire de NOTES, on distingue trois gammes de tarifs.

- Le tarif « Flexi », 5% plus cher que le tarif de référence, offre les conditions d'échanges et de remboursement les plus souples.
- Différents tarifs permettent des réductions variées par rapport au prix de référence :
 - jusqu'à 50% de réduction, en fonction du coefficient de remplissage, pour des achats anticipés ;

- jusqu'à 30% de réduction, selon places disponibles à ce tarif, pour les allers/retours « séjour court » ;
- jusqu'à 20% de réduction, selon places disponibles à ce tarif, pour les « jours or » du lundi au jeudi.
- Les « Prem's » à partir de 49 euros, sont non échangeables et non remboursables.
- L'augmentation des prix « de référence », de l'ordre de 1,015%, apparaît modérée.

Basée sur des principes analogues à ceux de NOTES, cette tarification traduit « une politique de volume » visant l'augmentation du trafic et des recettes. Cette politique peut être approuvée pour trois raisons :

- en incitant la clientèle à voyager les jours les moins chargés, le prix moyen du billet peut diminuer ;
- elle contribue, contrairement aux principes en vigueur avec NOTES, au report modal voiture – train ;
- elle vise la promotion d'un produit « développement durable », ce qui valorise l'image de la SNCF.

On doit regretter la suppression, à partir du service d'été 2008, du programme de fidélité : un voyage à prix réduit à partir de quatre puis deux voyages effectués en douze mois. Cette situation est d'autant moins compréhensible que la SNCF développe de tels programmes pour ses autres services.

Les nouvelles conditions de commercialisation

Les conditions d'échanges et de remboursements évoluent également de façon assez voisine de celles qui ont été mises en vigueur en octobre 2007 avec NOTES. Globalement, la souplesse de commercialisation se dégrade.

Les échanges et remboursements étaient gratuits avant l'heure de début de chargement du véhicule, et possibles avec 50% de retenue au-delà de ce délai.

Avec le nouveau « Tarif Flexi » la retenue est limitée à 25% après l'heure de début d'embarquement, mais l'amélioration n'est pas évidente puisqu'il y a surcoût.

Par contre pour les autres tarifs – évidemment hors Prem's – la situation se dégrade avec des retenues de 3% à 50% et le billet devient non échangeable et non remboursable après l'heure de début d'embarquement.

La documentation et l'information

Le guide auto/train constitue, après la suppression des guides « horaires et prix » en décembre 2006, le seul document bien adapté aux attentes du voyageur en regroupant de façon simple les informations générales, les conditions de commercialisation, les principes de la tarification, les prix et des horaires faciles à lire.

Point positif, la SNCF affiche les fourchettes des prix pour les différents tarifs. Le client peut ainsi estimer le montant de son achat. Ce principe d'affichage doit être généralisé à l'ensemble des tarifications.

On peut seulement regretter, dans cet état d'esprit, que seuls les maximums soient repris au bas des tableaux horaires, laissant à celui qui fait une lecture rapide du guide la seule vision des prix les plus élevés.

Face à ces améliorations importantes, la nouvelle édition traduit malheureusement de fortes baisses de qualité.

- Supprimés, puis rétablis au service d'été 2007, les horaires des trains de nuit les plus adaptés pour la desserte de certaines relations ont été à nouveau supprimés. C'est incompréhensible alors que la SNCF fait des efforts pour rentabiliser ces trains.
- Les horaires des navettes entre certaines gares voyageurs et auto/train ont également été supprimés, pour la première fois. Cela complique énormément la préparation au voyage car il faut maintenant téléphoner à la gare auto/train concernée pendant ses heures d'ouverture. En dehors de ces pages, le guide renvoie aux opérateurs du 3635 qui, début juin, n'étaient pas en possession des informations nécessaires et renvoyaient eux-mêmes à la gare de départ ! Le client est maintenant chargé de renseigner les services de renseignements et de vente de la SNCF !
- Des erreurs de rédactions aboutissent à des contresens : page 9, le « tarif Flexi » est remboursable « à hauteur de 25% » et page 19 « avec une retenue de 25% »...
- Que signifie pour les relations Lille – Fréjus-Saint-Raphaël et Lille – Narbonne la mention « travaux à prévoir » ?

Enfin, en matière de communication, on peut regretter, alors que la publicité sur les grands médias est actuellement très importante pour le TGV, qu'il n'y ait toujours pas de campagne analogue menée pour l'auto/train qui reste une prestation peu connue alors que la SNCF essaye de mettre en œuvre quelques améliorations très significatives. Cette attitude est d'autant moins compréhensible que l'auto/train amène des voyageurs au TGV et répond aux critères du Grenelle de l'environnement en matière de transports.

Conclusions

La présente analyse met en évidence un bilan contrasté, déconcertant sur certains points.

Le souci de réadaptation de l'offre est réel malgré des déficiences persistantes sur les dessertes pour lesquelles le voyage nocturne constitue la meilleure solution pour les voyageurs accompagnants. Il en est de même pour les tarifs qui essaient de développer le trafic. Un progrès est à noter en matière de transparence tarifaire.

La tarification est rendue plus attractive, au moins pour la période estivale. Néanmoins l'effort tarifaire annoncé est difficile à apprécier puisque l'on ne connaît pas les détails, surtout en nombre, des places à tarif réduit ni l'incidence sur les usagers des avantages précédents supprimés, à savoir :

- tarification basse saison,
- programme de fidélité,
- échange et remboursement gratuits jusqu'au jour du départ.

La DB apparaît avoir une conception plus généraliste de ce service à travers des tarifs inférieurs et plus nuancés.

Enfin, la suppression des informations sur les horaires des trains de nuit et des navettes, certaines erreurs de rédaction et l'absence persistante de publicité menée de façon ponctuelle mais à un niveau beaucoup plus significatif qu'actuellement, restent incompréhensibles pour un service qui

mérite d'être valorisé car il s'inscrit parfaitement dans la ligne des préoccupations environnementales.

Constats sur Paris – Nice

Extrait d'un courrier adressé à la SNCF le 26 février 2009 par l'association des usagers du transport auto/train (AUTAUT)

A titre d'exemple voici une comparaison de tarif pour Paris/Nice pour un véhicule standard :

Hiver 2007/8 Basse Saison : 166 € Haute Saison : 210 €

Été 2008 Tarif Standard : 261 €

Hiver 2008/9 : 266 € "meilleur" tarif proposé pour un départ de Paris le mercredi 15 avril réservé 2 mois à l'avance (au lieu de 210 € l'an dernier)

186 € "meilleur" tarif proposé pour un départ de Nice le mercredi 6 mai réservé 2 mois et demi à l'avance (au lieu de 166 € l'an dernier)

Même constat pour Paris-Bordeaux, que beaucoup empruntent faute de pouvoir aller jusqu'à Biarritz en dehors de l'été.

Quelques uns ont réussi à obtenir un billet à 49 euros. Mais ce type d'avantage n'est pas offert à une bonne partie des retraités qui, pour des raisons de calme, de confort, rejoignent leur voiture par train en 1^{ère} classe avec la carte Senior. Et, comme disent certains employés, "pour que certains payent moins il faut bien que d'autres payent plus", ce qui n'est pas apprécié par ceux qui sont contraints de payer le tarif fort, beaucoup préférant d'ailleurs délaissier l'auto/train et prendre la route.

Nous voyons une nouvelle cause de baisse en perspective du trafic auto/train sur la liaison la plus fréquentée, Paris-Côte d'azur.

Prochainement, le train de nuit Paris-Nice ne circulerait que les week-ends et veilles de grands week-ends. Or l'une des réductions introduites dans la nouvelle tarification auto/train, le tarif "Jours Or", n'est valable qu'en semaine. Nous voulons croire que cette "collision" est fortuite mais elle ajoute à ce qui précède.

Tout cela nous paraît en contradiction avec les décisions prises par le Gouvernement et les Parlementaires dans le cadre des lois Grenelle 1 et 2.

30 octobre 2008

LE PLAN STRATEGIQUE SNCF : Propositions de la FNAUT pour les services voyageurs « grandes lignes »

En décembre 2006, l'information fournie aux voyageurs s'est sensiblement dégradée. Puis, en octobre 2007, la SNCF a introduit une nouvelle tarification (NOTES), très complexe, des trains à réservation obligatoire (TGV, TéoZ, Lunéa). Plus récemment, elle a modifié les conditions d'utilisation des trains Corail Intercités et va réformer le calendrier bicolore voyageurs concernant les trains Corail, Corail Intercités et TER.

- Alors que la clientèle attend des conditions de commercialisation très souples et des informations de qualité sur les horaires et les prix, des informations sont dorénavant dissimulées aux voyageurs, ce qui constitue un abus de monopole.

- Alors que la situation écologique exige que le train soit attractif, d'un usage plus simple que celui de la voiture, la SNCF en complique l'accès et n'incite pas au report modal.

- La nouvelle tarification est très favorable aux achats d'impulsion, mais les prix augmentent pour ceux qui voyagent par nécessité. Les tarifs augmentent insidieusement (nombre de TGV en heures de pointe, évolution inadaptée du calendrier voyageurs pour les Corail).

- Par ailleurs, la qualité des services à moyenne et longue distance (hors TGV, TéoZ et Lunéa) se dégrade sauf cas particuliers : des relations directes disparaissent, les fréquences sont réduites, les conditions d'utilisation des billets se rigidifient. La SNCF fragilise les relations transversales par rabatement systématique sur le TGV.

Le succès financier de la SNCF (un milliard d'euros de bénéfices en 2007) est donc obtenu à l'encontre des priorités affichées par le gouvernement : maintien du pouvoir d'achat, aménagement du territoire, préservation de l'environnement.

La FNAUT s'élève contre cette dérive préoccupante qui met le voyageur au service de la SNCF et non le contraire, et demande une intervention de l'Etat, tutelle de la SNCF. La lettre de mission adressée par le Chef de l'Etat au président de la SNCF mentionne en effet que « la SNCF doit être en première ligne pour réussir la mise en œuvre du Grenelle de l'environnement » et que « la modernisation du réseau national doit faire l'objet d'un plan ambitieux ». Dominique Bussereau, secrétaire d'Etat aux Transports, a rappelé récemment que « les bénéfices dégagés par les TGV doivent profiter au fret, aux TER et aux Corail Intercités ».

Dans ce contexte, la FNAUT demande que soient inscrites au plan stratégique de la SNCF quelques actions peu coûteuses permettant d'améliorer significativement la qualité de service offerte sur le réseau national.

« Reconstituer une documentation écrite et électronique de qualité pour que le client puisse choisir facilement l'itinéraire de son voyage, son horaire en fonction de la catégorie du train en période normale et de pointe, comprendre le montant et la rentabilité de ses achats et vérifier le prix du billet pour les liaisons soumises au barème kilométrique. »

Documentation écrite

- Indicateur horaire général (prix modique, publicité)
 - *En remplacement des « indicateurs horaires » supprimés (2890 pages, illisibles, très chers : 14 à 38 euros)*
 - Selon le modèle anglais Thomas Cook (62 pages) :
 - couvre l'ensemble du réseau, villes principales et moyennes,
 - carte et renvois à des numéros de tableaux,
 - tableaux horaires simples et complets.
 - *Si besoin, faire un tiré à part de l'édition anglaise*
- Indicateurs horaires et prix (gratuit, publicité)
 - Rétablir les anciens guides pour les liaisons radiales :
 - horaires faciles à lire ;
 - calendrier périodes normales et de pointe ;
 - renseigner les kilométrages pour les liaisons Corail.
 - Les adapter à NOTES :
 - trois gammes de prix « Pro », « Loisir », « Promo »,
 - afficher les prix Loisir maximums (Loisir standard) et minimums, périodes normales et de pointe.
 - Compléter par deux guides supplémentaires :
 - guide des principales relations transversales,
 - guide des relations de nuit.
 - Améliorer le guide auto/train :
 - rétablir l'affichage des horaires des trains de nuit et des navettes.
- Fiches horaires nationales (gratuit)
 - Présentation comme les fiches régionales, plus simples à lire.
 - Carte du réseau national renvoyant à des numéros de fiches.
 - Renseigner le kilométrage des lignes.
 - Envoi gratuit à domicile de tout ou partie de la collection.
- Informations horaires et prix régionales
 - Renseigner les horaires des dessertes sous-traitées : « Services divers en correspondance avec la SNCF ».
 - Envoi à domicile de tout ou partie de la collection (prix modique).
 - Renseigner le kilométrage des lignes.

Remarque générale : si difficulté d'affichages d'horaires pour cause de travaux, annoncer des « horaires génériques » et des plages de travaux prévisibles et éditer des modificatifs.

- Informations générales
 - Regrouper tous les guides TGV, TéoZ, Lunéa, Corail Intercités en un seul document couvrant aussi les Corail et TER.

- Renseigner une première rubrique : comment s'informer sur les horaires et les prix.
 - Renseigner les détails, figurant seulement sur Internet.
 - Rétablir l'affichage du barème kilométrique pour le calcul du prix des billets Corail, Corail Intercités et TER.
 - Expliquer le mode de calcul des billets « mixtes » : prix de marché + barème kilométrique.
 - Améliorer le classement par rubriques des informations.
- Dépliants publicitaires « 12-25 », « Enfant+ », « Senior » et « Escapade » « Voyageurs Loisir »
 - Exposer les principes de la tarification : trois gammes de prix et non deux.
 - Indiquer les ordres de grandeur des pourcentages de réductions pour les prix Loisir minimums.

Documentation informatique

- CD-ROM « Horaires et informations »
 - Mentionner son existence dans la documentation écrite et informatique.
 - Diffuser à tous les guichets de gares.
 - Mentionner les périodes de circulation des trains.
- Internet
 - Rendre la majorité de la place sur les pages aux informations à caractère ferroviaire.
 - Limiter la place réservée à la publicité.
 - Regrouper les informations nécessaires au voyage ferroviaire et les rendre plus directement accessibles.
 - Afficher les prix Loisir maximums (Loisir standard) et minimums, périodes normales et de pointe
 - Indiquer les pourcentages de réductions obtenus pour les cartes commerciales.
 - Mentionner toutes les combinaisons horaires possibles et pas seulement une sélection, particulièrement pour les relations transversales.
 - Rétablir les fiches horaires en version pdf
 - Préciser à côté du prix : « période bleue ou période blanche » pour les trains soumis au calendrier voyageurs
 - Renseigner les horaires des dessertes sous-traitées : « Services divers en correspondance avec la SNCF ».
 - Restaurer la possibilité d'achat de billets « ouverts » pour les Corail et Corail Intercités.
 - Permettre les réservations auto/train.

« Mettre à l'étude une révision de la tarification des trains à réservation obligatoire, qui doit être simplifiée et maintenue à un niveau modéré. »

- Afficher trois niveaux de tarification
 - Les offres promotionnelles, non échangeables et non remboursables, doivent être affichées en tant que telles pour ne pas être confondues avec les prix Loisir minimums.
 - Il devient ainsi possible, sans confusions, de faire des promotions qu'il y ait ou non anticipation des achats.
- Améliorer la lisibilité des trois gammes tarifaires :
 - par exemple « Primo », « Perso » et « Promo » ;
 - Primo : certaines attentes ne sont pas propres aux professionnels : réservation de taxis pour les seniors en 1^{ère} classe, utilisation d'abonnements fréquence pour des déplacements personnels ;
 - nombre de déplacements à motif personnel ne présentent pas de caractère de loisir.
- Rétablir la tolérance d'une heure pour l'échange après départ
 - C'est la SNCF qui impose la réservation obligatoire : elle doit donc en assumer les nombreux avantages pour elle, mais aussi les quelques inconvénients.
 - Pour inciter la remise à disposition des places avant départ, proposer une retenue légère : par exemple 3% comme pour l'auto/train.
- Réduire le coût d'échange ou de remboursement le jour du départ :
 - par exemple : 2,5 euros avec carte, 5 euros sans carte ;
 - ces prix restent assez élevés car ils s'appliquent par voyageur.
- Réduire le prix des cartes commerciales pour tenir compte de la baisse de leur rentabilité.
- Fixer un objectif de pourcentage maximum de TGV et Corail Lunéa circulant en période de pointe sur une « semaine type » ; cet objectif est à appliquer individuellement, relation par relation.
- Supprimer certaines incohérences tarifaires des prix Loisir qui font que certains achats anticipés coûtent plus cher que des billets achetés plus tardivement.
- Améliorer les principes de la tarification pour les groupes afin de la rendre intéressante par rapport à la tarification individuelle et publier ses principes.
- Revoir les principes de tarification pour que la « politique de volume » incite moins à une « surconsommation » qu'à un report modal de la voiture vers le train en proposant des réductions ciblées pour trois catégories de déplacements :
 - séjours de courte durée : le gain du temps apporté par le train peut inciter au report modal ;
 - mini groupes, 2 à 8 personnes : concurrence de la berline et du monospace ;
 - groupes de cinquante personnes : concurrence de l'autocar.

« Etablir des liaisons directes pour les relations à moyenne et longue distance (hors TGV, TéoZ et Lunéa). Le concurrent du train étant l'automobile, ces liaisons constituent une importante attente du client. Perçues comme un gain de temps du voyage d'1h30, elles augmentent fortement les parts de marché du rail et peuvent être réalisées très économiquement. »

- Créer une marque « Intercités » pour gérer le réseau avec une vision nationale. Au découpage actuel très compliqué par nature de train : TGV, TéoZ, Lunéa, Corail, Corail Intercités, TER interrégionaux, TER, sera mis en place une organisation centrée sur le client par nature de voyages : dessertes à grande vitesse, relations « Intercités » pour l'offre nationale, et dessertes à caractère régional.
- Etablir pour quelques dessertes nationales à trafic potentiel intéressant des relations par voitures directes. Si nécessaire, réaliser ces améliorations à titre d'essai significatif sur une période de 4 à 5 ans en y associant une campagne publicitaire importante.
- Créer un nombre significatif de relations interrégionales et nationales par juxtaposition de dessertes TER « Intervilles ». De telles liaisons « de cabotage » peuvent générer un trafic à plus longue distance.
- Sur quelques liaisons à moyenne distance, à l'exemple de Paris – Granville, établir un niveau minimum de qualité suffisamment attractif pour capter une part du trafic routier en améliorant les fréquences des dessertes. Cette amélioration sera basée dans la mesure du possible sur une augmentation des gains de productivité. Si nécessaire, ces opérations feront l'objet de périodes d'essais, comme au § 2 ci-dessus.
- Gérer l'organisation des correspondances pour réaliser de meilleures dessertes nationales. Améliorer leur mise en œuvre pratique : temps d'attente réduits, changement de train sur le même quai.
- Garantir auprès du client le maintien de ces correspondances en cas de retard par des règles clairement formulées dans la documentation et sur le contrat de transport.
- Tester sur quelques années le développement du service auto/train en réalisant quelques dessertes complémentaires à coût marginal.
- Rétablir les conditions de commercialisation des Corail Intercités conformément à la décision ministérielle de 2005 : réservation facultative, conditions d'échanges et de remboursement très souples, mesures tarifaires promotionnelles, tarifs modérés, calendrier voyageurs adapté aux relations nationales.

Principes de tarification TGV, TéoZ et Lunéa

Ces trains sont à réservation obligatoire et à tarification spécifique, « au prix du marché ». Depuis octobre 2007, ils sont commercialisés selon les principes de la Nouvelle Offre tarifaire et de service (NOTES).

1. **Trois gammes de tarifs** sont instituées pour les différentes catégories de clientèle :
 - les tarifs « Pro » permettent de disposer de nombreux services associés tels que des facilités d'échanges et de remboursement, de restauration à la place et de réservation de taxis... ;
 - les tarifs « Loisir » visent les déplacements à caractère personnel avec des possibilités d'échange et de remboursements de billets sous conditions ;
 - les « Prem's », « Bons plans du Net », ainsi que les « iDTGV » et « iDNight » constituent des offres promotionnelles à très bas prix, mais les billets, contrairement aux précédents, sont non échangeables et non remboursables.

2. **Deux périodes de circulation** sont définies pour assurer une bonne répartition du trafic entre les différents trains : la « période normale » et la « période de pointe ». Le mode d'application dépend de la catégorie du train :
 - Lunéa : période de pointe en 1^{ère} et 2^{ème} classe,
 - TGV : période de pointe en 2^{ème} classe seulement,
 - TéoZ : pas de période de pointe.

La majoration des prix pour les périodes de pointe est de l'ordre de 20 à plus de 30% pour les TGV et de 20% en 1^{ère} comme en 2^{ème} classe pour les Lunéa.

L'information écrite ne précise plus quels sont les trains qui circulent en période de pointe. Ces informations sont maintenant dissimulées sur Internet.

A partir des renseignements fournis par ce dernier et des doléances formulées par la clientèle, on constate que le nombre de TGV circulant en période de pointe a augmenté depuis la suppression de la documentation « Horaires et prix » et la mise en œuvre de NOTES.

3. **Les tarifs Loisir sont variables.** Ils ne dépendent que du coefficient de remplissage du train. Plus l'achat est anticipé, plus la réduction est en théorie importante. La notion de « calendrier voyageurs » disparaît. Ces tarifs se substituent aux « tarifs Découverte ».
4. **Le prix « Loisir standard »** est le prix le plus élevé, correspondant à un achat tardif. C'est le nouveau « prix de référence » qui se substitue au « tarif normal » des autres trains. Il sert de base au calcul des différentes réductions. Il se détermine, selon le prix du voyage et comme expliqué nulle part, en retranchant du prix « Pro » affiché sur Internet :
 - 1 à 2 euros en 2^{ème} classe,
 - 3 à 4 euros en 1^{ère} classe.

Sur internet, le tarif « Loisir standard » n'est jamais affiché comme tel mais toujours dénommé prix « Loisir ».

Quant à la documentation écrite, les nouveaux guides TGV et TéoZ mentionnent quelques prix pour moins de 50 relations. Les anciens guides « Horaires et prix » renseignaient tous les prix pour plus de 230 relations.

Pour les voyages occasionnels les réductions ne sont donc plus établies en fonction des différents segments de clientèle « à pouvoir d'achat réduit » : 12-25 ans, enfants de moins de 12 ans accompagnés, seniors.

5. Le prix « Loisir minimum » correspond à la réduction maximum qui peut être obtenue pour ces voyages occasionnels. Il peut se déterminer par Internet si on effectue une demande de réservation très anticipée. De même que le prix « Loisir standard », il n'est jamais affiché comme tel, mais seulement comme prix « Loisir ».

La documentation écrite ne mentionne aucun prix « Loisir minimum ». Les prix minimums affichés correspondent aux diverses offres promotionnelles non échangeables et non remboursables, créant ainsi la confusion avec l'offre Loisir.

Cet absence d'affichage fait que, lors de sa réservation, la clientèle ignore si elle a obtenu ou non un prix intéressant et, en conséquence, si elle a effectué sa démarche au bon moment.

De nombreuses consultations effectuées sur Internet permettent de constater que les réductions consenties par rapport au prix de référence sont de l'ordre de :

- 35% en 2^{ème} classe,
- 40 à plus de 50% en 1^{ère} classe sur quelques relations.

Inversement, sur certains trains circulant en période de pointe et en contradiction avec la théorie affichée, la réduction proposée est nulle, même pour des achats effectués très en avance.

De même, les trains circulant en période de pointe sont de plus en plus nombreux. Par exemple sur Paris – Nantes en semaine, le jeudi 7 juin, tous les TGV entre 10h et 18h45 circulent en heure de pointe, ce qui correspond à une augmentation de prix de + 28% pour 8 relations sur 13.

6. Les tarifs Loisir « week-end », contrairement aux trains à réservation facultative, ne sont plus proposés que les derniers jours précédant le voyage aller. La réduction maximum qu'il est possible d'obtenir n'est pas indiquée.

Ces tarifs ne sont donc intéressants que sur les destinations et les trains les moins demandés. Ces voyages ne peuvent pas être organisés à l'avance.

La suppression des anciennes réductions « découverte Séjour » offrant 25% de réduction, dans la limite des places disponibles à ce tarif, nuit donc au possible report modal voiture – train.

Remarque : Le tarif « week-end » n'est plus mentionné dans l'édition d'octobre 2008 des nouveaux guides alors qu'il est toujours disponible sur internet.

7. L'offre « mini-groupes » est absente de la nouvelle grille tarifaire depuis la suppression des tarifs « découverte à deux » qui permettaient 25% de réduction pour des allers-retours de 2 à 9 personnes selon des quotas de places, initialement sans autre condition puis avec obligation de passer une nuit à destination.

Cette mesure supprime encore des possibilités de report modal.

Pour les voyages fréquents, la SNCF propose l'achat des mêmes cartes de réductions, segmentées par catégories de clientèle, comme pour les trains à réservation facultative.

On note ainsi le manque d'homogénéité de traitement entre les voyageurs fréquents ou occasionnels. Pour ces derniers, la tarification incite moins au report modal que celle pratiquée par Air France, qui, sans demander de carte commerciale et pour les vols les moins chargés,

consent aux juniors, familles et seniors des réductions importantes, même pour des réservations effectuées tardivement.

Les taux de réduction accordés sont variables et non fixes, 25% ou 50%, pour les trains à réservation facultative.

8. **La carte « Escapades »** permet des réductions :

- jusqu'à 40% dans la limite des places accordées à ce tarif,
- 25% garantis.

1. **Les cartes « 12-25 », « Enfant+ » et « Senior »**, permettent des réductions :

- jusqu'à 50% pour « Enfant+ » et « Senior »,
- jusqu'à 60% pour « 12-25 », mais seulement pour des déplacements interrégionaux,
- 25% garantis.

Avec ces quatre cartes, pour des achats de dernière minute, le gain est de 25% par rapport au voyageur occasionnel.

Dans la majorité des cas, la rentabilité des cartes ne peut être calculée à l'avance puisqu'on ne connaît pas le prix Loisir proposé au voyageur occasionnel. Sur Internet seulement, l'économie effectuée est indiquée, mais uniquement au moment de l'achat.

Pour les achats anticipés, sauf pour la carte « 12-25 » dans le cas de voyages interrégionaux, la rentabilité baisse puisque le surcroît de réduction accordé – de 25% dans tous les cas avec l'ancienne tarification – est de :

- $50\% - 35\% = 15\%$ en 2^{ème} classe,
- $50\% - 40\%$ ou $50\% = 10\%$ ou 0% « officiellement » en 1^{ère} classe !

Pour résoudre cette aberration liée à une invraisemblable complexité de la tarification, la SNCF est amenée sur certaines relations à proposer aux titulaires de cartes jusqu'à 60% de réduction en 1^{ère} classe. Elle est donc conduite à se faire une contre publicité, tout en induisant le client en erreur quant à la rentabilité de sa carte qui, malgré cet effort, reste réduite à 10% !

Promotions et confusions

Le 8 janvier, la SNCF s'adressait à ses clients *via* son site Internet : « Événement : du 7 au 22 janvier, 500 000 billets de trains à prix minis pour des voyages effectués du 12 janvier au 7 février... A ce prix là, vous ne pourrez pas rester de glace. »

Cette promotion concernait des allers simples sur des relations radiales : 6 liaisons TGV, dont Paris – Annecy, 2 Corail Lunéa, 1 Corail TéoZ et 1 Corail Intercités.

Les prix étaient annoncés « jusqu'à moins 30% de réduction par personne sur les tarifs Loisir (hors tarif Loisir Standard et Prem's)...paiement en ligne obligatoire...tarif non échangeable et non remboursable... »

Cette promotion s'inscrit dans la lignée de la nouvelle tarification qui **traduit une politique de volume qui ne peut être qu'approuvée** quant à ses objectifs de baisse des prix et d'amélioration du trafic et des recettes.

Simultanément, cet exemple illustre l'opacité de la politique tarifaire due, non à son principe, mais à une information écrite et informatique de très mauvaise qualité parce qu'elle comporte de nombreuses omissions et dissimulations.

1. **Ces prix** de dernière minute, en dehors de l'offre d'aller-retour « week-end » accessible quelques jours avant le départ prévu, **contredisent le principe affiché** dans les « guides des voyageurs Loisir » : « Plus vous anticipez votre voyage, plus vous obtenez des prix intéressants ». Tout cela doit donc être explicité.

2. **La formulation « réduction sur les tarifs Loisir hors tarif Loisir Standard » est incompréhensible.** On pourrait penser qu'il s'agit d'une réduction supplémentaire appliquée sur le prix Loisir « du jour » compris entre le prix Loisir minimum et le prix Loisir standard, le plus élevé. Après recherche, une demande faite le 17 janvier pour un Paris (16h50) – Annecy (20h32), 2nde classe, période de pointe, le 22 janvier, conduit aux résultats suivants :

- Pro : 86,4 euros,
- « PROMO PRIX MINIS » : 29 euros.

Une recherche complémentaire permet de déduire les résultats ci-après :

- prix Loisir standard : 84,4 euros, déterminé en demandant un prix tardivement ;
- prix Loisir minimum : 54 euros (-36%), déterminé en faisant une demande très anticipée ;
- Prem's : 25 euros.

En conclusion, l'offre « Promo prix minis » constitue :

- une réduction supplémentaire appliquée sur un prix Loisir minimum qu'on peut estimer ici à -46% !
- une réduction supérieure à 65% par rapport au prix Loisir standard.

Erreurs de calcul ou bonne surprise ou confusion avec « Les bons plans du Net » ? Une seule certitude : c'est incompréhensible.

3. Pour ajouter à cette confusion et rendre l'ensemble de la nouvelle gamme tarifaire encore plus opaque, **la SNCF n'affiche ni le prix Loisir standard** servant de base au calcul de

toutes les réductions commerciales et sociales, **ni le prix Loisir minimum** servant au calcul de la rentabilité de ces cartes. Elle n'affiche que le prix Pro et personne ne sait que pour calculer le prix Loisir standard à partir du prix Pro il suffit de retrancher à ce dernier, selon la relation :

- 2 ou 1,5 euros en 2ème classe,
- 4 ou 3 euros en 1^{ère} !

Il est inadmissible de ne pas pouvoir calculer la rentabilité des diverses cartes commerciales et sociales.

4. Dans les faits, la SNCF propose trois gammes tarifaires et non deux : la gamme « Pro », la gamme « Loisir » et une gamme de « Prix minis » correspondant :
 - soit à des promotions permanentes sur une sélection de voyages pour des achats très anticipés (Prem's),
 - soit à quelques soldes ponctuels divers pour des réservations soit tardives, soit au contraire très anticipées (Les bons plans du Net).

En conclusion, afficher les tarifs Prem's et autres promotions ponctuelles et masquer, en tant que tarifs les plus bas, les tarifs « Loisir mini » qui correspondent aux voyages les plus habituels ne fait qu'induire le client en erreur malgré les précautions rédactionnelles prises. **La SNCF doit cesser d'entretenir la confusion entre ces offres promotionnelles et les offres Loisir**, moins contraignantes en matière d'échange et de remboursement.

De façon générale, **les éléments permettant au client de faire librement ses choix sont absents** de son système d'informations écrit ou électronique ! **La SNCF doit refondre sa documentation** écrite. Elle doit reprendre rapidement l'affichage du calendrier de circulation des trains en mentionnant les périodes normales ou de pointe, comme parfaitement réalisé jusqu'en décembre 2006. Elle doit afficher ses plages de prix et cesser toute dissimulation d'informations sur Internet.

Nouvelle grille tarifaire

Informations sur les horaires et les prix Demandes de la FNAUT

Nécessité d'amélioration de la documentation écrite

La nouvelle grille tarifaire pour les trains à réservation obligatoire et à tarification spécifique n'est plus basée, pour l'offre Loisir, sur des taux de réduction fixes (-25% et -50%) mais sur des baisses de prix d'autant plus importantes que l'achat peut être anticipé.

Cette complexité dans les règles de calcul des prix nécessite en contrepartie une information adaptée de la clientèle pour éviter que le nouveau système de tarification ne soit totalement opaque : aujourd'hui, les prix des billets et des cartes commerciales sont totalement incompréhensibles pour le client.

La présente note énumère les principaux principes de tarification en vigueur et les mesures d'information qu'il y a lieu de mettre en place pour rendre l'offre compréhensible, c'est-à-dire réaliser la transparence commerciale légitime pour un opérateur qui bénéficie du monopole d'exploitation.

Améliorations à conduire en fonction des insuffisances constatées

1. **Premier principe** : deux niveaux de prix : périodes de pointe et normale

L'application de ce principe vise la réalisation de deux objectifs :

- inciter la clientèle qui en a la possibilité à décaler son voyage pour bénéficier de prix réduits,
- libérer des places pour les clients qui ne peuvent voyager qu'en période de pointe.

Le mode d'application dépend de la catégorie du train :

- Lunéa : périodes de pointe en 1^{ère} et 2^{ème} classe,
- TGV : périodes de pointe en 2^{ème} classe seulement,
- TéoZ : pas de périodes de pointe.

Demande 1

Pour atteindre ces deux objectifs, l'information horaire doit préciser pour chaque train le niveau de tarification appliqué en fonction des jours de circulation.

Remarque : Indépendamment des objectifs visés qui intéressent autant l'entreprise que la clientèle, il est par ailleurs légitime qu'un client qui prépare son voyage puisse savoir, sans l'intermédiaire d'un vendeur, si le train qu'il envisage d'emprunter circule ou non en période de pointe.

2. **Deuxième principe** : deux gammes de tarifs, hors tarifs Prem's et autres "soldes" ponctuels et tardifs :
 - Tarifs Loisirs, dont les prix maximums sont les prix Loisir standard en périodes de pointe ou normale,
 - Tarifs Pro : prix Loisir standard majorés de 2 euros en 2^{ème} classe, 4 euros en 1^{ère} classe.
3. **Troisième principe**, applicable aux tarifs loisirs : plus l'achat est anticipé, plus la réduction est importante.
 - Pour les voyages occasionnels, les prix minimums ne sont pas publiés.
 - Pour les voyages plus fréquents, l'achat de cartes commerciales permet des réductions garanties de 25% et jusqu'à :
 - -40% carte Escapade,
 - -50% cartes Enfant+ et Senior,
 - -60% carte 12-25 (le - 60% ne s'applique pas pour des voyages effectués au sein d'une même région).

Demande 2

Pour que le voyageur occasionnel qui anticipe sa demande puisse évaluer l'économie qu'il fait par rapport à un achat de dernière minute, la SNCF doit afficher le prix Loisir standard correspondant aux deux niveaux de prix : périodes de pointe et normale.

Remarque : la SNCF se comporte comme un commerçant qui, faisant des soldes, afficherait le prix des articles soldés mais refuserait d'afficher les prix avant démarque.

Demande 3

Pour apprécier la rentabilité de sa carte commerciale, le client doit pouvoir apprécier l'économie faite par rapport au tarif Loisir sans carte.

- Achats de dernière minute : le gain est de 25%.
- Achats anticipés : il faut connaître les tarifs Loisir minimums pour les comparer aux prix minimums offerts par les cartes.

Il n'est pas possible, avec les informations actuellement disponibles, d'estimer les économies que peuvent procurer les cartes commerciales et donc leur rentabilité. La SNCF doit donc afficher les prix Loisir minimums sans carte correspondant aux périodes de pointe et normale.

4. **Quatrième principe** : des prix "minis" permanents sur un nombre limité de relations pour des achats très anticipés.

Les Prem's correspondent aux prix les plus bas mais l'offre n'est pas comparable à la gamme Loisir car les billets ne sont ni échangeables, ni remboursables.

La documentation doit être simple et complète pour que les différentes catégories de clientèles puissent faire leur choix en toute connaissance de cause et non de manière "improvisée" selon les dates et heures du voyage.

Aujourd'hui, la SNCF affiche à tort comme fourchette des prix Loisir :

- le prix Loisir standard en période de pointe,
- les prix Prem's.

La confusion générée est double :

- les voyages en périodes de pointe et normale sont de natures différentes : dans un cas la clientèle achète, avec ou sans réduction, un article cher, pas dans l'autre ; il en est de même

pour les tarifs Prem's qui ne doivent pas être comparés aux tarifs Loisir car ils n'offrent pas les mêmes avantages.

La documentation doit donc être complétée compte tenu de l'état des lieux dans les deux domaines ci après.

- Affichage des différents prix
 - Les guides actuels TGV et TéoZ mentionnent quelques prix Loisir pour moins de 50 relations.
 - Les anciens guides "Horaires et prix" renseignaient tous les prix pour plus de 230 relations.
- Renseignements sur les conditions d'utilisation des cartes commerciales
 - Les nouveaux guides TGV, TéoZ et Lunéa renvoient pour les détails à Internet.

Demandes 4 et 5

- A défaut de pouvoir être exhaustive, l'information doit porter sur les différentes plages de prix sur un grand nombre de relations et pas seulement sur les quelques relations les plus utilisées.
- La documentation écrite doit être complète pour que toutes les catégories de clientèles puissent être correctement informées.

Proposition de solutions

Les demandes 1 à 4 peuvent être réalisées très simplement à l'image des anciens guides "Horaires et prix" :

- en indiquant les niveaux de tarification appliqués selon les jours aux différents trains,
- en affichant pour un grand nombre de relations, à défaut de prix de base, la fourchette des prix applicables pour les périodes de pointe et normale :
 - Pro et Loisir standard,
 - Loisir (à partir de),
 - prix Loisir les plus bas (à partir de) pour les cartes commerciales :
 - carte Escapade (-40%),
 - cartes Enfants+ et Senior (-50%),
 - carte 12-25 (-60%),
 - Prem's.

La demande 5 peut être réalisée économiquement en regroupant en un seul document les guides TGV, TéoZ et Lunéa pour éviter des répétitions inutiles qui seraient avantageusement remplacées par les renseignements manquants, mentionnés seulement sur Internet.

Cartes commerciales

Rentables : oui, mais pour qui ?

Un exemple récent de promotion tarifaire sur internet met en évidence le comportement à tout le moins complexe de la SNCF vis-à-vis de ses clients.

Par exemple, si on se réfère au dépliant publicitaire pour la carte Senior, on peut lire :

1. Dès 60 ans, pour 55 euros (prix en vigueur au 29/01/08), vous voyagez à prix réduits pendant un an :
 - jusqu'à -50% ; pour bénéficier facilement de cette réduction, il faut penser à réserver ses billets à l'avance ou à voyager en période bleue ;
 - 25% garantis dans tous les cas, même au dernier moment.
2. Votre carte Senior est remboursée dès vos premiers voyages, par exemple Paris – Toulouse en 1^{ère} classe
 - prix Loisir standard : 116,4 euros
 - avec la carte Senior : 55,0 euros

Simultanément, le 3 mai 2008, la SNCF adressait via son site « voyages-sncf.com » la publicité suivante : « réduction spéciale : -3euros sur internet ».

Parmi les exemples cités : Bordeaux – Nice, carte Senior, couchette 1^{ère} classe : 75,1 au lieu de 78,1 euros.

L'analyse de ces données peut se faire selon différents stades d'attention ou de connaissance du client.

1. Selon une première analyse, sur Paris –Toulouse, avec une économie de $116,4 - 55 = 61,4$ euros, la carte paraît amortie dès le premier voyage. Ceci ne serait vrai que si le client occasionnel ne bénéficiait pas, lui aussi, d'une réduction jamais publiée : le prix Loisir minimum. Dès le départ, **le calcul du client est faussé parce que la SNCF – 1^{er} « oubli » – lui occulte les informations nécessaires.**

De plus, comme bien mentionné dans le dépliant, la réduction appliquée de 50% ne s'obtient de façon générale qu'en réservant à l'avance. Mais, **2^{ème} « oubli », la SNCF ne signale pas que, dans certains trains en période de pointe, dès l'ouverture à la réservation 3 mois à l'avance, seules sont proposées les réductions à -25% !**

2. Une deuxième analyse permet de conclure que, si on ne peut anticiper ses voyages, la réduction de 25%, soit 29,1 euros, permet de rentabiliser la carte avec un aller retour sur ce parcours. Le raisonnement devient exact si, dans le même temps, la SNCF ne propose pas de réduction à sa clientèle occasionnelle. Ce principe n'est écrit nulle part.

3. Une troisième analyse permet de comprendre une réalité beaucoup plus décevante. En consultant la promotion « réduction spéciale : - 3 euros sur internet », on peut en effet, pour la relation Lunéa Bordeaux – Nice, noter sur le site de la SNCF (avec 2 consultations le 3 mai et un voyage demandé pour le 14 mai) :

- Senior sans carte :
 - 83 euros « LOISIR SPECIAL WEB »
 - 159,3 euros Pro 1^{ère} cl
- Avec une carte Senior :
 - 75,1 euros « BILLET CARTE SENIOR SPECIAL LUNEA WEB »
 - « vous économisez 7,9 euros avec votre carte »

Par une arithmétique simple :

75,1 (prix payé) + 7,9 (économie due à la carte) = 83 euros (pris payé par un client occasionnel),

on comprend que **la rentabilité de la carte commerciale est très inférieure à celle à laquelle on peut s'attendre à partir du dépliant publicitaire.**

En pareil cas, **l'internaute possède un avantage très important** par rapport aux 75% de la clientèle qui commande son billet par les moyens de distribution habituels : **il s'aperçoit, seul, que la SNCF le trompe délibérément sur la rentabilité de sa carte !** Mais s'en aperçoit-il avant l'achat de cette dernière ?

4. Il faut encore comprendre – quatrième analyse – pourquoi « réduction spéciale : - 3 euros sur internet » ?

Rien n'est plus simple une fois qu'on a compris la théorie compliquée ! Il suffit de savoir, après de fastidieuses consultations sur internet que :

Prix Pro affiché

– Prix Loisir standard (jamais signalé comme tel mais déterminé en faisant une demande tardive)

= 3 ou 4 euros en 1^{ère} cl. selon la distance, ou 3 euros en couchette Lunéa !

On peut en déduire dans le cas étudié :

159,3 (prix Pro) – 3 = 156,3 (prix Loisir standard) / 2 (-50% carte Senior) = 78,1 euros
et 78,1 – 3 euros de promotion = 75,1 euros ! Prix promotionnel affiché

5. Après cette victoire et malgré tous ses efforts, le client avisé n'est pourtant pas au bout de sa peine. Une cinquième analyse montre en effet que la règle : Prix Pro – 3 ou 4 euros / 2 (-50% carte Senior) n'est pas toujours exacte !

En effet, **pour quelques relations à grande distance**, dont certaines fortement concurrencées par l'avion, en 1^{ère} classe, la réduction accordée dépasse 50% !

Pourquoi ce « cadeau » ? Parce que le prix Loisir minimum, jamais affiché comme déjà vu, est dans ces cas proche de 50% et qu'il faut bien que le titulaire d'une carte commerciale bénéficie « d'un petit plus » !

Par exemple, avec des prix relevés début janvier pour des voyages demandés pour début mai :

Nantes – Lyon :	Loisir standard : 113 euros	Loisir mini : -45%	Carte Senior : -54%
Lille – Lyon :	Loisir standard : 125,3 euros	Loisir mini : -47%	Carte Senior : -57%
Paris – Nice :	Loisir standard : 149,9 euros	Loisir mini : -51%	Carte Senior : -60%

Le refus d'afficher les fourchettes de prix, associé à la complexité du système tarifaire, fait que dans ces cas **la SNCF se fait elle-même une contre publicité pour les voyageurs occasionnels.**

Pour la clientèle fidèle, les différentiels de réduction deviennent très faibles : respectivement : -9, -10 et -9 points et **la rentabilité des cartes commerciales est très fortement réduite.**

Dans tous les cas, avec la suppression en décembre 2006 des divers guides « Horaires et prix » qui peuvent être facilement adaptés aux principes, mêmes complexes, de la nouvelle grille tarifaire, **la clientèle est placée dans l'ignorance la plus totale de ses avantages ou désavantages.**

Conclusion

Après ces sommets de complexité, une dernière analyse permet paradoxalement de conclure simplement !

Aujourd'hui, **le client ne sait jamais s'il a réalisé un bon achat** ou si la SNCF l'a grugé. Il est également incapable de savoir s'il a effectué sa démarche au meilleur moment.

En ce qui concerne **les dépliants relatifs aux cartes 12-25, Enfants+ et Senior**, on dit tout en constatant qu'ils **sont une source de confusion**, très grave de conséquences.

Une solution simple pour, à défaut de régler tous les problèmes, permettre au client de savoir s'il a obtenu un prix intéressant ou non, **consiste à rétablir, en les adaptant légèrement, les anciens guides « Horaires et prix »**. Cette demande, assortie de propositions concrètes, a été formulée à la SNCF dès septembre 2007.

Tarification SNCF : Levons les ambiguïtés

Le 29 septembre, la FNAUT a adressé au ministre des Transports et à la SNCF une analyse mettant en évidence, suite à de nombreuses doléances de la clientèle, les causes possibles d'augmentation des prix du train et en particulier, sur un échantillon de 15 relations, l'évolution du nombre de TGV circulant période de pointe. On constate dans ce cas une augmentation de 8% de leur nombre sur la période 2006 – 2008.

Le 30 octobre, le ministère des Transports recevait la SNCF et la FNAUT. La SNCF confirme qu'il n'y a pas d'augmentation des prix, ainsi que l'a mentionné le rapport Mariton. Elle précise que, sur les 500 relations TGV, le nombre de trains en période de pointe a très légèrement régressé et que le prix moyen du billet « Loisir » a baissé. Les résultats fournis par la FNAUT ne sont pas pour autant démentis.

Devant ces constats, il importe donc de clarifier ces questions et de rappeler les positions de la FNAUT sur ces sujets.

Une première cause d'augmentation des prix maximums consiste à réduire les quotas de places à tarifs réduits. Ce procédé est évidemment invisible. Seul un audit permet de répondre à la question.

Les TGV en période de pointe constituent la deuxième cause possible. Avec un total de ces trains stable sur les 500 relations, leur nombre pourrait augmenter sur les axes les plus chargés et diminuer sur ceux qui le sont moins. Dans cette logique, bien conforme aux principes du yield management, les résultats trouvés par la FNAUT sur son échantillon comportant des relations importantes ne seraient donc pas contradictoires avec les déclarations de la SNCF. Ce constat montrerait que si on ne raisonne plus en nombre de trains mais de voyageurs, le volume de ces derniers affectés par des augmentations tarifaires pourrait donc augmenter.

La FNAUT souligne par ailleurs qu'il ne faut pas raisonner sur les prix moyens mais évaluer l'évolution des prix maximums en vertu du principe simple que les offres promotionnelles appelées par la SNCF « petits prix », donc les « soldes », ne doivent pas être financés comme cela pourrait être le cas aujourd'hui par une augmentation simultanée des articles non soldés : les déplacements qui présentent un « caractère obligé » que ce soit pour des motifs professionnels ou personnels.

Le rapport Mariton évoque bien le sujet en considérant que le yield management doit être appliqué avec discernement :

- « Pour une entreprise publique délivrant un service public, différentes questions se posent : [...] »
- « Faut-il une stricte compensation entre la hausse et la baisse du prix et, le cas échéant, sur quelle base ? »

- « Est-il légitime que le prix d'un service public augmente aux heures de pointe, alors que le besoin de transport est le plus souvent inélastique car lié à des besoins d'ordre professionnel ? [...] »

On peut bien sûr admettre que les voyages de forte valeur, par des augmentations de prix maximums, financent des voyages de faible valeur, surtout si l'expérience montre que les coefficients de remplissages sont élevés. Mais la FNAUT considère que les prix des voyages personnels doivent être plafonnés pour la protection des consommateurs : c'est d'ailleurs l'esprit d'un service public. Quant aux prix des voyages professionnels, ils pourraient être majorés, mais seulement après mise en concurrence, pour modérer les augmentations prévisibles. De plus un bon coefficient de remplissage n'est pas un critère de service public.

La confusion actuelle est créée par la très malheureuse dénomination de la gamme de prix « Loisir » qui concerne en réalité une majorité de déplacements à caractère personnel qui n'ont aucun caractère de loisir. L'exemple type est le junior qui effectue ses trajets domicile – études avec une carte 12/25 au tarif « loisir » !

La demande d'audit faite par la FNAUT est donc toujours pleinement justifiée et seul un audit indépendant permet de répondre à la question posée, car les principes d'application du yield management sont extrêmement complexes et, selon le rapport Mariton, « il n'est pas établi que le MEEDDAT a le temps et les équipes nécessaires pour se livrer à une étude approfondie de la pertinence et de l'opportunité des tarifs proposés par la SNCF ».

QUELQUES INFORMATIONS « OFFICIELLES » SUR LE SUJET

Débat sur le rapport Mariton 18 octobre Libération.fr

- Prix moyen du billet : 50 euros sans yield management, 42 euros avec
- D'une année sur l'autre, l'amplitude s'accroît, même en seconde classe. Mireille Faugère : « Aux deux bouts, cela s'étire. »

La Vie du Rail 22 octobre 2008

- La SNCF s'est félicitée que le rapport Mariton permette de réfuter l'accusation de hausse des prix déguisée.
- Hervé Mariton se contente de mentionner la hausse moyenne du TGV en 2008 (1,9%) communiqué par la SNCF au ministère.
- Positions de Hervé Mariton
 - « Globalement, je n'ai pas constaté d'explosion des prix. »
 - « J'ai demandé à la SNCF une évaluation des gagnants et des perdants de la nouvelle offre tarifaire, mais je n'ai pas obtenu de réponses. »
 - « Il n'y a pas de réponse parfaite à cette question, mais la SNCF pourrait au moins essayer de définir les profils des usagers qui paient plus cher. On peut se dire également qu'elle n'a pas envie de le faire. »

Communiqué de presse SNCF du 28 octobre 2008

Global et Loisir :

- Trafic en hausse de 1,3 millions de voyages supplémentaires
- Taux d'occupation des TGV 77% (hausse de 1 point)
- Prem's = 1 voyage loisir sur 10
- Promotions et offres de dernière minute : 1,6 millions de billets

Pro :

- Près de 25000 billets Pro vendus chaque jour
- Le plus prisé : Accès dernière minute (sans nécessité d'échange de billet)

Conclusion : Développement du volume des petits prix et stabilité du prix moyen Loisir

Rencontre DGIMT/DST – SNCF – FNAUT du 30 octobre 2008

La SNCF constate : 30% de voyages professionnels, 35% personnels, 35% « vrais » loisirs.

QUELQUES DEDUCTIONS A PARTIR DES INFORMATIONS CI-DESSUS

Le coefficient de remplissage passe de 76% à 77% = 1,3 millions de voyages supplémentaires. D'où le nombre annuel de voyages : 130 millions.

Nombre de voyages à motif professionnel : $130 \times 30\% = 39$ millions.

(Nota. Nombre de billets Pro vendus, base 45 semaines : 25000×225 j/an = 5,6 millions soit seulement 14% des voyages à motif professionnel. La majorité – 86% – des voyages professionnels sont effectués au tarif Loisir.)

Nombre de voyages vendus aux différents tarifs Loisir, hors voyages à motif professionnel : $130 \times 70\% = 91$ millions dont, en « petits prix » :

- Prem's : $91/10 = 9,1$ millions (10% des tarifs Loisir),
- promotions et offres de dernière minute = 1,6 millions (soit $1,6/91 = 1,75\%$ des tarifs Loisir).

Les « petits prix » représentent $(9,1 + 1,6)/91 = 11,75\%$ des différents tarifs Loisir, hors voyages professionnels.

Nombre de voyages vendus au tarif Loisir échangeable et remboursable, hors voyages professionnels :

$91 - 9,1 - 1,6 = 80,3$ millions,

- dont voyages à caractère personnel vendus au tarif Loisir : $130 \times 35\% = 45,5$ millions.

Conclusion :

La tarification Loisir est très ambiguë car $45,5/80,3 = 56\%$ des voyages effectués aux tarifs Loisir, hors voyages professionnels, ont un caractère obligé pour motif personnel.

Augmentation des prix du train

Rappel de quelques faits

Le 10 décembre 2006, la SNCF supprime la diffusion des « guides horaires et prix » qui indiquaient simplement pour toutes les relations TGV et les principales liaisons Corail au départ de Paris :

- les horaires sous forme facile à lire et donnant une vision à la fois détaillée et globale des dessertes,
- les fourchettes des prix maximums et minimums pour les différents tarifs pour de nombreuses relations,
- pour les TGV, la mention « période de pointe » ou « période normale » pour chaque train et chaque jour de la semaine.

Le 7 octobre 2007, la SNCF met en application sa nouvelle offre tarifaire et de service (NOTES) qui, pour les trains à réservation obligatoire, TGV, Corail TéoZ et Lunéa, se traduit par des prix très variables en fonction de leur taux de remplissage au moment de la réservation.

L'objectif officiel est à la fois d'améliorer les services proposés aux abonnés ou aux voyageurs payant le plein tarif (« Pro »), et de mettre à jour la « politique de volume » en offrant, à grand renfort de publicité, de nouvelles possibilités de voyages à prix réduit pour les déplacements à caractère personnel (« Loisir »), mais avec des conditions d'utilisation restrictives.

Le 6 juillet 2008, pour les TER et les trains à réservation facultative, Corail et Corail Intercités, la SNCF modifie le calendrier voyageur « bleu blanc » en créant les jours de la semaine des périodes blanches en début et fin de journée afin, selon elle, d'augmenter la capacité de transport pour les « pendulaires » du grand bassin parisien.

Les premières réactions de la clientèle, de la FNAUT et de la SNCF

Dès la suppression des « guides horaires et prix », la clientèle se plaint d'être mal informée sur les horaires, de ne plus avoir aucun repère sur les prix mais aussi de ne plus savoir, facteur déterminant du choix d'un train, si le TGV qu'elle envisage d'emprunter est tarifé en période normale ou en période de pointe, beaucoup plus chère.

Après la mise en application de NOTES, le mécontentement grandissant de la clientèle porte sur deux points supplémentaires :

- il est impossible, en l'état actuel de la documentation, de savoir si le prix du billet obtenu est intéressant et si l'achat a été effectué au bon moment ;
- les prix de certains voyages augmentent considérablement, de l'ordre de 20 à 30%, contrairement aux affirmations de la SNCF qui soutient que les augmentations ne dépassent pas 2,3%.

La FNAUT constate de plus que les dépliants publicitaires pour les cartes commerciales « 12/25 », « Escapade », « Enfant+ » et « Senior » comportent des insuffisances. Le client est induit en erreur et surestime la rentabilité de sa carte.

Le nouveau calendrier voyageurs conduit, pour trois catégories de clientèles, les juniors 12/25, les enfants accompagnés et les seniors qui sont amenés à emprunter des trains qui circulent pendant les nouvelles périodes blanches, à des augmentations de prix de 33% pour les voyageurs occasionnels et de 50% pour les possesseurs de cartes commerciales. Cette réforme se révèle ainsi très pénalisante pour les dessertes interrégionales de province à province dont les caractéristiques sont très différentes de celles du grand bassin parisien.

Le 3 juillet, à la suite de ces réactions, la FNAUT est reçue par la SNCF qui, parmi les demandes formulées, s'engage à améliorer internet ainsi que la documentation écrite sur deux points :

- l'affichage sur un nombre significatif de relations de la fourchette des prix « Loisir »,
- l'indication dans les informations horaires des niveaux de tarification – période normale ou de pointe – pour chaque TGV.

Le 18 septembre, la SNCF présente aux associations de consommateurs la maquette de la nouvelle version du « guide des voyageurs Loisir TGV » en cours d'édition. Ce guide présentera des améliorations, dont deux sont particulièrement intéressantes dans le domaine des prix :

- les principes de calcul de la rentabilité des différentes cartes commerciales sont mieux présentés et permettent d'éviter au client de commettre les erreurs d'estimations précédemment constatées,
- des tableaux très bien documentés mentionnent les différents prix « Loisir » pour une centaine de relations.

On regrettera cependant que le principe d'application des périodes normales et de pointe ne soit pas explicite.

Les conclusions qui se dégagent après un an d'application des nouvelles mesures tarifaires

Après un an d'application de NOTES, on est amené à faire sur les prix des trains à réservation obligatoire les constats suivants.

- Les prix maximums, pour les tarifs « Loisir », n'augmentent que légèrement, de l'ordre de l'inflation annuelle car ils sont limités par le ministère des Transports. Les prix « Pros », majorés de 1 à 4 euros par rapport aux précédents, donnent accès en contre partie à de nombreux services.
- A l'opposé, les nombreuses promotions offertes pour des achats soit très anticipés, soit tardifs, soit pour des trains dont les horaires sont moins attractifs, permettent de voyager à des prix très avantageux, mais avec des conditions d'utilisation très restrictives : les billets ne sont ni échangeables ni remboursables. Ces prix correspondent effectivement à des déplacements motivés par des loisirs. Ce sont des « prix d'appel ».
- La gamme intermédiaire « Loisir », dont les prix sont très variables, est utilisée pour les déplacements à caractère personnel qui n'ont souvent aucun rapport avec des loisirs et présentent au contraire un caractère « quasi-obligé » ou « non programmable ». L'exemple type est constitué par les juniors qui effectuent des déplacements pour leurs études.

Cette dernière gamme concerne une grande partie de la clientèle actuelle. Des réservations très anticipées permettent des réductions allant jusqu'à 35% environ en 2^{ème} classe. Inversement, pour d'autres achats, la SNCF majore ses prix de deux manières différentes pour toutes les catégories de voyageurs, bénéficiant ou non de réductions.

1- Pour des commandes anticipées, en annulant ou en réduisant au minimum les réductions accordées antérieurement en périodes de pointe :

- « en niveau », cela correspond à des augmentations pouvant atteindre 50% avec des cartes commerciales (cas où la réduction de 50% est ramenée au minimum garanti de 25% par exemple) ;
- « en volume », c'est-à-dire en nombre de trains concernés, ces augmentations ne sont pas mesurables par les associations de consommateurs...à moins de consulter sur internet les prix de tous les trains en période de pointe avec différentes anticipations d'achats !

2- En augmentant le nombre de trains circulant en périodes de pointe : le tableau annexé permet de déterminer les ordres de grandeurs des augmentations de prix obtenues :

- « en niveau », par le ratio prix période de pointe / prix période normale en 2nde classe ;
- « en volume », en évaluant l'évolution du nombre des trains circulant en période de pointe avant et après la suppression de l'édition des « guides horaires et prix » et l'introduction de NOTES.

On constate sur deux ans 8% de TGV en plus en période de pointe qui coûtent en moyenne 23% plus cher.

Positions de la FNAUT en matière de politique tarifaire

La FNAUT a toujours fait savoir qu'elle était très favorable à une « politique de volume » en matière de tarification ferroviaire, pour des raisons sociologiques, économiques et écologiques.

L'augmentation du trafic et des recettes, favorable à la pérennisation de l'activité, doit inciter, non à la surconsommation, mais au report modal de l'avion et surtout de l'automobile et de l'autocar vers le train : l'approche ne doit pas être exclusivement comptable et le coefficient de remplissage ne peut donc être le seul « juge de paix » pour le calcul du prix du transport.

De plus, les offres promotionnelles, « les soldes », ne doivent pas être « financées », comme cela paraît être le cas aujourd'hui, par une augmentation simultanée des « articles non soldés » : les déplacements qui présentent un « caractère obligé » que ce soit pour des motifs professionnels ou personnels.

Ces majorations sont en partie dues à l'augmentation du nombre des trains circulant en période de pointe, ce qui permet de « contourner » les limitations de prix imposées par le ministère des Transports. Elles ne sont pas acceptables en situation de monopole d'exploitation du système ferroviaire.

Dans ces conditions, la FNAUT demande :

- à la SNCF de publier l'évolution de la fréquentation des trains Corail, Corail Intercités et TER interrégionaux province – province qui sont soumis aux nouvelles périodes blanches du calendrier voyageurs,
- à l'Etat de faire conduire un audit indépendant pour mesurer précisément les augmentations des prix du train et d'interdire à la SNCF la répercussion totale sur les tarifs qui seront appliqués à partir du 1^{er} janvier 2009 de l'augmentation prévue du coût des péages, afin de rattraper une dérive des prix non conforme à une des priorités actuelles du gouvernement : la maîtrise du pouvoir d'achat.

ANNEXE

Origine-destination (1)	Prix PP/PN 2nde classe (1)	Trains PP/Trains PP+PN oct. 2008 (2)	Trains PP+PN oct 2007 (3)	Trains PP 2008/ Trains PP 2007
Paris – Strasbourg	79,8/63,7 (+25%)	42/112 (37%)	28/111 (25%)	42/28 (+50%)
Paris – Nancy	62,7/50,5 (+24%)	17/66 (27%)	11/66 (16%)	17/11 (+54%)
Origine-destination (1)	Prix PP/PN 2nde classe (1)	Trains PP/Trains PP+PN oct. 2008 (2)	Trains PP+PN oct 2006 (2)	Trains PP 2008/ Trains PP 2006 (3)
Paris – Lille	52,2/37,6 (+40%)	66/150 (44%)	64/146 (44%)	66/64 (+3%)
Paris – Le Mans	48,9/34,6 (+41%)	43/103 (41%)	33/98 (33%)	43/33 (+30%)
Paris – Brest	81,1/65,6 (+24%)	15/48 (31%)	21/54 (39%)	15/21 (-28%)
Paris – Nantes	70,2/54,9 (+28%)	40/137 (29%)	40/136 (29%)	40/40 (0%)
Paris – Bordeaux	78,1/66,2 (+18%)	45/149 (30%)	40/150 (26%)	45/40 (+12%)
Paris – Tarbes	96/84,6 (+13%)	8/28 (28%)	8/29 (27%)	8/8 (0%)
Paris – Dijon	52,6/41,9 (+25%)	49/96 (51%)	52/99 (52%)	49/52 (-5%)
Paris – Lyon	52/40 (+30%)	70/148 (47%)	65/148 (44%)	70/65 (+18%)
Paris – Grenoble	88,4/71,1 (+24%)	19/52 (36%)	25/52 (48%)	19/25 (-24%)
Paris – Marseille	97,5/78,2 (+24%)	56/108 (52%)	47/100 (47%)	56/47 (+19%)
Lille – Nantes	88,9/75 (+28%)	7/28 (25%)	7/26 (27%)	7/7 (0%)
Lille – Lyon	95,5/80 (+19%)	44/77 (57%)	39/82 (47%)	44/39 (13%)
Nantes – Lyon	89,3/75 (+19%)	6/27 (22%)	7/27 (26%)	6/7 (-14%)
Total	990,7/804,7 (+23%)	527/1329 (39%)	487/1324 (37%)	527/487 (+8%)

- (1) Rapport entre le prix Loisir standard en période de pointe (PP) et celui en période normale (PN) en 2^{nde} classe. Ce rapport permet d'évaluer l'augmentation des prix « en niveau », c'est-à-dire l'augmentation perçue pour chaque voyage.
- (2) Rapport, pour une semaine, entre le nombre de TGV circulant en période de pointe et le nombre total de TGV.
- (3) Rapport entre le nombre de TGV circulant en période de pointe dans une semaine en 2008 et dans une semaine en 2007 (TGV Est) ou 2006 (autres TGV). Ce rapport donne une image de l'augmentation des prix « en volume », c'est-à-dire du nombre de trains, et donc en partie du nombre de voyageurs, concernés par ces augmentations.

Les relevés ont été effectués pour la semaine du lundi 13 au dimanche 19 octobre 2008 à partir d'internet.

Pour le TGV-Est, les relevés de la semaine de référence ont été effectués à partir du « guide TGV Est Européen »

Pour les autres relations, ils ont été effectués à partir de la dernière édition des « guides TGV – horaires et prix » avec une semaine-type de la période du 28 août au 9 décembre 2006.

Tarifs groupes : quelques courriers

- **28 avril 2008, extraits d'un courrier SNCF**

Objet : Information sur les tarifs groupes concernant votre projet de voyage

Monsieur,

Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à notre offre de voyage en groupes et vous communique ci-après, les informations concernant votre projet de voyage.

Je vous rappelle, qu'aucune option n'a été prise à ce jour. La SNCF ne peut donc pas s'engager sur les places (prestations et trains) qui seraient encore disponibles à ces tarifs lors de la confirmation de votre voyage.

Les modalités de paiement sont reprises sur les conditions générales de ventes jointes à ce document.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information ou pour procéder à votre réservation du lundi au vendredi au 0810 879 479⁽¹⁾.

Je vous remercie de votre confiance et vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.

Votre Conseiller de Vente Groupes

ATTENTION !

Ce document reprend les conditions générales de vente nouvelles à partir du 15 janvier 2008

Voyage ALLER					
Départ		Arrivée		Classe	Prestation
De	le	A	le		
PARIS EST	06/06/2008 16H09	METZ VILLE	17H32	2nde	Places assises
Voyage RETOUR					
Départ		Arrivée		Classe	Prestation
De	le	A	le		
METZ VILLE	08/06/2008 18H55	PARIS EST	20H19	2nde	Places assises

ESTIMATION DU MONTANT TOTAL (TTC) PAR PERSONNE

Attention : Aucune option n'a été prise à ce jour. La SNCF ne peut donc pas s'engager sur les places (prestations et trains) qui seraient encore disponibles à ces tarifs lors de la confirmation de votre voyage.

Prix : par voyageur au 25/03/2009 sur une base de 23 voyageur(s) à l'aller et 23 voyageur(s) au retour :

	Estimation Basse		Estimation Haute	
	Aller	Retour	Aller	Retour
Adulte :	35,3 €	62,7 €	50,5 €	62,7 €
Enfant ¹ :	17,7 €	31,4 €	25,3 €	31,4 €

- **7 mai 2008, extraits d'un courrier client**

Il faut donc impérativement passer par le service réservation groupe qui, en l'occurrence, a bien voulu émettre ce document au bout d'une dizaine de jours. J'ai mis "devis" entre guillemets car le collègue qui l'a demandé n'a pu obtenir aucun chiffre précis, faute d'avoir posé une option sur le voyage en question. 10 jours pour avoir une réponse pareille, il ne faut pas être pressé...

En fait, face à l'absence de réponse du service en question, j'ai acheté des billets individuels anonymes pour chaque membre du groupe le 29 avril, billets qui se sont révélés... moins chers (91 € AR par adulte pour tous) que le bas de la fourchette indiqué par la SNCF (de 98 à 113,20 € par adulte). C'est édifiant... d'autant plus édifiant que le document en question, transmis seulement début mai, date en fait du 28 avril, jour où le train était théoriquement moins plein que le 29 et où, donc (en vertu de la politique commerciale qui veut que, plus un train est plein, plus les places sont chères), les places auraient dû être moins chères. De qui se moque-t-on ? Cerise sur le gâteau, les billets individuels que j'ai achetés sont échangeables et remboursables sans frais jusqu'à la veille du départ, alors qu'une retenue de 10 % est appliquée pour les billets de groupe en cas de réduction du nombre de voyageurs moins d'un mois avant le départ, retenue portée à 20 % (quel que soit le moment de l'annulation) en cas d'annulation du voyage. Je le répète : de qui se moque-t-on ?

La SNCF voudrait décourager les groupes, ou les forcer à acheter des billets individuels (ce qui est forcément plus compliqué à gérer pour les organisateurs de voyages) qu'elle ne s'y prendrait pas autrement. Et encore s'agit-il ici d'un petit groupe... Je n'ose imaginer ce qui peut se passer pour un groupe beaucoup plus important (supporters d'équipes de sport, pèlerins...)

- **24 décembre 2008, extraits d'un courrier d'association**

Le projet de voyage scolaire déraile

« Le prix ferme et définitif n'est connu qu'au moment de la réservation effective des places », a indiqué la SNCF au responsable du collège E. de P.

La SNCF n'est pas en mesure de fournir un prix ferme et définitif au principal du collège de P. Le voyage scolaire à Paris se fera en car.

Pas facile de mettre sur les rails un voyage scolaire longtemps à l'avance ! Surtout avec la SNCF. Yves J., le principal du collège E. de P., en sait quelque chose... Le principal souhaitait que le voyage qu'il organise à Paris, en juin prochain, se fasse en train au départ de Brest. « Nous avons donc contacté le service SNCF compétent pour obtenir un devis. La réponse est une fourchette, allant du simple au double, sans autre précision », indique-t-il.

« Les transporteurs fournissent des devis »

Le problème, c'est que « le coût de ce type de voyage doit être annoncé aux familles longtemps à l'avance. Et doit être en tout état de cause approuvé par le conseil d'administration du collège avant fin décembre », s'inquiétait alors le principal dans un courrier en date du 10 novembre auprès de la SNCF.

Malheureusement, avec les informations fournies par la SNCF, « il est impossible d'avancer ». Et ce, poursuit le responsable scolaire, « alors que les transporteurs utilisant des cars sont capables de fournir des devis ». Le principal réclame alors des informations complémentaires à la SNCF.

« Un prix définitif à la réservation »

Le 11 décembre dernier, le service chargé des relations clientèle d'Arras lui fait une réponse. Dans le courrier, on reconnaît effectivement qu'il n'a reçu « qu'une estimation de prix ».

Le courrier poursuit en disant : « Les trains grandes lignes sont gérés selon le principe du contingentement qui attribue un certain nombre de places pour chaque tarif, en fonction d'un historique de fréquentation.

« C'est ainsi qu'une proposition commerciale avec une estimation basse et une estimation haute vous a été adressée par l'agence commerciale voyageurs de Nantes. » Le hic ? « Le prix ferme et définitif n'est connu qu'au moment de la réservation effective des places ».

La réponse de la SNCF indique, en outre, « qu'à certaines dates, comme les périodes du week-end ou de vacances, des trains peuvent ne pas être accessibles aux groupes ou soumis à des restrictions d'accès ».

« Commander sans connaître le prix »

Pour le principal, il est bien sûr « impossible de commander sans connaître le prix ». Et donc, « développement durable ou pas, mes élèves prendront le car ! »

Contactée hier, K. à la SNCF, indique que « depuis le 5 juin dernier, la SNCF est en mesure de faire une proposition commerciale, pour un groupe, avec un prix ferme, à J-140 (à peu près quatre mois et demi) voire J-150, pas au-delà ».

K. indique aussi que, dans ce cas de figure, « les places sont bloquées pour le groupe et une proposition de contrat, qui doit être validée dans les quinze jours, est aussitôt envoyée ».

Avant le J-140 ? « On peut inscrire le groupe dans une file d'attente. Mais on ne peut lui proposer que des fourchettes de prix ». Et la directrice d'expliquer : « Nous avons des contraintes techniques. Le plan de transport n'est pas validé un an à l'avance. »

• **De : Françoise J. Date : Tue. 21 Oct 2008 18:02:17**

Date : Tue. 21 Oct 2008 18:02:17

Objet : VOYAGES SCOLAIRES et SNCF

J.F, PROFESSEUR D'ANGLAIS, LYCEE.... AVIGNON Bonjour,

Professeur d'anglais au lycée ... à Avignon, j'essaie depuis le mois de septembre d'organiser un voyage scolaire en Angleterre avec mes élèves de seconde européenne (selon les directives de l'éducation nationale).

Or, ce voyage ne va pas avoir lieu car je ne parviens pas à rester dans le budget que m'a fixé le conseil d'administration de mon établissement.

Pourquoi? Parce que la SNCF réclame 187 euros par élève pour un aller-retour Avignon Lille, (à titre privé j'ai pu faire ce voyage pour 44 euros!)

Ce voyage - est - était prévu pour fin mars 2009. J'ai demandé un devis début octobre, puis un contrat de vente quelques jours plus tard. Le devis faisait état d'une estimation basse à 47 euros et haute à 117 euros. A peine quelques jours plus tard le contrat était établi pour un aller à 70.50 et un retour à 117 euros.

Face à ces tarifs désormais prohibitifs - et peu transparents - je me pose une question: La SNCF est elle encore considérée comme un service public?

Pour la petite histoire... lorsque je téléphone au service groupes avec mon numéro de téléphone en 04, je tombe sur le standard de Paris. Là on me répond (à trois reprises) que c'est mon téléphone qui "bugge"...Le standard de Paris n'est pas en mesure de me mettre en relation avec le standard de Marseille.

A Marseille on m'affirme qu'un TGV est moins cher que l'autre. Pourtant, dans la grille horaire 2009, le train supposé moins cher est en période de pointe, le supposé plus cher en période normale...

Sans compter que si je m'intéresse aux trains de nuit (impossible de trouver l'information sur internet), on ne juge pas nécessaire de me répondre.

Quant aux délais d'attente du contrat de vente (j'en ai demandé deux), il varie de 5 jours à plus de 15 jours (leur délai de réponse étant officiellement de 140 jours). Difficile dans ce cas de faire le moindre projet car nos contraintes sont nombreuses.

Je me demande si d'autres (professeurs, éducateurs etc.) rencontrent ce problème, qui décourage les meilleures volontés...

A l'heure où la SNCF doit s'expliquer sur ses tarifs (le 12 novembre?), je souhaitais vous apporter ce témoignage.

Principes de tarification Corail, Corail Intercités

Ces trains sont sans réservation ou à réservation facultative.

Deux types de billets sont utilisables :

- les billets « ouverts », c'est-à-dire sans réservation, disponible « selon le trajet » - mais on ne peut savoir lesquels ; ces billets ne peuvent être obtenus sur Internet ;
- les billets avec réservation sans supplément de prix, pour les trains qui offrent cette possibilité.

On distingue deux gammes de tarifs : le « tarif normal » associé à diverses réductions commerciales et sociales et des promotions : les tarifs « Prem's ».

2. **Le « tarif normal »** s'adresse à tout voyageur occasionnel. C'est le « tarif de référence », mentionné sur les cartes commerciales achetées, mais dont la définition n'est donnée nulle part. Ce tarif sert de base aux différentes réductions commerciales ou sociales.

Le prix du voyage se calcule à partir d'un barème kilométrique dégressif avec la distance. Ce barème, homologué par l'Etat, n'est plus mentionné dans la documentation de la SNCF, de même que les kilométrages.

Pour les voyages occasionnels, à partir de cette référence, différentes réductions commerciales sont proposées.

3. **Les tarifs « Découverte »** concernent les clientèles « à pouvoir d'achat réduit » : 12-25 ans, enfants de moins de 12 ans accompagnés, seniors.

La réduction consentie est de 25% pour tout voyage commencé en période bleue du « calendrier voyageurs ».

La réduction est obtenue à partir d'un simple justificatif d'âge.

4. **Le tarif Loisir « week-end »** concerne tous les voyageurs sans distinction d'âge. La réservation est obligatoire. Il concerne des allers-retours comprenant la nuit du samedi au dimanche à destination et les allers-retours effectués le samedi ou le dimanche.

Le taux de réduction obtenu n'est pas indiqué.

5. **Le tarif « mini-groupe »** est applicable pour des groupes de 3 à 6 personnes sur une sélection de destinations et pour des allers-retours avec nuit du samedi au dimanche sur place. La réduction est de 60%. La réservation est obligatoire doit être effectuée par Internet.

Pour les voyages fréquents, la SNCF propose l'achat de cartes de réductions.

6. **La carte « Escapades »** destinées aux personnes âgées de 26 à 59 ans permet des réductions pour des allers-retours correspondant à l'offre week-end. La réduction proposée est de :

- 30% pour un voyage commencé en période bleue,
- 25% pour un voyage commencé en période blanche.

Par rapport à un voyageur sans carte, la rentabilité est incalculable puisque les taux de réduction des tarifs « week-end » ne sont pas connus.

7. **Les cartes « 12-25 », « Enfant+ » et « Senior »**, moins chères que la carte « Escapades », sont utilisables même pour des allers simples. Destinées aux mêmes clientèles que les tarifs « Découverte » elles permettent des réductions de :

- 50% pour les voyages commencés en période bleue,
- 25% pour ceux commencés en période blanche.

En période bleue comme en période blanche, le gain est donc de 25% par rapport à un voyageur sans carte.

8. **Les abonnements :**

- « Forfait » pour les voyages quotidiens ou presque, permettant de voyager librement,
- « Fréquence » pour au moins un aller-retour hebdomadaire offrent 50% de réduction.

9. **Les tarifs Prem's** sont des offres promotionnelles à très bas prix sur une sélection de destinations et selon des quotas de places. Ces billets ne sont ni échangeables ni remboursables, contrairement aux tarifs précédents qui le sont sous conditions.

Différences avec Air France

La documentation d'Air France peut être plus simple :

- Il n'y a qu'un seul niveau de prix maximums
Pour les juniors, les familles et les seniors, il n'est pas nécessaire d'acheter une carte commerciale pour obtenir des réductions spécifiques à ces segments de clientèle.
- Les réductions Air France sont surtout ciblées en fonction du pouvoir d'achat des différentes catégories de clientèles. A la SNCF, pour les voyageurs occasionnels, il n'y plus de réductions spécifiques jeunes, familles, seniors. La même réduction est accordée aux différentes catégories de clientèle, indépendamment de leur pouvoir d'achat. La politique n'est pas homogène avec celle appliquée pour les voyageurs fréquents.

Principes de tarification à Air France

Evasion pour tous

- Aller retour obligatoire
- Nuit du samedi au dimanche obligatoire ou 3 jours minimum sur place
- Non modifiable et non remboursable (Evasion 30 à 42),
- Echangeable : 50 €, remboursable 100 € (Evasion 0 à 21)

Evasion week-end

- Non remboursable et non modifiable

Evasion Jeune (12-24 ans) / Etudiant (25-26 ans) / Senior (60 ans et +)

- Jusqu'à 75% de réduction Aller simple ou aller-retour
- Modification gratuite, remboursement avec frais
- Achat possible jusqu'à la dernière minute

Evasion couple famille

- Jusqu'à 75% de réduction
- Aller simple ou aller-retour
- Arrière-grand-parent, grand-parent, parent avec au moins un enfant de moins de 25 ans (27 ans étudiant)
- Modifiable sous condition

Tarif semaine

- Jusqu'à 84% de réduction
- Aller-retour obligatoire
- Non modifiable, non remboursable

Frais de service

- Loisir » Internet : 4 €
- Téléphone : 9 €
- Agence Air France ou aéroport : 15 €

Exemples de prix Air France sur un aller simple Paris – Marseille (juin 2008)

Achat anticipé :

- 18-24 ans : de 57 € à 333 €, du vol peu chargé au vol très chargé
de 58 € à 65 € pour billet non modifiable, non disponible sur vols chargés
- 25-59 ans : 58 € pour billet non modifiable, non disponible sur vols chargés
333 € quel que soit le vol
- Senior : de 72 à 333 €, du vol peu chargé au vol très chargé
de 58 à 65 € pour billet non modifiable, non disponible sur vols chargés

Achat tardif :

18-24 ans : de 57 € à 333 €, du vol peu chargé au vol très chargé

25-59 ans: 333 € quelque soit le vol

Senior : de 72 € à 333 €, du vol peu chargé au vol très chargé

Air France et SNCF : une comparaison instructive

La FNAUT critique fortement la SNCF depuis la suppression des guides « Horaires et prix » et la mise en œuvre de la tarification NOTES. Mais Air France n'a-t-elle pas des pratiques analogues depuis de nombreuses années, sans la moindre protestation de sa clientèle ?

1. La route, le rail et l'avion sont toujours en concurrence, mais la durée du trajet (pour les déplacements professionnels) ou le prix (pour les déplacements personnels) font que le voyageur est souvent captif d'un mode. En particulier sur certains itinéraires, le voyageur est souvent captif du train.

Contrairement à la SNCF qui, en situation de monopole, ne peut que se concurrencer elle-même avec ses iDTGV, iDNight, Prem's et Bons plans du Net, Air France est soumise à une concurrence intramodale avec les compagnies à bas coût, ce qui l'oblige évidemment à modérer ses prix.

2. La notion de période de pointe n'existe pas chez Air France. Il en est de même à la SNCF pour le TGV en 1ère classe (tarifs Pro et Loisir) et pour TéoZ dans les deux classes. Dans tous les cas, plus on achète à l'avance, plus la réduction est élevée.

Mais contrairement à ce que pense la SNCF, le client n'anticipe sa commande qu'en fonction de sa possibilité ou non d'anticipation, et non en fonction de prix qui varient sans cesse selon le jour et l'heure tant du train que de la demande d'achat ! Dès lors, s'il veut utiliser le TGV en 2ème classe, il veut savoir à l'avance s'il prévoit son déplacement dans un train cher ou moins cher et non "découvrir" un prix incompréhensible au moment de sa prise de décision !

3. Pour les jeunes, les familles et les seniors, Air France accorde des réductions très importantes, même en dernière minute pour les vols les moins chargés, alors que la SNCF impose l'achat de cartes commerciales, dont la rentabilité est impossible à calculer dans l'état actuel de la documentation qui, au contraire, laisse croire que ces cartes sont plus avantageuses qu'elles ne le sont réellement.

Prix du TGV

Quelques questions

Selon le rapport Mariton, page 22, « la SNCF indique que ses tarifs sont 25% moins élevés que dans les autres pays et que ses taux de remplissage sont meilleurs que ceux observés en Espagne mais aussi en Allemagne ».

A l'occasion de l'inauguration du TGV entre Nantes et les Sables-d'Olonne, le président de la SNCF a précisé : « C'est grâce à la diversité des tarifs qu'on fait faire des économies aux voyageurs. Sans cette politique-là, le prix moyen du billet TGV en France serait plus cher de 10 à 20 %. Il est à 42 euros en moyenne aujourd'hui. En Allemagne par exemple, le billet grande vitesse est 20 à 30 % plus cher que chez nous, et leurs trains sont moins bien remplis... 50 % contre 77 % chez nous en 2008. »

La SNCF se base sur ce constat pour justifier l'utilisation du yield management, technique que la DB ne peut utiliser efficacement faute d'avoir introduit la réservation obligatoire.

Or, selon le magazine de RFF daté d'octobre 2008, page 9, le péage imposé sur les lignes à grande vitesse est de 8,19 euros/train/km en France et de 14,36 euros en Allemagne (+ 75,3%). Cet écart s'explique aisément : les lignes à grande vitesse allemandes comportent de nombreux ouvrages d'art et de longs tunnels compte tenu de la géographie des lignes et de leur tracé en plan et en profil plus contraignant car conçu aussi pour le fret.

Le péage représentant en moyenne 30% du prix du billet TGV, celui-ci augmenterait donc de 23% si les péages ferroviaires français étaient aussi élevés que les péages allemands : les tarifs du TGV et de l'ICE seraient alors de même niveau.

Autrement dit, la différence de prix entre les billets TGV et ICE ne pourrait s'expliquer seulement par l'utilisation ou non du yield management.

Bien entendu, le calcul précédent ne tient pas compte du fait que le TGV comme l'ICE ne circulent pas seulement sur lignes à grande vitesse. Nous ne disposons pas des données nécessaires à un calcul plus précis : pourcentage du kilométrage parcouru sur ligne classique par le TGV et l'ICE, et montant des péages sur ligne classique.

Toujours selon le rapport Mariton, page 22, la SNCF estime que, sans yield management, le prix moyen du billet TGV passerait de 42 à 50 euros, soit une hausse proche de 20%.

La SNCF profitant à la fois de péages moins élevés qu'en Allemagne et des avantages du yield management, il semble donc que les coûts de production de la SNCF dans le secteur de la grande vitesse sont plus élevés de 20% que ceux de la DB, ou qu'elle impose aux voyageurs des tarifs particulièrement élevés afin de dégager des bénéfices et financer plus facilement ses investissements.

LIBERATION

«Avec les futures lignes TGV, le prix du billet va augmenter»
Interview

19 décembre 2008

Extraits

Patron de la SNCF, Guillaume Pepy évoque la modernisation du réseau, l'essor des lignes à grande vitesse et la simplification tarifaire mise en place cette semaine.

15 réactions

Recueilli par CATHERINE MAUSSION

La semaine dernière, à l'occasion de l'inauguration du TGV entre Nantes et les Sables-d'Olonne, Guillaume Pepy a répondu dans une rame de seconde classe - « C'est la règle que je me suis imposée » - aux questions de Libération. Il présente ce matin au conseil d'administration de l'entreprise publique son plan sur quatre ans pour doubler les résultats et augmenter de 50% le chiffre d'affaires.

.....
Cette semaine nous nous engageons vis-à-vis des consommateurs sur une «garantie tarifaire» en réduisant le nombre de nos tarifs. Par exemple, si vous allez aux Sables-d'Olonne, le vendeur vous proposera trois tarifs. Le tarif «pro» services compris, pour la clientèle professionnelle, le tarif «loisir», c'est-à-dire le prix du jour en fonction du remplissage du train, et le prix de la promotion en cours, le cas échéant. Et dès cette semaine, sur Internet comme sur les guides, on va afficher le prix le plus bas, le prix le plus élevé et celui du jour du départ pour plus de 80 destinations. Comme cela, les voyageurs pourront encore mieux situer le prix qui leur est proposé.

.....
Il reste le problème des gens contraints de voyager au dernier moment et qui paient le prix fort...

Les cartes Escapade ou les tarifs sociaux sont une réponse. C'est grâce à la diversité des tarifs qu'on fait faire des économies aux voyageurs. Sans cette politique-là, le prix moyen du billet TGV en France serait plus cher de 10 à 20 %. Il est à 42 euros en moyenne aujourd'hui. En Allemagne par exemple, le billet grande vitesse est 20 à 30 % plus cher que chez nous, et leurs trains sont moins bien remplis... 50 % contre 77 % chez nous en 2008. Tout le monde comprend que plus les trains sont remplis, plus nous pouvons proposer des prix intéressants. Ce que les consommateurs nous reprochent, ce n'est pas la multiplication des prix, c'est l'opacité.