



COMMENT AMELIORER L'ATTRACTIVITE DU TRANSPORT FERROVIAIRE :

L'ANALYSE DE LA FNAUT

RESUME

Dans le contexte d'un système ferroviaire fortement dégradé, l'objet de l'étude est d'analyser, dans le sens du parcours client, les bonnes pratiques qui permettraient d'améliorer l'attractivité du transport ferroviaire.

Elle a été élaborée par Marc DEBRINCAT, Jean LENOIR, Jean SIVARDIERE et Anne-Sophie TRCERA.

1. LES DESSERTES

Un réseau de services radiaux et transversaux TGV et Intercités doit couvrir l'ensemble du territoire et assurer la desserte des villes moyennes. L'exploitation des trains TER et TET, en délégation de service public, par d'autres opérateurs que SNCF Mobilités doit être rapidement autorisée.

Une véritable démocratisation du secteur des transports doit permettre l'association des représentants des voyageurs aux décisions relatives aux services de transports nationaux, régionaux et urbains, de tous modes, organisés par des autorités organisatrices ainsi qu'aux dessertes TGV.

Des comités de Pôles d'Échanges Multimodaux doivent être mis en place, dans l'optique d'une véritable instance de gouvernance des PEM, des correspondances et de l'intermodalité et associer systématiquement les représentants des voyageurs.

2. L'INFORMATION

Les informations horaires et tarifaires sont essentielles pour les voyageurs des informations horaires et tarifaires et font l'objet d'obligations à la charge des professionnels. La FNAUT sera attentive à la mise en place et au contenu des bonnes pratiques qui doivent être mises en place par OUI.sncf au 1^{er} janvier 2019 visant à appliquer les obligations de clarté, de transparence et de loyauté prévues par l'article L. 111-7 du code de la consommation.

L'information sur l'identification des algorithmes mis en œuvre par OUI.sncf doit être améliorée et il devrait être rendu possible de les contourner. Il faudrait permettre au voyageur de sélectionner des trajets selon des critères différents (prix, temps de trajet, type de train).

En application de l'article L. 1115-1 du code des transports, les données horaires théoriques des TGV, TET et TER doivent être mises à disposition du public par SNCF Mobilités dans un format directement utilisable par les voyageurs dans les meilleurs délais. L'information sur l'offre théorique des trajets est essentielle pour les voyageurs : il y a un fort besoin d'amélioration de la visibilité de l'offre et de mise en œuvre des dispositions réglementaires imposant la diffusion d'horaires théoriques. Les fiches horaires des Intercités et des TGV doivent être remises en ligne.

La mise en place de la liberté tarifaire régionale doit s'accompagner d'une information précise des voyageurs sur la mise en place de cette mesure et ses conséquences tarifaires.

Il est nécessaire de mettre en place des mesures supplémentaires :

- un guide tarifaire clair et synthétique doit être rétabli en lieu et place d'informations éparpillées, uniquement disponibles en ligne ;
- les conditions d'échanges et de remboursements doivent être simplifiées pour qu'elles deviennent compréhensibles, les dispositions contraires au code de la consommation doivent être modifiées.

L'encadrement du yield management devrait permettre d'améliorer l'information du consommateur sur l'existence et l'amplitude de la variation des prix pratiquées. Ces propositions seront communiquées au groupe de travail du Conseil National de la Consommation qui est mis en place sur ce sujet.

3. LA DISTRIBUTION

La distribution des titres de transport doit être homogène, mais les initiatives de SNCF Mobilités ou des autorités organisatrices segmentent l'offre et ses canaux de distribution. De même, la dématérialisation des billets doit être étendue sans être opposée au support papier. La distribution doit être fluidifiée : les solutions de distribution physique et numérique doivent assurer la fonction de guichet unique et permettre d'assurer l'intermodalité tarifaire, qui doit être réellement et rapidement développée.

La mise en vente parfois très tardive des trains de nuit est inacceptable pour le voyageur et encourage inévitablement à un report sur d'autres trajets ferroviaires moins pratiques voire sur d'autres modes de transport.

4. LES PRIX

La FNAUT présente des exemples d'attente de voyageurs, et des propositions d'amélioration du rapport qualité/prix du train. SNCF Mobilités doit poursuivre ses efforts pour une politique de prix et de volume, simplifier et clarifier la tarification.

Il serait opportun d'étudier les effets d'une baisse systématique des prix du TGV ainsi que ses conséquences sur la fréquentation et l'équilibre économique. La décision de baisser les prix, afin d'attirer de nouveaux clients, est un pari qu'a osé la RENFE (société nationale d'exploitation des chemins de fer espagnols) en 2013. Le succès a été tel que dès 2014, l'AVE a dépassé l'avion sur certaines lignes notamment Madrid – Barcelone.

Face à une concurrence croissante de l'avion low cost, de l'autocar, du covoiturage mais plus largement encore de la voiture particulière avec un prix de carburant actuellement bas, la SNCF a été conduite pour son activité Grandes lignes (TGV et Intercités) à créer quelques offres à bas coût (notamment TGVpop) et à multiplier des prix réduits à grand renfort de publicité.

La FNAUT propose des pistes d'amélioration de l'offre tarifaire :

- **La réservation facultative** : la politique de réservation actuelle est contraire aux attentes des voyageurs. La réservation facultative doit être la règle sur tous les Intercités.
- **Les échanges et remboursements** dans la gamme Loisir sont devenus payants et chers pour éviter les pertes de ventes générées, dans les trains chargés, par les clients qui effectuent plusieurs réservations pour un seul voyage. Mais il est anormal de pénaliser simultanément les voyageurs qui dans leurs échanges n'entraînent pas de perte de recette pour la SNCF.
- **Des tarifs plus adaptés aux familles**, même sur les trains à réservation obligatoire et pendant les périodes de pointe, doivent être proposés. La carte Enfant Famille doit être rétablie.
- **La liberté tarifaire accordée aux régions pour le TER ne doit pas conduire à un émiettement des tarifications** : les trajets TER et notamment les trajets en correspondance doivent intégrer les abonnements nationaux ainsi que les réductions sociales et commerciales nationales.
- Prise en compte des **réductions liées aux abonnements commerciaux** tels la carte Fréquence **dans les offres low cost** du type Ouigo, IC Eco.
- Un niveau intermédiaire de **l'abonnement Fréquence à 50 % de réduction** doit être introduit, son prix serait positionné entre celui de l'abonnement Fréquence pour une seule ligne et celui de l'abonnement France entière (735 euros), par exemple autour de 200 euros par an permettant l'emprunt de deux des 4 « réseaux » TGV : est, nord, Atlantique et sud-est et de l'ensemble des lignes Intercités et TER des zones concernées.
- Les cartes de réduction SNCF doivent être valables sur la **partie française des trajets internationaux** tels que Marseille-Bruxelles ou Paris-Milan.
- **Création d'une offre sociale grandes lignes** : une aide aux déplacements pour le transport terrestre à longue distance est un besoin essentiel, croissant, pour lequel les réponses actuelles sont très partielles et doivent être réactualisées.
- **Améliorer l'information sur les offres tarifaires** qui deviennent peu lisibles du fait de la juxtaposition d'offres TER et Intercités sans réservation obligatoire dont les prix relèvent maintenant en partie du yield management.
- **Réduire les coûts de production** : *« Si on veut réduire le prix du train de façon durable, la SNCF doit traiter les causes des surcoûts. Cela suppose de mettre en œuvre les principes d'exploitation du low cost de l'aérien en saturant l'utilisation du parc dimensionné pour couvrir les heures de pointe. Cela implique le maintien de circulation en heures creuses, en début de matinée, en fin de soirée, voire de nuit, le train en place assise restant nettement plus confortable et plus rapide que l'autocar »*, Bruno Gazeau, Président de la FNAUT, conférence de presse FNAUT du 9 juin 2017.

- **Dans la perspective de l'ouverture à la concurrence**, la FNAUT est favorable au maintien des tarifs sociaux, à leur adaptation aux différents opérateurs et à leur compensation par l'Etat ; elle souhaite la mise en place d'un système de distribution, de billettique et tarifaire cohérent et interopérable entre les opérateurs.
- **Les offres commerciales ne doivent pas être présentées comme pérennes** alors qu'elles sont commercialement limitées dans le temps (ex : ID TGV MAX).
- **Le développement d'offres ferroviaires à bas prix** doit être entrepris en améliorant la combinaison des différentes cartes de réductions, en améliorant la lisibilité des offres promotionnelles. Les trains de nuit nationaux et internationaux sont un excellent mode de transport low cost par leur capacité à incorporer des voitures de niveaux de services différents.

Les tarifications, en accord avec les habitudes de déplacement, doivent être multimodales et disponibles sur des supports de billettiques d'usage simple et généralisable. Le développement du transport ferroviaire, low cost ou non, doit être renforcé par une augmentation du prix des modes de transport pour lesquels les voyageurs ne contribuent pas assez directement et pour ceux dont ils ne supportent pas les coûts externes. SNCF Mobilités doit poursuivre ses efforts pour une politique de prix et de volume, simplifier et clarifier la tarification.

5. LA PONCTUALITE

L'étude présente l'analyse des trajets (TER, TGV et Intercités, hors Transilien) effectués par un panel de voyageurs sur une période de huit mois représentant 215 trajets : 25 % des trajets étudiés ont été retardés à l'arrivée, avec un retard moyen de 24 minutes. La prégnance du risque de retard retentit sur la vie des voyageurs, qu'ils voyagent à titre professionnel ou privé, entraînant une perte de confiance grave dans la fiabilité du transport ferroviaire.

6. LES DROITS DES VOYAGEURS

Les Tarifs Voyageurs de SNCF Mobilités comportent une clause limitant à deux mois le délai dans lequel un voyageur peut effectuer une réclamation : ce délai ne nous paraît pas raisonnable et ne semble pas avoir d'autre but que de limiter les réclamations des voyageurs. Cette limitation entrave de fait le recours à la médiation. D'autre part, le règlement européen relatif aux droits des voyageurs ferroviaires doit être complété pour consolider les droits des voyageurs ferroviaires.

CONCLUSION

Pour la FNAUT, les opérateurs doivent être au service du client et non l'inverse, donc concevoir leurs offres à partir des demandes des clients et non de leurs contraintes d'exploitation. Il y a d'importants efforts à entreprendre pour améliorer l'attractivité du transport ferroviaire, simplifier l'usage du train et mieux considérer les droits des voyageurs ferroviaires.

L'attractivité du train passera aussi par le respect des obligations récentes relatives à l'ouverture des données, à la protection des données personnelles et à la transparence des algorithmes.

Dans la perspective d'une loi d'orientation sur les mobilités, à la suite des propositions émises dans le cadre des Assises de la mobilité, la FNAUT souhaite que la gouvernance des mobilités permette la participation réelle des associations représentant les usagers pour l'ensemble des différents niveaux du transport ferroviaire : TGV, Intercités et TER.