



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

SNCF

Question écrite n° 34262

Texte de la question

Mme Jacqueline Fraysse souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sur la dégradation des relations commerciales entre les collectivités locales et la SNCF. En effet, les collectivités locales travaillent depuis fort longtemps avec l'opérateur public pour le transport des groupes d'enfants. D'usagers prioritaires ces groupes sont devenus des clients, puis aujourd'hui des « clients bas de gamme » pour lesquels le service rendu ne cesse de se détériorer. Un nouveau pas est franchi puisque la SNCF impose depuis peu aux collectivités le paiement d'acomptes au moment de la réservation. Outre que cette pratique affiche un manque de confiance peu compréhensible à l'égard des collectivités, elle est difficilement conciliable avec leurs procédures administratives de paiement. Elle lui demande d'intervenir auprès de la SNCF afin que cette pratique cesse.

Texte de la réponse

L'amélioration de l'accessibilité des trains aux voyageurs en groupe est, et reste, un enjeu majeur pour la SNCF, le marché du transport des groupes présentant un potentiel important de développement. La politique commerciale de la SNCF vis-à-vis des organisateurs de voyages en groupe a évolué et a été modifiée à la suite de différents groupes de travail avec l'Union nationale des associations de tourisme (UNAT) et Jeunesse en plein air (JPA). Afin de mieux répondre aux attentes de cette clientèle spécifique, la SNCF a signé une charte de partenariat en octobre 2001 avec l'UNAT et la JPA. Dans ce cadre, elle s'est engagée à clarifier son offre « groupe », à anticiper davantage sur les demandes et à adapter pour chaque période de départs importants les possibilités offertes aux groupes (trains spéciaux, contingent ouvert aux réductions sur les trains classiques, trains de nuit). Un nouveau mémo « Conseils pour bien voyager », spécialement conçu pour les groupes, a été réalisé pour permettre aux responsables de mieux appréhender le voyage en train. Parallèlement au tarif social « Promenade d'enfant » (75 % de réduction sous conditions spécifiques), les orientations principales de la politique commerciale de la SNCF en faveur des groupes consistent à proposer une tarification attractive tout en améliorant les capacités de transport. Ainsi elle propose, au sein de sa gamme commerciale, des tarifs spécifiques comportant des réductions allant de 30 % pour les groupes ordinaires à 50 % pour les groupes de jeunes de moins de 26 ans. En parallèle, elle ouvre plus largement les trains réguliers aux voyageurs en groupe, notamment en réservant des capacités sur les TGV, et en proposant des trains spéciaux accessibles en totalité aux groupes à des dates déterminées à l'avance. Ces dispositifs sont particulièrement renforcés en période de vacances d'hiver et d'été. La SNCF réfléchit actuellement à l'évolution de sa politique « groupe ». Elle envisage notamment pour 2005 : une anticipation plus importante puisque la réservation pourrait être faite à J -150 (au lieu de J -90) ; une augmentation de la capacité offerte aux groupes (enfants et adultes) liées à des règles d'après-vente plus contraignantes ; la création de deux niveaux de réduction intermédiaire pour les groupes d'adultes (5 % et 15 % de réduction) ; à certaines dates et sur certaines relations, des prix promotionnels de l'ordre de 60 % de réduction seraient proposés. Par ailleurs, il convient de savoir que la SNCF est confrontée à un nombre important d'annulations de réservations de dernière minute, voire après le départ du train - ce qui représente un manque à gagner pour la SNCF et réduit également les possibilités de réserver pour les autres

clients. C'est pourquoi, les conditions de vente des voyages en groupe ont été recadrées. Les billets ne sont désormais plus échangeables à compter de la veille du départ. Un acompte est désormais demandé aux organisateurs, ce versement préalable correspond au nombre et au type de place. Il doit être renvoyé rapidement (5 jours) afin de confirmer les réservations, toutefois ce délai peut être exceptionnellement augmenté pour les collectivités reconnues. Par ailleurs, la SNCF est capable de produire dès la réservation des billets une facture permettant aux organisations, et notamment aux collectivités, de procéder aux engagements financiers nécessaires.

Données clés

Auteur : [Mme Jacqueline Fraysse](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (4^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34262

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : équipement

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 19 octobre 2004

Question publiée le : 24 février 2004, page 1330

Réponse publiée le : 26 octobre 2004, page 8407