

MAIS POURQUOI EST-CE SI CHER ?

L'ambition d'accroître la part du train dans le transport des voyageurs se heurte à des difficultés d'infrastructure, de disponibilité du matériel roulant ou de qualité de service. Mais il ne faut pas sous-estimer non plus la question des tarifs, dont le niveau et la logique échappent de plus en plus à l'usager.

PAR ROBIN LAMBERT*

L'Occitanie « à partir de 10 euros », Charleville « dès 25 euros », vente flash « à partir de 19 euros », « billets à 0 euro ». Les annonces mirobolantes des affiches dans le métro ou des publicités sur Internet se traduisent souvent par d'amères déconvenues à la lecture des clauses associées à ces promotions : dates, destination réelle, conditions de remboursement, etc. En dépit des abonnements, des cartes de réduction ou de la capacité d'anticipation des voyageurs, prendre le train revient le plus souvent relativement cher. Et cette question reste très sensible pour la plupart des voyageurs. Une étude rendue publique en juin 2024 par la Fédération nationale

Le retour de l'inflation exacerbe la sensibilité des usagers au prix des billets, d'autant plus que le système de tarification est opaque

des associations d'usagers des transports (Fnaut) indique que seulement un Français sur deux a emprunté le train dans les douze derniers mois et que le prix constitue le principal frein à son usage¹. Les trois quarts des non-utilisateurs considèrent qu'il n'est pas bon marché, tandis que les utilisateurs placent la question des tarifs en tête de leurs « attentes majeures ». Une autre enquête montre qu'une augmentation de 10 % des tarifs pourrait conduire à une baisse de fréquentation de 35 % des trains à grande vitesse (TGV) en deuxième classe et de 42 % des Ouigo². Le retour de l'inflation exacerbe cette sensibilité, d'autant que l'usager affronte un système de tarification devenu opaque à l'orée des années 1990, un jeu dont seuls la SNCF et l'État connaissent les règles.

Les plus anciens se souviennent d'un tout autre système : la « péréquation », basée sur un tarif kilométrique uniforme, qui fut en vigueur de la création de la SNCF en 1938 jusqu'aux années 1970. Quels que soient le

jour, la destination, la vitesse ou le nombre d'arrêts, la distance à parcourir suffisait au calcul du prix du billet.

Sur le long terme, le prix au kilomètre apparaît étonnamment stable. De la fin du XIX^e siècle à la Libération, il représentait l'équivalent d'environ 20 centimes d'euros actuels par kilomètre en deuxième classe. Et dans la dernière enquête de *Que choisir*, basée sur 91 liaisons TGV, la moyenne est de 19 centimes d'euros³... Toutefois, le mensuel constate de gros écarts entre les liaisons courtes, comme celle d'Avignon à Aix-en-Provence, qui coûte 36 centimes du kilomètre, et des liaisons longues, comme Dijon-Strasbourg ou Paris-Brest, qui coûtent 11 centimes.

Inspiré par les compagnies aériennes

À partir de 1970, l'État et la SNCF ont voulu davantage intégrer les « coûts fixes », notamment sur les courtes distances, en instaurant une taxe complémentaire. Progressivement s'est imposée la théorie du « coût marginal de développement », défendue par les économistes Maurice Allais et Marcel Boiteux⁴. Il s'agissait de prendre en compte le coût réel selon les destinations et le taux d'occupation des sièges, qui évolue selon les saisons ou les jours de la semaine. En septembre 1979, la SNCF a mis en place un calendrier tricolore : bleu pour les jours « creux » ou les heures « creuses », blanc pour les périodes ordinaires et rouge pour les périodes de pointe. S'y ajoutaient des réductions importantes pour les familles, les plus âgés ou les couples.

L'actuel système de prix résulte d'un autre tournant, amorcé en 1987 et mis en place par Jean-Marie Metzler et Jacques Fournier pour le TGV Nord en 1993, puis généralisé. Le principe est celui du « contingentement tarifaire » (ou *yield management*). Le modèle a été imaginé au début des années 1980 par la compagnie aérienne américaine Delta Air Lines, qui s'est rendu compte que certains passagers étaient prêts à payer plus cher pour s'assurer une réservation, même à la dernière minute. Se voulant « pionnière », la SNCF a acheté à prix d'or l'outil de gestion commerciale développé par American Air Lines en 1989 et l'a adapté à ses besoins en créant le Système offrant à la clientèle des résér-

1. « Les Français et le train, leurs attentes, leurs choix, et leurs critiques », étude IFOP pour la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut), 7 juin 2024.

2. « Enquête 2019 auprès des voyageurs en trains à grande vitesse », Autorité de régulation des transports.

3. Tarifle plus bas pour un aller simple en seconde classe le 13 février 2023. « Moins c'est long, plus c'est cher », 22 mars 2023, www.quechoisir.org

4. Jean Finez, « La construction des prix à la SNCF, une socio-histoire de la tarification », *Revue française de sociologie*, n° 55, Paris, janvier 2014.

* Journaliste.



MAIS POURQUOI EST-CE SI CHER ?

ventions d'affaires et de tourisme en Europe (Socrate). Les tarifs réduits sont contingents et associés à diverses contraintes : modalité d'échange et de remboursement, d'abonnement, jour et heure de départ, temps de parcours, anticipation, etc. Le Centre d'optimisation commerciale (COC) ajuste en permanence les prix dans le but de remplir au mieux les trains par une tarification fondée sur l'utilité qu'accorde le voyageur à son déplacement et en lui faisant payer la somme maximale qu'il est prêt à payer. En dépit du mécontentement du public, des protestations des associations d'usagers ou des syndicats dénonçant une «tarification de classe», les logiciels ont évolué, mais le principe perdure. Et l'algorithme reste «un secret commercial» bien gardé et qui peut «changer d'un train et d'un jour à l'autre», selon M. François Delétraz, président de la Fnaut.

Pour comprendre la diversité des tarifs, il faut tenir compte de la part des subventions

accordées. Pour les lignes dites librement organisées, TGV et trains internationaux, le voyageur paye 100 % du coût d'exploitation. Pour les «trains d'équilibre du territoire» ou Intercités, ce n'est plus qu'environ 80 %, l'État prenant à sa charge le reste. La participation des voyageurs tombe à moins de 27 % pour le Transilien (le reste étant financé par Île-de-France Mobilités) et entre 12% et 25% (selon le mode de calcul) pour les transports express régionaux (TER). Ces derniers sont financés par les régions, qui pratiquent parfois des prix relativement bas, doublés d'une offre ciblant les jeunes, comme en Occitanie avec le dispositif «+ = 0» (plus égal zéro, soit la possibilité de voyager gratuitement dès onze trajets par mois). Les régions sont également mises à contribution dans le financement du Pass Rail à 49 euros par mois, valable durant l'été pour les 16-27 ans sur les TER et Intercités (sauf en Île-de-France). En outre, la loi impose aux employeurs de

financer au moins 50 % des transports en commun du quotidien.

L'État conserve un droit de regard sur les prix des TGV et des Intercités et peut imposer un plafond. Le ministère des transports confirme que «toute évolution de la grille tarifaire de SNCF Voyageurs fait encore l'objet d'une homologation» par ses services. Mais ce contrôle relève en général plutôt d'une «ratification», selon Arnaud De Blauwe, rédacteur en chef du mensuel *Que choisir*.

Le prix des péages

L'État se défend en expliquant que les prix du billet de train en France seraient en dessous de la moyenne européenne. Certes, cela se vérifie en englobant les TER et les Ouigo à prix cassés, qui ne représentent qu'un trajet à grande vitesse sur quatre. En s'imposant sur de nombreuses destinations, le TGV est devenu le fer de lance du train en France avec 122 millions de passagers transportés en 2023. La contrepartie est un coût plus élevé

Mario Heller // Série « Kazakhstan Time Travel »

(Voyage dans le temps au Kazakhstan)

Le matin, dans les trains longue distance, les voyageurs plient soigneusement leurs draps et les remettent à l'équipe du train. C'est une sorte de rituel pour rendre hommage à son travail. Kazakhstan, 2019

pour les voyageurs, notamment parce que 40% du prix du billet correspond au « péage » qui revient à SNCF Réseau, le gestionnaire des infrastructures. En Italie, les péages ne représentent que 15% du prix du billet; en Suède, 8%. Concrètement, le voyageur compense le manque d'investissement de l'État. Selon l'étude d'une association allemande de promotion du rail, le Luxembourg a investi 607 euros par habitant dans son réseau en 2021. Vient ensuite la Suisse avec 413 euros. La France, en bas de classement, n'a dépensé que 45 euros⁵.

Mais replaçons-nous du point de vue du voyageur en quête d'un billet. Ceux des TGV sont ouverts à la vente quatre mois avant le départ, voire neuf mois pour les Ouigo. Selon SNCF Voyageurs, chaque trajet est basé sur « une grille qui comporte une quinzaine de paliers », échelonnés entre un prix plancher et un prix plafond. Pour obtenir le tarif le plus bas, il faut anticiper au maximum son achat, décaler son voyage si possible, prendre une carte Avantage à 49 euros l'année, et favoriser l'offre du Ouigo.

Attention tout de même aux mauvaises surprises : les places réservées aux détenteurs de la carte Avantage sont soumises à un quota sur chaque train. Une fois celui-ci épuisé, il faut relancer la recherche sans carte et payer le prix fort ! Quel pourcentage de places est-il réservé à ce tarif ? « Impossible d'obtenir ces informations de la part de la SNCF », selon Arnaud De Blauwe. Les voyageurs qui ont joué le jeu de prendre une carte ne sont donc pas forcément les mieux servis. De même, la carte Liberté à 349 euros procure des facilités d'échange, mais le tarif proposé en dépasse souvent d'autres, disponibles sans abonnement. Plus obscurs et dérisoires encore sont les avantages des cartes de fidélité « grand voyageur » et le système de « points primes », qui représentent seulement 1% du prix du billet en deuxième classe avec une carte Avantage ou Liberté, et ne peuvent pas être utilisés sur tous les trains.

Si l'on jette un coup d'œil du côté de la Suisse, le paysage est bien différent. La confédération peut se targuer d'un taux ponctualité de 92,5% en 2022⁶, à comparer aux 85,8% du TGV⁷. Les tarifs peuvent apparaître globalement plus élevés – par exemple 95 euros pour un aller simple de 280 kilomètres entre Genève et Zurich en deuxième classe. Mais les salaires sont beaucoup plus élevés chez nos voisins, et les cartes de réduction bien plus intéressantes. Véritable institution, la carte demi-tarif permet d'emprunter tous les trains suisses à moitié prix, sans être limité par des quotas, pour seulement 190 francs suisses par an, soit 196 euros (124 euros pour les 16-25 ans). Dans ce pays de 8,7 millions d'habitants (huit fois moins qu'en France), 3,15 millions de personnes disposaient de cet abonnement en 2023⁸, contre, en France, seulement 220 000 titu-

lares de la carte Liberté (chiffre de 2021), plus chère et moins avantageuse. En outre, 447 000 Suisses avaient acheté en 2023 « l'AG », l'abonnement général illimité, qui coûte tout de même 4120 euros par an en deuxième classe (2870 euros pour les 16-25 ans) – sans équivalent en France. L'ensemble de ces cartes fonctionnent aussi sur les transports urbains et même certains bateaux. C'est dire si la marge de progression de la SNCF en matière d'offre apparaît grande.

Robin Lambert

5. « Deutschland bei Schieneninvestitionen weiter abgehängt », Allianz pro Schiene, 7 juillet 2022.

6. « Bonne ponctualité en 2022, les CFF veulent maintenir le niveau malgré les nombreux chantiers », Chemins de fer fédéraux suisses (CFF), 31 janvier 2023.

7. « Bilan 2022 de la qualité de service des transports de voyageurs en France », Autorité de la qualité des services dans les transports, 3 octobre 2023

8. Rapport de gestion des CFF, 2023.

Une interface décourageante

Depuis sa mise en ligne en janvier 2022, l'interface informatique de réservation SNCF Connect concentre les critiques, tout en perpétuant certains défauts des plates-formes précédentes, Voyages-SNCF et Oui.sncf. Pour la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut), c'est un « accident industriel ». Au contraire, pour M^{me} Anne Pruvot, directrice générale de la filiale SNCF Connect & Tech, le site est « un lieu unique » où les voyageurs peuvent trouver « tout ce dont ils ont besoin pour leurs petits et grands trajets ».

La SNCF affichait une volonté de rassembler sur un seul site l'achat de billets de train et des prestations complémentaires : restauration à bord, réservation d'un hôtel ou d'une voiture (mais pas d'un vélo...), billet de transport urbain en Île-de-France et dans une soixantaine d'agglomérations. Mais cette dernière possibilité ne fonctionne qu'avec l'application sur smartphone, et on trouve facilement hôtels ou voitures moins chers ailleurs. En outre, des anomalies de fonctionnement récurrentes et une conception graphique brouillonne mêlant promotion et information compliquent l'accès aux autres fonctionnalités – cartes ou abonnements dématérialisés, horaires, information sur le trafic, service d'assistance en gare ou de livraison de bagage, etc. Même un public rompu aux interfaces numériques a du mal à s'y retrouver. Il suffit d'aller sur le site des trains suisses ou allemands pour comprendre que c'est pourtant possible de faire plus simple... SNCF Connect reconnaît d'ailleurs qu'« en proposant une nouvelle façon de préparer ses déplacements, cela a changé certains repères. » En interne, il se dit que les développeurs auraient aimé quelques mois de plus pour parfaire le site et l'application avant leur lancement.

L'avis des utilisateurs semble laisser de marbre ses concepteurs, qui n'ont pas corrigé plusieurs fonctions contre-intuitives : obligation de renseigner la gare d'arrivée avant celle de départ, de faire défiler la page pour trouver le bouton de validation, impossibilité d'échanger certains billets, notamment ceux achetés en gare, etc. Au défaut évident d'ergonomie s'ajoute ainsi une certaine surdité.

R. L.