



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 117926

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le ministre auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur la tarification très différenciée de la SNCF. En effet, la dernière période estivale et le transport en train de nombreux vacanciers a révélé que les tarifs ferroviaires pouvaient être particulièrement différents. Il en a été dénombré 40 différents pour un même siège selon la diversité tarifaire. Cette diversité donne une impression de forte disparité dans le public. La grille tarifaire n'est pas assez bien expliqué du grand public, qui ne perçoit pas toujours, loin s'en faut, cette distinction entre les prix différents d'un même billet et trajet identique. Dès lors, pour éviter incompréhensions et polémiques, il conviendrait de simplifier et de mieux informer la population afin qu'une logique puisse y être lisible. Une campagne d'explication s'impose pour que la population comprenne l'organisation tarifaire, qui doit prendre en compte des critères plus simples et plus clairs. Il lui demande donc de lui indiquer les directives qu'il compte donner en ce sens.

Texte de la réponse

Dans un même train et au sein d'une même classe de confort, la grande diversité dans les prix payés par les voyageurs résulte, en premier lieu, de l'existence de nombreux tarifs réduits s'adressant chacun à un public différent. Aux tarifications sociales ou conventionnées mises en oeuvre à la demande des pouvoirs publics, s'ajoutent en effet les réductions accessibles par le biais des cartes commerciales de l'entreprise ainsi que les tarifs promotionnels. De surcroît, depuis novembre 2007, le développement de la politique commerciale qualifiée de « yield management » conduit la SNCF à appliquer, pour chaque type de tarif, jusqu'à cinq niveaux de prix différents en fonction du remplissage des trains. Consciente de la complexité de cette tarification, la SNCF travaille à une meilleure communication sur ses prix auprès des clients. Ainsi, plusieurs millions d'exemplaires du « guide voyageurs » sont diffusés chaque année. Celui-ci inclut désormais un tableau tarifaire des cent destinations TGV les plus fréquentées, indiquant pour chacune d'elles : un prix minimum, un prix maximum en seconde et première classe, la distinction entre période normale et période de pointe pour les prix en seconde classe ainsi que les conditions d'échange et de remboursement associées à chaque gamme tarifaire. Huit nouveaux guides d'information pour les voyageurs ont également été mis à la disposition dans les gares et espaces de vente à partir de l'année 2009. Sur le site Internet de la SNCF, l'ensemble des prix proposés sur chaque train en fonction de la tranche horaire choisie est consultable en temps réel. En juin 2010, la SNCF a procédé à une refonte de ce site Internet afin d'en améliorer la clarté et d'y faciliter la recherche d'informations. Un calendrier des prix consultable sur le site permet désormais aux usagers de repérer facilement pour les 300 principales relations TGV le tarif le plus avantageux pour une destination donnée sur une période d'un mois. La SNCF a également diffusé un tableau synthétique permettant de visualiser rapidement l'ensemble des tarifs des trains à réservation (TGV, Téo, Lunéa et ID-TGV) en y faisant figurer les tarifs accessibles par le biais des cartes commerciales, les tarifs sociaux ainsi que les conditions d'échange et de remboursement dans chaque situation. Afin de simplifier la grille tarifaire et d'atteindre une meilleure adéquation de l'offre et de la demande, un décret publié au Journal officiel le 31 juillet 2011 portant approbation de modifications du cahier des charges

de la SNCF permettra à l'entreprise de procéder à certains ajustements dans le courant de l'année 2012. La principale évolution consistera en la suppression de la distinction entre la période de pointe et la période normale sur les trains à réservation obligatoire. Ce système rigide impose en effet à la SNCF de positionner, un an à l'avance, l'ensemble de ses trains dans l'une ou l'autre de ces catégories, ce qui ne permet pas une optimisation systématique du remplissage des TGV. L'encadrement de ces tarifs par des bornes réglementaires n'est pas remis en cause et ces bornes seront toujours définies de la même façon. En outre, l'homologation de l'ensemble des tarifs de la SNCF par le ministère des transports reste en vigueur. Les pouvoirs publics exigeront par ailleurs un effort important de la SNCF en ce qui concerne l'amélioration de la lisibilité de sa politique commerciale. L'entreprise est désormais contrainte réglementairement d'afficher pour chaque parcours, le prix maximal et le prix minimal ainsi que le tarif promotionnel lorsqu'il en existe un. De surcroît, ce décret renforce les pouvoirs de contrôle de l'État en la matière.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117926

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 septembre 2011, page 9726

Réponse publiée le : 20 décembre 2011, page 13392