

Conférence de presse - 5 juillet 2019

## **Nouvelles tarifications SNCF : les difficultés rencontrées par les usagers**

Les nombreuses difficultés font réagir de façon importante et accrue les usagers ces dernières semaines. Elles sont de plusieurs types :

1. difficultés à prendre son billet
2. avantages et inconvénients liés aux nouvelles cartes Avantage et Liberté
3. hausse de prix
4. dégradation des conditions d'échange et de remboursement
5. difficultés nées de l'interface avec les Régions
6. TGV et Ouigo

Deux présidents de FNAUT régionales apporteront leurs témoignages :

- Michel Magniez, président de la FNAUT Hauts de France
- Christian Broucayet, président de la FNAUT Nouvelle Aquitaine

### **1. Difficultés à prendre son billet**

Elles naissent avec la fermeture de guichets (119 gares et haltes sur 353 sont dépourvues de guichets) et la transition nécessaire à la mise en place des solutions alternatives annoncées par la SNCF telles la vente par les buralistes et certains services publics. Les difficultés sont doublées avec l'arrêt de la vente à bord au tarif guichet (PJ 1).

La SNCF objecte que seuls 5 % des voyageurs sont concernés, formule de fortes objections à la présence d'automates à bord (solidité, problème de maintenance...). De plus, neuf Régions sont revenues à un système où le prix à bord est le même qu'au guichet. La FNAUT est intervenue à plusieurs reprises sur cette question, y compris au niveau de la SNCF et du Gouvernement.

### **2. Avantages et inconvénients liés aux nouvelles cartes Avantage et Liberté**

La FNAUT a déjà mentionné les avantages des nouvelles cartes Avantage : baisse des prix d'achat, réduction portée de 25 % à 30 %, carte famille attachée à un adulte et non à un enfant ce qui autorise des déplacements avec des enfants non titulaires de la carte.

Mais on doit regretter la nouvelle obligation de passer une nuit sur place le weekend pour la carte Avantage Famille.

Inconvénient Carte Liberté : pour les voyageurs n'empruntant qu'une ligne, surtout pour les déplacements à moyenne et faible distance, il y a une réelle augmentation par rapport aux abonnements Fréquence. Dans ces cas, les augmentations peuvent aller jusqu'à 15 % à 25 %.

La SNCF confirme le grand succès de cette carte (110 000 personnes) et la proportion assez faible de voyageurs sur une OD (Origine-Destination) faisant moins de 30 voyages par an. La SNCF étudie la possibilité de compenser avec l'augmentation du nombre de points. Un million de places sont attribuées à ces abonnés (+20 %).

La FNAUT juge indispensable d'améliorer l'information sur le site :

- Liste des Intercités avec réservation obligatoire.
- Informations présentes sur le site TER (validité et réduction des cartes) pour les voyages allant au-delà de métropoles avec correspondances (prix payé pour chaque parcours).
- Information sur les prix Business Première par rapport auxquels sont calculés les services 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> classe au tarif Liberté. C'est une obligation réglementaire.
- Information sur les prix maximum dans le cas de prix variables en 1<sup>ère</sup> et en 2<sup>ème</sup> classe. C'est aussi une obligation réglementaire dans le cas de tarification yieldée.

Ces demandes ont déjà été formulées à la SNCF étant donné leur caractère obligatoire. La FNAUT insiste sur la nécessité que ces informations soient à jour.

La SNCF reconnaît ces imperfections mais souligne le succès des cartes (Avantage multipliées par 2, Liberté multipliées par 3).

### **3. Hausse des prix**

Si le prix moyen baisse, de fortes augmentations sont constatées (10 à 15 %). La baisse moyenne est due au TGV Ouigo qui ne dessert que les grandes relations radiales.

En 1<sup>ère</sup> classe avec la carte Avantage Senior, la réduction passe de 40 % à 30 % ce qui correspond à une augmentation de 16 %.

En 1<sup>ère</sup> classe pour les tarifs Liberté les prix augmentent de 10 % puisque la réduction passe de 50 à 45 %

En 2<sup>e</sup> classe, l'augmentation moyenne est difficile à appréhender car elle dépend de la tarification précédente qui classait les trains en période normale ou en période de pointe. En fait, tous les trains sont maintenant tarifés en l'équivalent de la période de pointe au tarif Liberté.

Les augmentations sont rendues nécessaires par l'inflation ferroviaire, soulignée par la Cour des comptes pour les TGV puis pour les TER, non maîtrisée et qui reste environ 2 à 3 fois supérieure à l'inflation générale.

Ce constat n'est pas rassurant pour l'avenir du ferroviaire malgré les évolutions de la tarification faites depuis plusieurs années.

## **4. Dégradation des conditions d'échange et de remboursement**

La FNAUT regrette l'accroissement de la pénalité à 15 € dès l'avant-veille du voyage au lieu de la veille pour les voyageurs sans carte de réduction, de 5 € (au lieu de gratuit) à partir de J-30 et 15 € au lieu de 5 € dès l'avant-veille au lieu de la veille pour les possesseurs de cartes Avantage.

La FNAUT est intervenue auprès de SNCF Mobilités et demande le retour aux anciennes conditions pour les seuls échanges afin de ne pas pénaliser deux fois les usagers qui doivent de surcroît payer l'augmentation de prix du billet liée au yield.

La SNCF doit comprendre que le concurrent du train est en très grande majorité la voiture et que le TGV n'est pas un avion sur rail mais un train Intercités desservant les territoires, y compris sur les lignes à grande vitesse construites à cet effet.

La SNCF objecte que ceci est fait pour réinjecter un maximum de places en dernière minute (la confirmation par SMS du voyage a réduit de 15 % la multiréservation).

La SNCF observe le comportement des usagers sur quelques mois et reviendra vers la FNAUT pour un bilan échange / remboursement fin 2019.

## **5. Difficultés nées de l'interface avec les Régions (PJ 2)**

La liberté tarifaire donnée aux Régions a conduit celle-ci à élaborer des tarifications au plus proche du terrain mais différentes dans chaque région et indépendantes des cartes commerciales nationales.

A cela s'ajoute la transformation de certains Intercités au TER à long parcours.

Ces phénomènes ne dépendent pas de la SNCF directement mais davantage des Régions mais il en résulte une complexité considérable (cf. tableaux et cartes).

La FNAUT appelle les Régions et la SNCF à en prendre la juste dimension et souhaite une réunion des parties pour initier une démarche de convergence minimum et progressive de ces tarifications pour les rendre compréhensibles aux usagers.

Dans tous les cas, les sites national et régionaux et les points d'information et de vente doivent fournir une information complète aux voyageurs sous forme simple de tableaux. Il faut aussi expliciter le cas des tarifications interrégionales.

## **6. TGV et Ouigo**

La FNAUT se réjouit que le schéma TGV des Hauts de France sorte finalement amélioré de la phase de concertation (cf. communiqué de presse FNAUT du 28 mai 2019) avec la Région et la FNAUT comme en témoigne le tableau joint (compromis trouvé avec 90 % des villes et accroissement de 43 % de l'offre sans surcoût). L'intégration TGV et TER-GV progresse. La FNAUT est pour une extension analogue aux autres Régions.

Le rétablissement possible de TGV dans les relations des Régions Grand Est et PACA va dans le bon sens également. Les efforts conjugués de l'État et de la Région Grand Est doivent également être salués.

La FNAUT attend toujours de l'Etat l'élaboration du schéma national des liaisons d'aménagement du territoire qui doit être soumis au Parlement (PJ 3).

**Pièces jointes :**

PJ 1 : Lettre à Elisabeth Borne

PJ 2 : Cartes Avantage et Liberté en correspondance

PJ 3 : TGV Hauts de France

Grenoble, le 11 juin 2019

Lettre ouverte

à Madame Elisabeth Borne, Ministre des Transports  
à Monsieur Laurent Wauquiez, Président du Conseil  
régional Auvergne-Rhône-Alpes

### Objet : maintien des guichets dans les gares SNCF

Madame la Ministre, Monsieur le Président,

les fermetures de guichets SNCF se multiplient dans tout le pays, non seulement dans les petites gares, mais à présent dans celles des villes moyennes. À Chambéry, qui constitue pourtant un nœud ferroviaire important, les guichets n'ouvrent qu'à 11h45 !

Dans le même temps, depuis le 20 mars 2019, la SNCF pénalise lourdement les usagers prenant le train sans avoir pu prendre de billet, même s'ils se présentent spontanément au contrôleur. La possibilité d'acheter un billet dans le train au tarif normal disparaît, y compris lorsque la gare de montée est fermée, le distributeur automatique de billets absent ou en panne. La réponse invariable est « vous n'avez qu'à prendre le billet à l'avance et par internet ».

Une telle réponse est inadmissible pour une institution ayant une mission de service public :

- elle ignore les contraintes amenant l'utilisateur à improviser ou à modifier son trajet.
- elle ignore les difficultés pour finaliser l'achat d'un titre de transport sur téléphone (où l'application plante parfois au dernier moment) ou sur une borne récalcitrante.
- elle ignore les limites géographiques des bornes.
- elle ignore les usagers qui n'ont pas de téléphone connecté ou qui ne savent pas s'en servir.
- elle ignore les difficultés à acheter un billet, celles dues à un problème informatique, comme celles dues à un défaut de conception, par exemple l'impossibilité d'acheter un billet pour un parcours avec plus de deux correspondances.
- elle enlève à l'utilisateur le choix du mode d'achat, du mode de paiement, de l'itinéraire et même des horaires : le site oui.sncf ne propose qu'une partie de l'offre disponible en privilégiant systématiquement les parcours en TGV et n'affichant pas les TER très utilisés...
- elle propose sans avertissement des gares différentes de celles demandées (Montpellier Sud de France au lieu de Montpellier Saint Roch par exemple).
- elle rend nettement plus compliqué le fait de changer son billet (alors que dans le même temps, l'utilisateur qui n'a pas le billet pour le bon train est pénalisé davantage)
- elle rend nettement plus compliqué le fait de bénéficier de réductions.
- elle enlève la possibilité de bénéficier de la dégressivité kilométrique en obligeant l'acheteur à fractionner son trajet (ce qui nécessite déjà une habileté et une connaissance du réseau que peu d'utilisateurs ont).
- elle exclut davantage les populations moins mobiles, moins à l'aise avec les outils numériques, moins cultivées, ou vivant dans des régions mal couvertes par internet ou dépourvues de dessertes directes en train.

Les seuls usagers qui ne pâtissent pas trop de cette politique sont les abonnés et ceux qui effectuent des trajets très simples, avec au plus une correspondance. Cette dégradation sans précédent, qui met encore plus à mal l'unité de réseau ferré et du territoire, est désastreuse pour les autres et suicidaire pour l'avenir du train.

Les pétitions pour le maintien des guichets ont beau se multiplier, la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports a beau protester, Le défenseur des droits a beau alerter sur le non-respect des droits causés par la « fracture numérique » ajoutée à la « fracture territoriale », rien n'y fait.

À l'heure où de nombreuses Autorités Organisatrices des Mobilités esquissent des tentatives de rapprochement pour unifier leur tarification et leurs réseaux, l'éclatement de fait du réseau ferré national en entités gérées sans coordination entre elles est un très mauvais signal.

Il est grand temps que le pouvoir politique se saisisse du dossier et impose à la SNCF, et aux opérateurs qui vont intervenir dans le cadre de la mise en concurrence, des obligations de service public et d'interopérabilité qui permettent à l'utilisateur d'acheter facilement un titre de transport, y compris en gare, et y compris si son trajet est composé de plusieurs tronçons pouvant être exploités par des opérateurs différents. La Suisse est un bon exemple en ce domaine.

Les conventions entre les Régions et la SNCF doivent être revues, avec un avenant si besoin, pour maintenir des services physiques et humains de distribution, comme d'autres Régions l'ont fait.

Veillez agréer, Madame la ministre et Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La Présidente  
Nathalie Teppe

Copie :  
FNAUT, FNAUT régionales, associations adhérentes à la FNAUT AURA

# Éléments complémentaires Gamme tarifaire TGV INOUI

21/06/2019



# APPLICATION DES CARTES EN CORRESPONDANCE

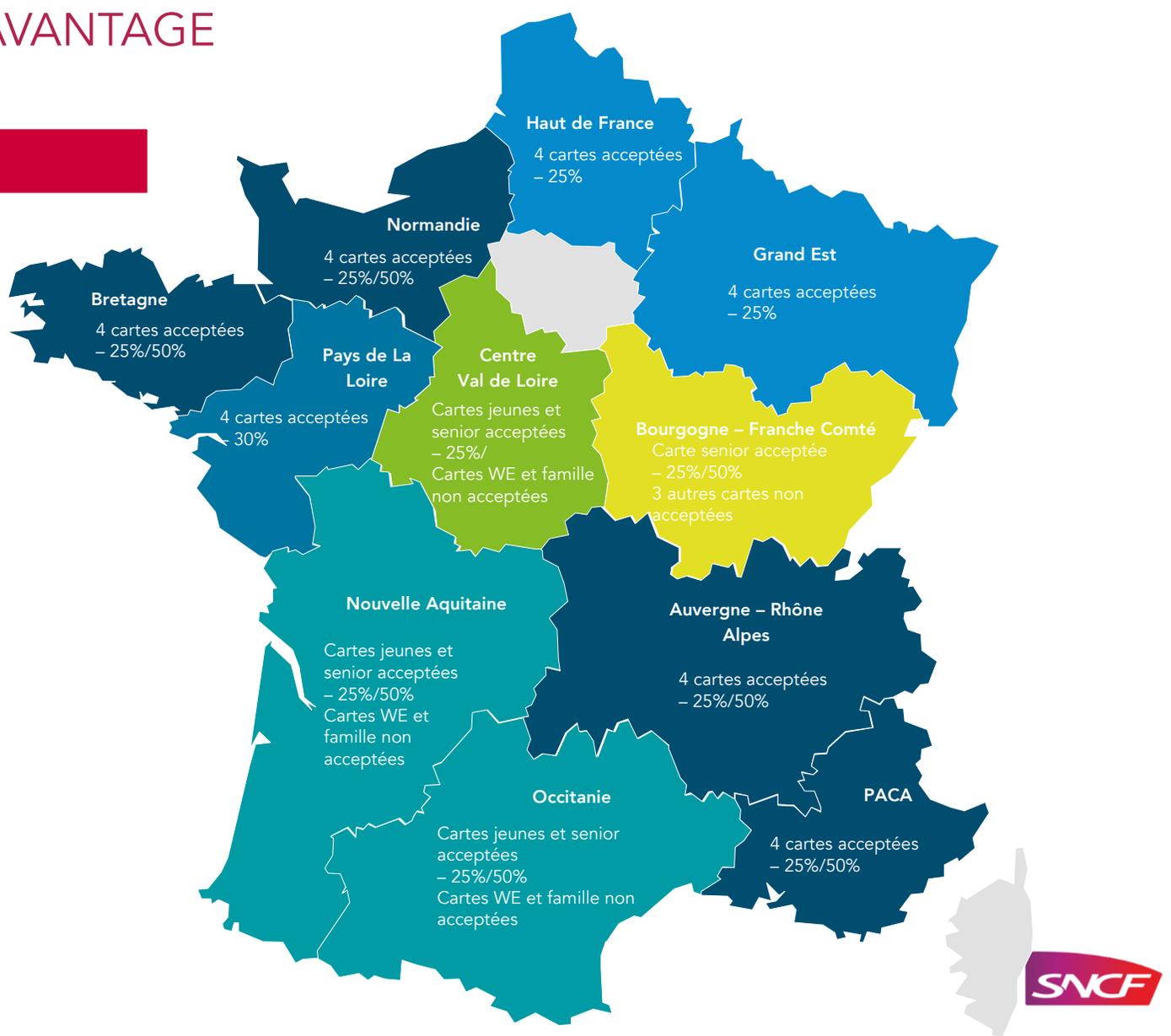


# APPLICATION DES CARTES AVANTAGE EN INTRA RÉGIONAL

Pour des trajets réalisés exclusivement en TER



	JEUNE	SENIOR	WEEK-END	FAMILLE
<b>AURA PACA BRETAGNE NORMANDIE*</b>		-25% EN BLANC -50% EN BLEU		
<b>PAYS DE LA LOIRE</b>	UN SEUL TAUX : -30%			
<b>HAUTS-DE-FRANCE* GRAND EST*</b>	UN SEUL TAUX : -25%			
<b>NOUVELLE-AQUITAINE OCCITANIE</b>	-25% EN BLANC -50% EN BLEU	NON ACCEPTÉE		
<b>CENTRE-VAL DE LOIRE*</b>	UN SEUL TAUX : -25%			
<b>BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ*</b>	NON ACCEPTÉE	-25% EN BLANC -50% EN BLEU		

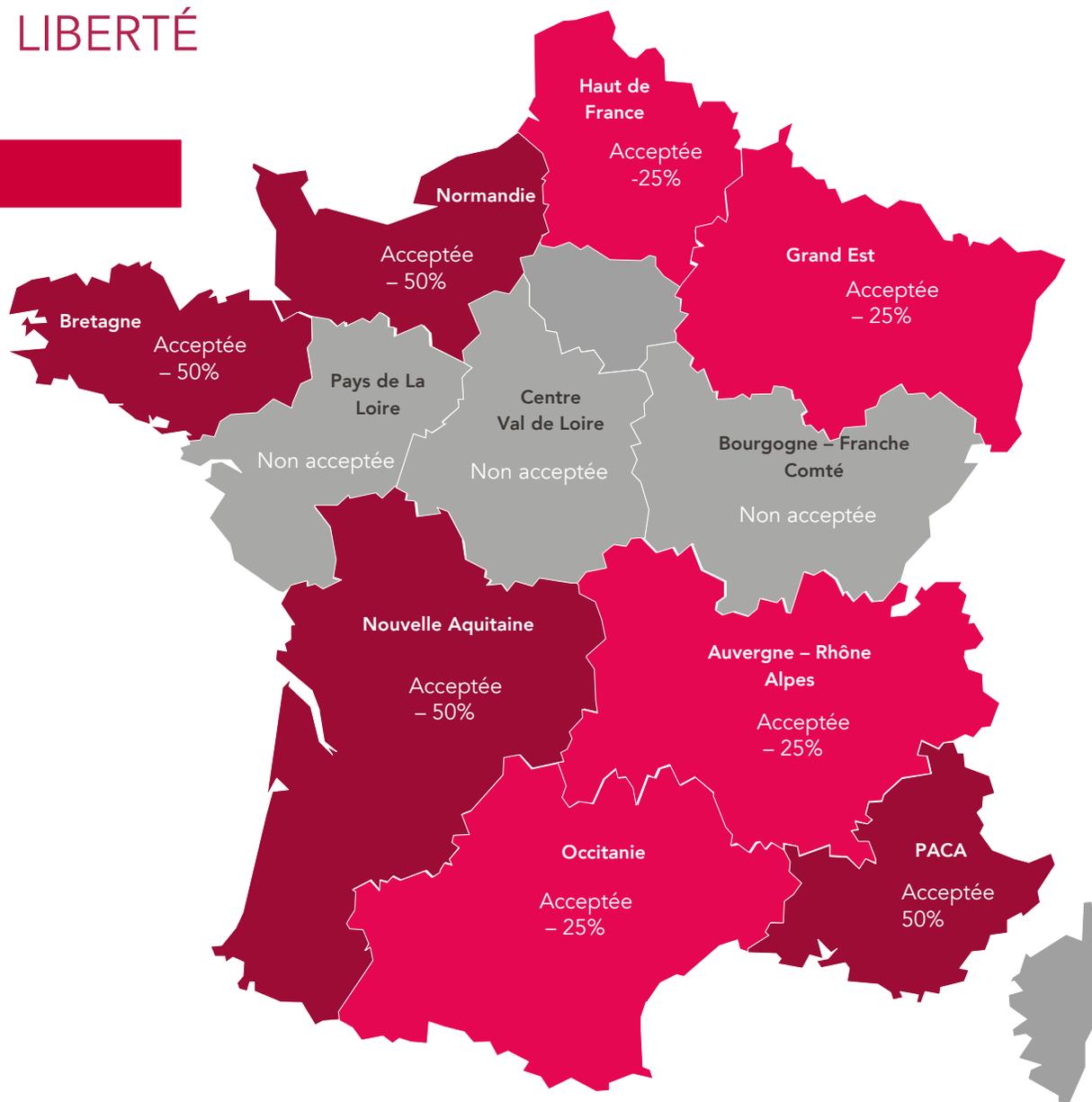


# APPLICATION DE LA CARTE LIBERTÉ EN INTRA RÉGIONAL

Pour des trajets réalisés exclusivement en TER



PACA BRETAGNE NORMANDIE* NOUVELLE-AQUITAINE	-50%
AURA HAUTS-DE-FRANCE* GRAND EST* OCCITANIE	-25%
PAYS DE LA LOIRE CENTRE-VAL DE LOIRE* BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ*	NON ACCEPTÉE



## LE NOUVEAU PROJET A PERMIS D'ENRICHIR LE NOMBRE DE FRÉQUENCES TGV DIRECTES

Ces travaux ont permis de présenter un nouveau projet aux différentes villes, avec les améliorations suivantes (en nombre de TGV directs quotidiens) :

- Douai : +4 TGV
- Valenciennes : +2 TGV
- Lens : + 4 TGV
- Béthune et Hazebrouck : + 3 TGV
- Dunkerque, Calais et Boulogne : +1 TGV

Cette nouvelle version du projet a été présentée aux différentes villes entre le 21 mars et le 20 mai, et a été jugée **satisfaisante** par la majorité des territoires.