



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Tarifs voyageurs

Question écrite n° 7557

### Texte de la question

Mme Elisabeth Hubert appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du tourisme sur la tarification appliquée par la SNCF. De nombreux usagers protestent contre l'abus que représentent certaines pratiques qui s'apparentent davantage à des augmentations de tarif déguisées qu'à un véritable service. Ainsi, est-il normal qu'un billet ne soit pas intégralement remboursé - la retenue étant alors de 50 francs - lorsque le train n'a pu être pris par l'utilisateur ? De même, le système particulièrement complexe des réservations TGV, qui compte quatre niveaux de prix en fonction de la période de voyage, n'apparaît pas toujours justifié aux yeux des usagers. Ceux-ci s'interrogent à juste titre, lorsqu'à la suite d'un départ manqué, ils se voient quelques instants plus tard ou bien le lendemain dans l'obligation de payer un billet à un prix qui excède parfois de plus de 50 p. 100 le prix initialement retenu. Ce système tarifaire nuit grandement à la vérité et à la transparence des prix souvent défendus en ce qui concerne les entreprises de service public. En outre, il n'est pas propre à favoriser le développement de l'utilisation des transports en commun. En conséquence, elle lui demande s'il ne lui semble pas opportun de réfléchir à la définition d'un système tarifaire susceptible de mieux répondre aux légitimes interrogations des usagers qui le perçoivent souvent comme abusif.

### Texte de la réponse

Il a été demandé à la SNCF, en juin 1993, de redéfinir le dialogue avec les usagers afin que soient mieux prises en compte les aspirations de ceux-ci à un service de qualité, de les associer à l'évolution de la politique commerciale et d'améliorer la communication et la transparence des informations. Après concertation avec les associations de consommateurs avec lesquelles le dialogue a été renouvelé, la SNCF a pris des mesures, dès septembre dernier, afin d'assouplir l'accès aux trains, de simplifier les modalités de régularisation, d'améliorer l'information des usagers et plus généralement d'offrir un service de qualité. Les conditions d'échange et de remboursement des titres de transport par train ont ainsi été modifiées et simplifiées par la SNCF depuis le début du mois de novembre 1993. Les billets avec réservation sont échangeables gratuitement jusqu'à une heure après le départ du train. Au-delà de ce délai, les titres restent échangeables après déduction d'une retenue de 10 p. 100 pour couvrir les coûts d'émission et d'échange des titres. Toute différence de prix en faveur des voyageurs leur est remboursée. Les titres sans réservation sont également échangeables gratuitement pour un même trajet. Il convient de rappeler qu'ils sont valables deux mois. Les remboursements des titres avec ou sans réservation sont effectués dans les mêmes conditions que les échanges. Toutefois, toute transaction donne lieu à la perception d'une indemnité d'au moins 30 F par la S.N.C.F. La S.N.C.F. a par ailleurs, annoncé récemment un ensemble de mesures qu'elle envisage de mettre en place tout au long de l'année 1994 visant à rendre l'accès au train encore plus souple et plus accueillant. Dès à présent, elle a porté de 500 à 700 le nombre d'agents supplémentaires prévus pour l'amélioration de l'accueil et la réduction du temps d'attente aux guichets. L'ensemble de ces mesures devrait contribuer à mieux satisfaire les usagers et à offrir un service de qualité. S'agissant du classement des TGV en quatre niveaux de prix, il a pour but d'inciter les usagers à voyager en dehors des pointes journalières, hebdomadaires ou autres en pratiquant des prix relativement élevés en période de fort trafic et en proposant des prix relativement faibles sur les trains circulant en période creuse. Ceci permet à

la SNCF de mieux utiliser ses capacités de transport en évitant un surdimensionnement de son parc qui serait coûteux pour la collectivité.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Hubert Élisabeth](#)

**Circonscription** : - RPR

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 7557

**Rubrique** : Transports ferroviaires

**Ministère interrogé** : équipement, transports et tourisme

**Ministère attributaire** : équipement, transports et tourisme

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 1er novembre 1993, page 3761

**Réponse publiée le** : 25 avril 1994, page 2057