



FNAUT

transport
consommation
environnement

32 rue Raymond Losserand 75014 Paris
01 43 35 02 83 - contact@fnaut.fr

Colloque Rail 2020 mercredi 28 septembre 2016

L'exploitation du train (TER, TET, TGV, tarification, commercialisation)

L'exploitation du train doit être abordée selon une vision pragmatique de voyageur si l'on veut voir en quoi les méthodes actuelles répondent ou non aux attentes, telles que rappelées dans le « *Manifeste des usagers pour le renouveau de la mobilité ferroviaire* » : un train bon marché et régulier qui valorise le temps passé, rapide sur les longues distances, qui favorise l'aménagement du territoire en desservant les villes moyennes, et qui n'assure pas seulement en qualité la gestion des flux massifs dans les grandes agglomérations.

1. L'accessibilité du train

L'accès au train doit être aisé pour tous et dans toutes ses dimensions : physique, géographique, billettique et tarifaire, informative. Il est évident que son accessibilité dépend pour une grande part de ses méthodes d'exploitation et de commercialisation. On peut constater qu'on est assez éloigné de cet objectif... surtout si on se place du point de vue de l'automobiliste, son concurrent de très loin le plus important.

1.1. L'intermodalité

Chez nos voisins européens, on n'en parle peu parce qu'on la pratique souvent déjà :

- en Suisse, avec un seul titre de transport vous pouvez utiliser le train, un transport urbain, un bateau... Même dans les petites gares, un distributeur permet d'acheter n'importe quel voyage national ;
- en Grande Bretagne, un voyage de l'Ecosse au Kent ne nécessite, malgré la présence de deux opérateurs, qu'un seul billet qui permet aussi d'utiliser le métro pour le transfert entre gares à Londres ;
- en Allemagne, dans un train régional exploité par une compagnie privée, un contrôleur peut délivrer un billet pour n'importe quel trajet national.

Tout cela est impossible en France.

1.2. L'accès au train

L'accessibilité au train n'est pas simple et a tendance à se dégrader. On note bien certains efforts de SNCF Voyages pour l'achat de prestations complémentaires au billet de train, mais si on peut par exemple obtenir un taxi, il n'est pas possible d'acheter simultanément un titre de transport urbain.

Les voyageurs retardataires qui n'ont pas de billet valable ne peuvent plus faire régulariser économiquement leur situation à bord. Avec l'installation de portiques dans certaines gares ou l'« accueil filtrage » avant l'accès au quai, le sort réservé aux

personnes qui nécessitent un accompagnement est tombé dans le flou à moins que cet accompagnement soit devenu impossible.

Alors que passer du train au car ou au bus ou au taxi ne nécessite en Suisse que de courts parcours à pied, en France, c'est souvent le contraire :

- la gare souterraine de Massy-TGV ne pouvait pas être plus éloignée de celle de Massy-RER ;
- à Montpellier-La Mogère, on s'acharne à vouloir construire une gare TGV qui implique une perte de temps de $\frac{3}{4}$ d'heures pour accéder au TER et au centre ville.

Certains actes sont donc à l'opposé du discours !

1.3. La tarification et la commercialisation

1.3.1. La tarification

La tarification doit faciliter la liberté des déplacements et être modérée pour attirer le voyageur modeste tenté par le covoiturage, l'autocar ou l'avion low cost. Les prix doivent être adaptés aux voyages individuels, mais également aux familles et aux groupes pour lesquels la concurrence des autres modes de transports est forte.

Les formules à bas prix doivent être développées sous certaines conditions (cf. § 2.1.2.) à l'image des Intercités de jour 100 % Eco et des TGV Ouigo. Malheureusement, cette offre Ouigo, très capacitaire, ne peut s'appliquer qu'à un nombre limité d'axes, à l'inverse des pratiques aériennes du low cost et des attentes des voyageurs qui ont besoin de liaisons de faibles capacités sur de nombreuses relations.

La SNCF fait aujourd'hui des efforts importants sur le yield avec ses formules de « petits prix » de dernière minute pour certaines catégories de voyageurs, mais ces pratiques relèvent en réalité du low price et non du low cost.

De même, c'est parce que le yield, a permis le développement du trafic et des recettes que la FNAUT approuve le principe de la liberté tarifaire accordé aux Régions. Il faut en particulier assurer la promotion du billet occasionnel et du trafic d'heures creuses, produit à faible coût partout ailleurs en Europe... sauf, apparemment, en France !

Cette liberté tarifaire est indispensable si on veut pérenniser une offre TER pertinente car la dérive des coûts pour les Régions est catastrophique : entre 2002 et 2012 : + 90 % pour + 24 % d'offre. Mais il faut aussi veiller à garder une tarification solidaire et à maintenir, comme en Allemagne et en Grande-Bretagne, des plages d'unité tarifaire sur le territoire national.

1.3.2. La commercialisation

Aujourd'hui en France, l'accès au train de grandes lignes est trop complexe et sa tarification difficilement compréhensible.

La souplesse

Le train, y compris le TGV, a pour principal concurrent l'automobile. Il est donc indispensable qu'il conserve une grande souplesse d'accès. La politique de réservation actuelle met le client au service de l'entreprise. Deux exemples significatifs sur des

relations autrefois directes avec réservation facultative illustrent une approche de type « production » et non « service » :

- Pau – Nice avec Pau – Toulouse sans réservation possible, puis Toulouse – Nice à réservation obligatoire,
- Paris – Briançon avec Paris – Valence en TGV (2 heures de voyage en ligne droite à réservation obligatoire) puis Valence – Briançon en TER (4 heures de sinuosités à réservation impossible).

S'ils pouvaient choisir, les usagers voudraient le contraire.

La réservation facultative doit être la règle dans tous les Intercités. Le billet ouvert à coût raisonnable doit être généralisé car il est indispensable pour tous les voyageurs qui ne peuvent pas programmer leur déplacement. Cette demande n'est pas incompatible avec l'application du yield management permettant au client qui peut réserver de bénéficier de prix réduits et à l'entreprise d'optimiser son trafic et ses recettes. Dans ce schéma, le client est incité mais non obligé à réserver.

Dans les TGV, le billet au tarif « Pro » doit être utilisable comme un billet ouvert.

Les échanges et remboursements dans la gamme Loisir, sont devenus payants et chers. La SNCF a justifié ce paiement par les pertes de ventes générées dans les trains chargés par les clients qui effectuent plusieurs réservations pour un seul voyage. Son argument est recevable mais il est anormal de pénaliser simultanément les voyageurs dont les échanges n'entraînent pas de perte de recette.

La lisibilité tarifaire

Avec les prix très variables proposés par le yield, le client a besoin de repères : comment l'offre qui lui est faite se situe-t-elle dans la fourchette des prix possibles ?

La SNCF a récemment amélioré la lisibilité des cartes de réduction. Selon son dépliant, les nouvelles cartes (Enfant+, carte Jeune, Week-end et Senior+) garantissent 25 % ou 30 % de réduction sur le tarif « Loisir Réduit et le Plein Tarif Loisir » mais, lors d'un achat, pour avoir l'information complète, il faut quitter voyages-sncf.com et s'adresser à tgv.voyages-sncf.com !

1.4. Les titres de transports et l'information

1.4.1. La distribution des titres de transport doit être homogène quelle que soit la destination alors que les initiatives commerciales de l'opérateur ou des autorités organisatrices conduisent à une segmentation de l'offre et de ses canaux de distribution. De même, la dématérialisation des billets doit être étendue sans être opposée au support papier.

1.4.2. L'information sur les horaires et les services s'est, brutalement et sans consultation, dégradée en décembre 2016 avec la suppression de la quasi-totalité de la documentation papier et en particulier des fiches horaires grandes lignes. Ces suppressions présentent deux effets pervers.

- Le premier, évident, est d'ordre éthique et déontologique : comment la SNCF, entreprise publique assurant un service public, répond-elle aux attentes des 20 % des clients actuels qui n'utilisent pas internet. La FNAUT a demandé à l'Etat, autorité de tutelle, et à la SNCF, de mettre en œuvre rapidement des outils de substitution.

- Le deuxième est « invisible » mais très dangereux : l'absence de traçabilité de l'offre dans le temps fait qu'il n'y a plus d'offre horaire « catalogue » de référence, ce qui permet à la SNCF, dont la culture malthusienne est évidente, de supprimer des circulations sous couvert d'optimisation de la production. Les relations transversales sont particulièrement touchées par ces réductions.

On risque à terme une tendance à la « Macronisation » de l'exploitation des TGV.

2. La qualité du service

Des adaptations dans les méthodes d'exploitation permettraient d'améliorer considérablement la qualité de service, à peu de frais dans de nombreux cas.

2.1. La fréquence

2.1.1. L'absence de cadencement qui peut ne pas synonyme de fréquences identiques à longueur de journée est une exception française. Le manque de vitesse sur le réseau classique n'est que rarement compensé par des fréquences élevées. La baisse des fréquences est « chronique » sur les grandes lignes.

Les Régions sont tentées, pour cause de dérives des coûts, par de sérieuses réductions de TER en heures creuses avec des remplacements par des cars, ce qui leur fait perdre, alors que le coût de production est théoriquement faible, des clients bien moins subventionnés que ceux des heures de pointe...

Cette réalité est parfaitement comprise par tous les exploitants des transports urbains, mais pour des questions de coûts (cf. § 1.3.1.), ne semble pas être intégrée dans le monde ferroviaire...

Les usagers attendent la définition des « schémas directeurs de lignes » pour les Intercités, en particulier les augmentations de fréquences proposées par la commission Duron sur les axes importants radiaux et transversaux, que l'autorité organisatrice soit nationale ou régionale.

Quant aux TGV, la SNCF est passée rapidement d'une « politique de volume » consistant, comme en aviation, en une productivité maximale du parc, à une politique de « petits prix » basée sur une offre à fréquences réduites et une utilisation de matériel de plus grande capacité.

2.1.2. L'offre low cost Ouigo détruit partiellement l'offre classique. Sur une ligne dont le trafic est « stabilisé », Paris – Marseille, Ouigo représente 15 % du marché. Mais son introduction sur Lille – Nantes a été accompagnée d'une réduction largement injustifiée de 50 % des fréquences de l'offre classique (on est passé de 4 à 2 allers-retours). De plus, cette offre classique, proposant des billets échangeables, la 1^{ère} classe, un bar, le transport gratuit des bagages et un temps de parcours largement réduit, a été déstructurée : il n'est plus possible de voyager en matinée entre Lille et Nantes et en soirée en sens contraire.

2.1.3. Des raisons économiques sont avancées pour justifier la régression des fréquences. La SNCF met en avant la hausse continue des péages depuis 2005, en partie due aux baisses de subventions de l'Etat. En heure de pointe, le péage pour une rame Duplex a augmenté de 68 % entre 2006 et 2012.

Mais simultanément, sont rarement évoqués deux facteurs :

- la Cour des comptes, dans son rapport sur la grande vitesse ferroviaire publié en 2014, a pointé du doigt une inflation inquiétante : hors péage, le coût de production du TGV a augmenté de 6,2 % par an sur la période 2005-2014 ;
- la SNCF raisonne en termes de capacités alors les usagers sont attachés à la fréquence : deux trains de 500 places induisent plus de trafic qu'un train de 1000 places. Les négociations sur la grille de la desserte Sud Europe Atlantique en constituent le plus récent exemple.

2.1.4. La politique de péages présente des failles car elle n'incite pas suffisamment à la fréquence. Alors que les charges de maintenance de la voie sont deux fois plus élevées pour la circulation d'une rame TGV double que pour une rame simple, la redevance de circulation perçue par SNCF Réseau est identique. Ainsi, comme entre Strasbourg et Lyon par exemple, en remplaçant en fin d'après midi la circulation de deux rames simples par une rame double, SNCF Voyage fait des économies de péages qui génèrent une augmentation de la dette de SNCF Réseau.

L'optimum du système ferroviaire ne coïncide donc pas avec celui de SNCF Voyages : les circulations baissent, la dette augmente. C'est exactement le contraire des objectifs fixés par la loi du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire. On est ramené à une question de gouvernance car on constate aujourd'hui que l'EPIC de tête ne sert à rien dans ce domaine...

2.2. La politique d'arrêts et l'aménagement du territoire

La desserte des villes moyennes est-elle du ressort du TGV, du TET ou du TER ? Ici encore c'est une question d'optimisation du système : l'optimum de SNCF Voyages n'est pas celui de l'ensemble TGV-TET-TER.

A nombre d'arrêts inchangé, les temps de parcours se dégradent régulièrement partout : Paris – Normandie, Marseille – Nice (2 h 35 min aujourd'hui, 2 h 20 min il y a vingt ans)... et même Paris – Lyon en TGV ! Aussi, par exemple, pour accélérer les Intercités entre Bordeaux et Marseille, la SNCF voudrait supprimer des arrêts dans des villes moyennes (Montauban, Sète, Arles...). Rien n'indique que cette solution optimise l'ensemble du trafic TET – TER, ni qu'elle est compatible avec la capacité d'ensemble de la ligne.

Au contraire, le cabinet Roland Berger, qui a travaillé pour la commission Duron, a montré qu'en augmentant le nombre d'arrêts pour desservir certaines villes moyennes, on gagne plus de voyageurs que ce qu'on en perd en allongeant les temps de parcours entre grandes métropoles. Il faut donc traiter les causes des ralentissements des circulations, et non les conséquences en dégradant les dessertes de certaines villes en supprimant des arrêts.

2.3. Les compositions modulables et multitranches

Ce mode d'exploitation permet d'améliorer la productivité et la création économique de relations directes qui augmentent le trafic.

La fréquence implique des trains de faibles capacités ou des trains à compositions modulables qui améliorent la productivité du matériel. Ce principe est mis en œuvre avec succès pour les TGV en adaptant le nombre d'éléments aux volumes des trafics ;

il doit être largement étendu aux Intercités. C'est ce que recommande aussi la commission Duron avec, par exemple, l'utilisation de rames multiples entre Paris et Caen, puis de rames simples jusqu'à Cherbourg. Entre Nantes et Lyon, une des nombreuses transversales Intercités, massacrées par la SNCF au profit du TGV alors que seuls 30 % des voyageurs effectuaient le trajet de bout en bout, une exploitation associant des rames Nantes – Clermont-Ferrand ou Nantes – Dijon ou Orléans – Lyon dynamiserait fortement l'offre.

Cet exemple illustre la possibilité de réaliser des relations directes sans surcoût d'exploitation avec du personnel polyvalent ou des rames à attelage automatique. Or les relations directes « dopent » le trafic de façon importante. L'effet, en termes de parts de marchés, est équivalent à un gain d'1 heure à 1 h 30 min de temps de parcours. Sur Paris – Saint-Etienne, l'attachement de la clientèle se mesure en constatant que plus de 50 % du trafic est assuré par 4 trains directs seulement sur un total de 20 relations quotidiennes !

2.4. Les correspondances

A défaut de relations directes qu'on ne peut pas généraliser, les correspondances peuvent valoriser le maillage national du réseau si elles sont bien aménagées. Elles doivent être confortables, assurées à partir d'un même quai, avec des délais d'échanges réduits et une garantie d'attente en cas de retard.

On constate avec le temps une tendance à l'augmentation des durées d'attente sous couvert d'amélioration de la régularité : 20 min à Bordeaux entre La Rochelle et Toulouse, 30 min à Gap entre Grenoble et Briançon, 40 min à Valence entre Grenoble et Marseille... Ces délais exagérés de correspondances constituent un véritable gaspillage d'argent public car pour gagner 30 min en TGV il faut construire 100 km de LGV nécessitant 2 à 3 Md € d'investissements. Dans le même temps, un car parcourt 45 km : les pertes de trafic sont évidentes...

La conception des horaires doit valoriser le maillage du réseau et donc les dessertes de province à province. Par exemple, Tours doit permettre d'établir des liaisons entre le Sud-Ouest de la France, Le Mans et Caen.

3. Les services à bord

Les services à bord doivent être diversifiés pour valoriser le temps du voyage, ce que peut faire plus difficilement le concurrent routier : restauration, transport de vélos... mais aussi prise de courant et connexion Wi-Fi. Force est de constater que ces deux derniers services, depuis longtemps demandés par les usagers et refusés pour des questions de coût, sont devenus subitement indispensables... depuis l'arrivée des autocars Macron.

En outre, les usagers attendent quatre services principaux de la part des contrôleurs :

- le contrôle systématique des billets qui constitue le moment privilégié pour un contact client – entreprise et « conforte » les voyageurs en règle vis-à-vis des fraudeurs,
- la vente à bord de billets pour rendre un grand service aux voyageurs retardataires,
- l'information, particulièrement en cas d'incident,

- une restauration légère.

Les orientations actuelles de la SNCF sont malheureusement opposées à ces attentes : les contrôles, depuis dix ans, sont de moins en moins fréquents, la vente de billets à bord est devenue récemment et « confidentiellement » impossible, et la restauration jamais envisagée. Il faut pourtant croire que ces demandes sont sensées : les contrôleurs de Thello entre Marseille, Nice et Milan répondent à ces attentes.

4. En conclusion

A travers ce tour d'horizon sur les méthodes d'exploitation, l'intermodalité, l'accessibilité, la tarification et le mode de commercialisation, l'information... le voyageur recueille un sentiment mitigé :

- d'une part il ressent bien la volonté de la SNCF et des autorités organisatrices de faire progresser la mobilité ferroviaire nationale et régionale sur un réseau « noyau dur » - trop dur même ! : élaboration de plans de transports, liberté tarifaire régionale, offres grandes lignes « petits prix »... ;
- d'autre part il constate que la France a une tendance – forte – à faire le contraire des autres réseaux européens : dessertes malthusiennes, accès au train complexe...

Face à ce constat, il note que de nombreuses améliorations simples ou peu coûteuses (création de relations directes, gestion des correspondances, augmentation de fréquences issues de la productivité, politique de réservation...) qui ne coûtent que la volonté de le faire, ne sont toujours pas mises en œuvre.

Si bien que la FNAUT s'approprie dans le domaine de la mobilité ferroviaire les conclusions du rapport Haennel pour le TER et du rapport Grignon pour le fret : la SNCF doit passer d'une logique de production à une logique de service.