



N° 1161

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 15 octobre 2008

RAPPORT D'INFORMATION

DÉPOSÉ

en application de l'article 146 du Règlement

PAR LA COMMISSION DES FINANCES, DE L'ÉCONOMIE GÉNÉRALE ET DU PLAN

sur la politique tarifaire de la SNCF

ET PRÉSENTÉ

PAR M. HERVÉ MARITON,

Député.

SOMMAIRE

	Pages
INTRODUCTION	7
I.– LE YIELD MANAGEMENT À LA SNCF : UNE CONDITION DE SA POLITIQUE DE VOLUME ET DE RENTABILISATION DE LA GRANDE VITESSE	9
A.– LES DIFFÉRENTS TARIFS NON CONCERNÉS PAR LE <i>YIELD MANAGEMENT</i>	9
1.– Les tarifs sociaux	9
2.– Les tarifs conventionnels	10
3.– Les tarifs TER	10
4.– Les trains grandes lignes classiques	11
B.– LE <i>YIELD MANAGEMENT</i> POUR LES TRAINS À RÉSERVATION OBLIGATOIRE	11
1.– Éléments de base sur le <i>yield management</i>	12
2.– Le <i>yield management</i> à la SNCF	15
C.– LA RENTABILITÉ DU TGV VITALE POUR LA SNCF	19
1.– Le TGV, moteur du développement et pilier de la santé financière de la SNCF	19
2.– La fréquentation accrue par la tarification d'octobre 2007	21
D.– LE <i>YIELD MANAGEMENT</i> N'EST PAS CONTRAIRE AU SERVICE PUBLIC	22
1.– L'avis du conseil d'État	22
3.– La légalité du <i>yield management</i>	29
4.– L'homologation des tarifs issus du <i>yield management</i> par la SNCF	29
II.– UN OUTIL LARGEMENT UTILISÉ ET COMPATIBLE, SOUS CONDITIONS, AVEC L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR	33
A.– UN OUTIL LARGEMENT RÉPANDU	33
1.– Le <i>yield management</i> dans les transports	33
2.– Le <i>yield management</i> dans les autres secteurs	35
B.– LE <i>YIELD MANAGEMENT</i> POUSSÉ À L'EXTRÊME	35
1.– Le <i>yield</i> origine-destination dans le transport aérien	35
2.– Le <i>yield management</i> par origine-destination à la SNCF	36
a) <i>Un accès au train en règle générale indépendant du trajet effectué</i>	36
b) <i>Des cas d'espèces en augmentation</i>	37

C.– LA TARIFICATION N'EST PAS À ELLE SEULE UNE STRATÉGIE MARKETING.....	37
D.– LA COMPATIBILITÉ DU <i>YIELD MANAGEMENT</i> AVEC L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR	38
1.– Le <i>yield management</i> au service du consommateur	38
2.– Le <i>yield management</i> au service de l'entreprise	40
3.– Le prix médian, indicateur de juste prix.....	40
4.– <i>Yield management</i> et délégation de service public	41
III.– LE DROIT DES CONSOMMATEURS DE CONNAÎTRE LES MÉCANISMES ET LES BÉNÉFICIAIRES DU <i>YIELD MANAGEMENT</i>	43
A.– LA VÉRITÉ DES COÛTS DU TRANSPORT FERROVIAIRE SUR CHAQUE BILLET	43
B.– LE TARIF PROPOSÉ DÉCRYPTÉ AVEC LE PRIX MÉDIAN	43
1.– L'autorité de contrôle favorable à une lisibilité accrue	43
2.– L'obligation d'affichage des prix	44
3.– Les avantages et les inconvénients des guides imprimés.....	45
4.– Les améliorations proposées par la SNCF	45
5.– Pour l'affichage du prix médian	46
C.– LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	48
D.– LES GAGNANTS ET LES PERDANTS	49
1.– Les hausses moyennes des tarifs sont conformes à la norme autorisée	49
2.– La transparence et la lisibilité des offres de la SNCF pour les « <i>dégourdis</i> » et les « <i>non dégourdis</i> »	52
3.– Le consommateur flexible et capable d'anticipation doit-il être le gagnant principal du <i>yield management</i> ?	53
4.– Le dilemme du remplissage de dernière minute	55
E.– LE RÉGULATEUR FERROVIAIRE ET LES TARIFS DE LA SNCF.....	56
EXAMEN EN COMMISSION	57
ANNEXE 1 : LISTE DES AUDITIONS RÉALISÉES PAR VOTRE RAPPORTEUR SPÉCIAL ...	67
ANNEXE 2 : EXTRAITS DU DOCUMENT « LES TARIFS VOYAGEURS DE LA SNCF – JUILLET 2008 – VOLUME 2 – GAMME TARIFAIRE »	69
ANNEXE 3 : LE CONTINGEMENT TARIFAIRE À LA SNCF	89

Propositions

- n° 1 : Lors de l'achat d'un billet de TGV, le consommateur a communication du prix médian - hors cartes d'abonnement - du trajet considéré pour l'année civile antérieure.
- n° 2 : Tout billet de TGV comporte l'indication du montant du péage acquitté par le voyageur, en euros et en pourcentage de son prix total.
- n° 3 : Afin de simplifier et d'unifier le *yield management*, la différenciation période normale – période de pointe ne s'applique pas à la tarification TGV.
- n° 4 : Lors de la réservation à un guichet de gare ou d'agence, le consommateur dispose d'un écran reproduisant le contenu de celui du vendeur ou peut consulter l'écran de ce dernier.
- n° 5 : La lutte contre la fraude constitue une priorité de la SNCF. L'identité du bénéficiaire du titre de transport est fixe dès la réservation.
- n° 6 : La future commission de régulation des activités ferroviaires (CRAF) pourra décider de se saisir de tout sujet relatif à la tarification des transports ferroviaires de voyageurs.
- n° 7 : La tutelle de la SNCF publie un arrêté ministériel annuel d'agrément des tarifs TGV organisé autour des prix médians.

INTRODUCTION

Pourquoi, en 2008, un rapport d'information sur la politique tarifaire de la SNCF ?

– Parce que le train est, pour un nombre croissant de Français, la réponse à l'augmentation et à la volatilité du prix du pétrole et des carburants.

Au moment où la demande de transports collectifs et en premier lieu ferroviaires augmente dans des proportions inédites, les Français ont le droit de comprendre les nouveaux tarifs qui leur sont appliqués par la SNCF, établissement public quelquefois critiqué mais toujours reconnu comme l'un des piliers de la cohésion nationale.

– Parce que le report vers le train d'une bonne partie du trafic routier de voyageurs et de marchandises est essentiel pour le développement durable, la lutte contre le changement climatique et la réduction des pollutions de toutes sortes, comme l'a souligné le Grenelle de l'environnement.

Dans ces circonstances, le consommateur a le droit de connaître le coût d'un comportement plus respectueux de l'écologie s'exprimant par un recours accru au transport ferroviaire.

– Parce que, selon les orientations arrêtées par le Président de la République en conclusion du Grenelle de l'environnement, 2 000 km de nouvelles lignes à grande vitesse devront être lancées d'ici à 2020 et que la part du fret ferroviaire dans le transport de marchandises devra progresser de 25 % d'ici à 2012. Malgré l'engagement d'une participation de l'État à leur financement à hauteur de 16 milliards d'euros, la question du financement de cet objectif majeur est posée.

Le consommateur a le droit de connaître dans quelle mesure le prix des billets de train qu'il achète en plus grand nombre, va ou non contribuer à financer l'avenir du transport ferroviaire.

Placée devant une opportunité et des responsabilités historiques, la SNCF a la responsabilité de se développer par ses propres moyens, sans attendre un surcroît d'aides de l'État.

Sa relation de confiance avec les Français passe par une qualité toujours accrue des services qu'elle leur propose. À ce titre, l'excellence technique qui est reconnue à la SNCF ne pourrait survivre à des avaries techniques trop nombreuses.

Mais cette relation de confiance passe aussi par les tarifs de ses services.

Les moyens sont-ils donnés aux Français de comprendre et de tirer parti des offres multiples que la SNCF leur propose ?

Au-delà de leur rôle dans la politique des transports et dans la lutte contre l'effet de serre, les tarifs de la SNCF sont aussi à considérer dans le cadre de la politique de la consommation et des droits des consommateurs.

En tout état de cause, il revient à la SNCF de mieux informer le consommateur sur la composition de ses coûts de production, de lui démontrer plus clairement comment son intérêt et celui de l'entreprise bénéficient de nouvelles approches de tarification, en bref de mettre toutes les cartes sur la table lorsqu'il s'agit pour le consommateur de payer le prix de son billet de train.

I.- LE *YIELD MANAGEMENT* À LA SNCF : UNE CONDITION DE SA POLITIQUE DE VOLUME ET DE RENTABILISATION DE LA GRANDE VITESSE

La politique tarifaire de la SNCF comporte plusieurs volets.

Certains tarifs lui sont imposés par l'État, comme les tarifs sociaux. D'autres résultent de conventions avec des tiers. Les interrogations actuelles portent sur ceux des tarifs commerciaux qui sont pratiqués sur les trains à réservation obligatoire. Comme pour ses autres tarifs commerciaux, la SNCF en fait agréer la base par l'État.

La stratégie d'optimisation des prix ne déroge pas à la légalité et joue un rôle essentiel, selon la SNCF, dans sa politique de volume et de rentabilisation de la grande vitesse.

A.- LES DIFFÉRENTS TARIFS NON CONCERNÉS PAR LE *YIELD MANAGEMENT*

1.- Les tarifs sociaux

Les **tarifs sociaux** sont régis par la loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982, la loi relative à la lutte contre les exclusions du 28 juillet 1998 et la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain (SRU) du 13 décembre 2000.

Les tarifs sociaux de la SNCF concernent des catégories spécifiques d'usagers et sont mis en œuvre à la demande de l'État qui verse à l'entreprise publique une compensation financière.

Certains tarifs sociaux ont été créés par la loi :

- le tarif Familles nombreuses créé par la loi du 29 octobre 1921 : dans les familles comptant au moins trois enfants de moins de 18 ans, chacun des deux parents et leurs enfants peuvent disposer d'une carte strictement personnelle donnant droit à une réduction allant de 30 % pour les familles de trois enfants à 70 % pour les familles de 6 enfants. Le bénéfice de la réduction a été prolongé sous condition à plusieurs reprises ;
- le tarif réformes pensionnés de guerre (loi du 29 octobre 1921 et loi du 24 décembre 1940 pour l'extension aux Réformés Pensionnés de la Seconde Guerre mondiale) ;
- le permis de visite aux tombes pour les familles de militaires morts pour la France pendant la guerre de 1914-1918 (loi du 29 octobre 1921) ;
- l'abonnement de travail pour les distances domicile travail jusqu'à 75 km (loi du 29 octobre 1921).

Les autres tarifs ont été créés par la voie réglementaire :

- le billet populaire de congés annuels (décision ministérielle du 9 septembre 1936, dans le prolongement de la loi du 20 juin 1936 instituant le droit à un congé payé annuel étendu aux retraités par la loi du 1^{er} août 1950) ;
- le tarif promenade d'enfants ⁽¹⁾ (décision ministérielle d'approbation du 29 décembre 1951) ;
- les abonnements d'élèves, étudiants, apprentis (décision ministérielle d'approbation du 29 décembre 1951)
- le tarif pour les handicapés et leurs accompagnateurs (décision du 30 mars 1955).

Ces tarifs sont définis au niveau national et se déclinent au niveau régional. Ils s'appliquent sur l'ensemble du réseau, quel que soit le jour ou l'horaire, sans aucune restriction, à l'exception des abonnements.

Une carte destinée aux familles de moins de trois enfants et aux familles monoparentales, est actuellement à l'étude.

2.– Les tarifs conventionnels

D'autres tarifs résultent de **conventions** passées avec la SNCF, comme par exemple les tarifs militaires correspondant à une convention passée avec le ministère de la Défense. Des tarifs de cette catégorie peuvent résulter de conventions de même type passées avec des entreprises.

3.– Les tarifs TER

La SNCF établit les tarifs de base du TER par référence à une règle et un barème kilométriques (voir annexe II). Les différentes cartes de réduction s'appliquent à ces tarifs.

En application de la loi n° 2000-1 208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains (loi SRU), et de son décret d'application n° 2001-1 116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional, les régions peuvent décider d'appliquer des dispositions tarifaires spécifiques dans leur ressort territorial, pour la tarification des services régionaux.

Leurs initiatives visent, en complément des tarifs sociaux et commerciaux nationaux par ailleurs applicables au TER, à mieux répondre aux problématiques spécifiques de déplacements régionales et locales et de rendre le TER plus attractif.

(1) Le groupe doit au minimum être constitué de 10 personnes voyageant ensemble en 1ère ou 2ème classe, composé d'enfants ou jeunes gens de moins de 15 ans, effectuant, aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques, un voyage aller retour, accompagné d'un accompagnateur au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10.

En prolongement des tarifs sociaux nationaux « *Abonnement de Travail* » et « *Abonnement Élève Étudiant Apprenti* », trois axes sont développés. L'intermodalité correspond au développement de solutions tarifaires combinées octroyant réduction sur le parcours fer en TER et le parcours urbain en Bus, Métro, Tramway pour les abonnés domicile travail et domicile études. Les dispositions nationales sont élargies en termes de territoire, avec la suppression de la limite des 75 km et des accords interrégionaux, et en termes de bénéficiaires (âge, type d'études, type de travail). De nouveaux tarifs sont offerts aux abonnés avec des réductions ou des avantages le week-end ou pendant les vacances scolaires.

La quasi-totalité des conseils régionaux propose des Cartes « *TER Loisir* » accordant à tous, des réductions les week-ends, jours fériés et/ou vacances scolaires, dans la proportion de 25 % à 50 % de réduction par rapport au plein tarif selon les régions.

Des tarifications sociales visent les demandeurs d'emploi, les titulaires du RMI, dans certains cas les jeunes et permettent de se déplacer soit à prix réduit (de 50 à 90 % de réduction) soit gratuitement pour un nombre limité ou non de trajets.

4.- Les trains grandes lignes classiques

Les **trains classiques** de la SNCF font l'objet d'une tarification au kilomètre parcouru, assortie de deux types de périodes, bleues ou blanches.

Les périodes sont des créneaux horaires sur les jours de la semaine type ou bien sur des jours particuliers - fériés ou de départs ou retours de vacances. Les périodes bleues - moins chargées - donnent lieu à des réductions de 25 à 50 % pour les titulaires de certaines cartes commerciales (12-25, Enfant+, Escapades, Senior ou Découvertes). Les périodes blanches, chargées ou de pointe, donnent lieu à des réductions inférieures pour ces mêmes cartes.

B.- LE *YIELD MANAGEMENT* POUR LES TRAINS À RÉSERVATION OBLIGATOIRE

Les **trains à réservation obligatoire** de la SNCF font l'objet d'une tarification spéciale, fondée sur les techniques du *yield management*, et mise en place à partir de 1993.

Le *yield management* concerne ainsi le TGV mais aussi les trains Corail Téo⁽¹⁾ et Corail Lunéa⁽²⁾ et les auto-trains. Les contingents correspondant à des tarifs préférentiels proposés sur d'autres trains sont également gérés avec les techniques du *yield management*.

(1) **Corail Téo** désigne les rames Corail réaménagées et modernisées, mises en service progressivement sur les grandes lignes voyageurs du réseau intérieur français, hors TGV, sur lesquelles des services nouveaux sont proposés.

(2) En service sur les grandes lignes pour les trajets de nuit, les trains **Corail Lunéa** offrent un service supérieur aux trains de nuit classiques, notamment avec un personnel de bord et des services plus nombreux.

1.– Éléments de base sur le *yield management*

L'encadré suivant présente les différentes acceptions de l'expression *yield management* selon les domaines d'activité ainsi que la définition couramment admise dans le domaine des transports.

LE YIELD MANAGEMENT, UNE EXPRESSION DIFFICILEMENT TRADUISIBLE

- *Yield* en anglais signifie rendement.
- L'expression *yield management*, selon le dictionnaire interactif IATE (Interactive Terminology for Europe) de la Commission européenne, recouvre plusieurs acceptions, en fonction du domaine considéré. *Yield management* signifie ainsi :
 - **Tarifification en temps réel** dans le domaine de la politique commerciale
 - **Gestion des taux** dans le domaine du crédit et de la finance
 - **Optimisation de la recette unitaire** dans le domaine des transports
 - **Système de gestion de la rentabilité** dans les domaines de la politique commerciale, des finances et de la vie économique.

Dans le domaine des transports, le *yield management* au sens strict, correspond aux techniques de gestion permettant de **maximiser la recette par voyageur transporté et par kilomètre parcouru (voyageurs-kilomètres)**.

Dès lors que le *yield management* a aussi pour objectif **l'optimisation du taux de remplissage**, certains praticiens et consultants préfèrent parler de **Revenue Management**⁽¹⁾.

Afin de souligner les implications stratégiques de la gestion de ses prix par une entreprise, d'autres consultants préfèrent parler de **stratégie prix**, notion englobante qui va au-delà du *yield management* et même du **revenue management**. De leur point de vue, la fixation des prix ne peut, en effet, être indépendante des paramètres stratégiques que sont la qualité du produit ou du service, la concurrence, la communication et la politique de distribution⁽²⁾.

Le présent rapport utilisera dans la suite l'expression de plus en plus connue de *yield management* dans l'acception extensive d'un ensemble de techniques permettant de **maximiser la recette par voyageur-kilomètre tout en optimisant le taux de remplissage**.

Les techniques du *yield management* sont relativement simples dans leur principe mais d'une grande complexité de mise en œuvre. Trouvant leur origine dans le secteur aérien, ces techniques ont été largement diffusées par les grands systèmes informatisés de réservation comme Amadeus ou Sabre.

L'encadré suivant en expose brièvement les principes de base.

(1) Bruno Matheu, Air France, audition du 17 juillet 2008.

(2) Kai Bandilla et Damien Robert, Simon-Kucher & Partners, audition du 10 septembre 2008.

LES PRINCIPES DE BASE DU *YIELD MANAGEMENT*

La règle de base du *yield management* est que ***plus tôt la réservation a lieu, moins cher est le tarif consenti, dans la limite des places disponibles.***

Le *yield management* suppose la mise en place d'une ***segmentation de la clientèle*** aussi précise que possible. Il s'agit en effet de proposer à chaque catégorie de clients, le prix correspondant à la valeur qu'il attribue au service (« *value to customer* »). L'objectif est alors de mobiliser la ***capacité contributive*** du consommateur, qui est fonction de son revenu et de la valeur qu'il attribue au service proposé.

En particulier, l'objectif sera d'orienter la demande la moins rémunératrice vers les périodes les plus creuses.

Le *yield management* nécessite la mise en place de ***modèles statistiques informatisés*** d'une grande complexité, reposant sur des historiques de fréquentations précis et fiables. L'intervention en temps réel de spécialistes expérimentés est indispensable pour décider la fermeture ou l'ouverture de contingents de places correspondant à un tarif donné, les contingents étant souvent désignés sous le nom de « *boîtes* ».

Le *yield management* peut rencontrer plusieurs types de difficultés. La ***lisibilité*** et la ***compréhension*** du système de tarification doivent être suffisantes pour ne pas générer de frustration et d'insatisfaction pour la clientèle.

Par ailleurs, il est impératif d'éviter le phénomène dit de ***dilution***, selon lequel des clients à fort pouvoir d'achat choisissent en nombre de bénéficier des réductions de prix consenties à d'autres catégories de clients.

La mise en place du *yield management* ne doit pas conduire à un effondrement du ***prix moyen***, compromettant la rentabilité de l'exploitation.

Le système de *yield management* doit être intégré au modèle d'exploitation, c'est-à-dire au volume et à la qualité de la production ainsi qu'à la communication.

Enfin, dans une situation de concurrence forte, le *yield management* ne doit pas déclencher de ***guerre de prix***, synonyme de fragilisation de l'entreprise et du secteur tout entier⁽¹⁾.

On voit bien la portée de la limite de validité donnée à la règle « *plus tôt = moins cher dans la limite des capacités disponibles* ».

(1) Alain Capiez, Université d'Angers, audition du 10 septembre 2008.

Les capacités disponibles totales d'un train complet ou d'un avion sont inévitablement limitées. À chaque catégorie de tarif correspond un contingent de place ou « *boîte* ».

Les techniciens du *yield management* indiquent qu' « *on ferme les boîtes* » successivement.

Dès lors, les changements de tarifs peuvent intervenir à tout moment, sans que le consommateur potentiel puisse le prévoir.

Inévitablement, la compréhension par le client du tarif pratiqué en est altérée et le champ est ouvert à la manipulation éventuelle des prix au détriment du consommateur et au bénéfice du fournisseur.

La dilution est un phénomène auquel sont particulièrement attentifs les gestionnaires de tarifs. Il s'agit de l'utilisation par un consommateur d'un tarif qui ne correspond pas à son profil.

LA DILUTION

La dilution est le phénomène par lequel des clients utilisent, de leur propre initiative, des tarifs inférieurs à ceux qui correspondent à leur profil.

À titre d'exemple, Air France a mis en place un nouveau tarif spécifique d'accès à la classe *Affaires* pour sa clientèle non professionnelle intéressée par un accès à sa qualité de service moyennant un surcoût acceptable par rapport à celui de la classe économique. Lors de l'élaboration de cette nouvelle offre, toute la difficulté était de poser des conditions spécifiques, de manière que les professionnels, clients habituels de la classe *Affaires*, n'accèdent pas, en nombre, à ces tarifs avantageux. Une étude statistique approfondie de la clientèle *Affaires* traditionnelle a déterminé que les professionnels ne sont que 6 % à rester plus de 7 jours sur place et à effectuer leur réservation 42 jours à l'avance. Ces deux conditions subordonnent donc l'accès au tarif spécifique de la classe *Affaires*.

La création de ce tarif spécifique a entraîné une dilution de 6 % mais, en revanche, a permis de toucher 85 % de la clientèle Loisirs. Les recettes additionnelles générées par ce tarif représentent plusieurs dizaines de millions d'euros ⁽¹⁾.

En tout état de cause, la dilution est un risque auquel les gestionnaires du *yield management* sont particulièrement attentifs.

(1) M. Bruno Matheu, Directeur général délégué, Air France, audition du 17 juillet 2008.

2.– Le *yield management* à la SNCF

La SNCF a mis en place un premier système de maximisation de ses recettes sur les TGV en 1993. Cinq années plus tard, ont été proposés les tarifs Prem's qui correspondent à son offre la plus compétitive. En octobre 2007, une nouvelle tarification a été mise en place, après trois années d'études. Cette réforme s'est traduite par une augmentation du nombre de paliers. Dans la perspective de l'ouverture à la concurrence sur les lignes internationales, le 1^{er} janvier 2010 ⁽¹⁾, une nouvelle tarification est d'ores et déjà à l'étude.

Pour la SNCF, sa politique tarifaire n'a qu'un objectif : la réussite de sa politique de volume. Son parc de 450 rames TGV est dimensionné pour faire face aux besoins de la pointe hebdomadaire ⁽²⁾. La politique tarifaire a pour but numéro un « *de permettre de voyager en pointe* » et simultanément de renforcer « *la motivation des usagers vis-à-vis de l'étalement des horaires* » ⁽³⁾.

LA MISE EN PLACE DU *YIELD MANAGEMENT* À LA SNCF

- **Janvier 1993** : Mise en place du logiciel de réservation Socrate sur TGV
- **Mars 1993** : Mise en place du *yield* sur le TGV Nord, le reste du réseau y passe progressivement.
- **1996-1997** : Mise en place de la nouvelle gamme tarifaire (NGT), qui permet à la SNCF de développer une politique de volume via entre autre une politique de *yield* adaptée.
- **Printemps 2003** : Audit interne
- **Septembre 2003** : Mise en place du *yield* sur Corail avec l'arrivée du premier Téo sur Clermont.
- **Fin 2003** :
 - Mise en place des d'indicateurs de suivi business (stat tendance)
 - Le *yield* origine-destination qui était déjà en place sur les parcours internationaux est expérimenté pour les origines destinations domestiques
- **Automne 2004** : Mise place des premières grosses promotions (ex : Prem's "prix barré", 15 jours irrésistibles à 15 euros, 1^{ère} promo week end de dernière minute), On découvre le potentiel d'induction Loisir sur certaines relations identifiées comme très pros.
- **Novembre 2004** : Mise en place des Prem's 1^{ère}
- **Été 2005** : Généralisation de Prem's 1^{ère} (plusieurs niveaux de prix)
- **2006** : Passage de 5 à 7 classes de contrôles
- **Septembre 2006** : Énorme succès de la promo TGV « *billets à 5 euros* »
- **Service 2007** : Changement de méthodologie dans la gestion des stocks de tarifs commerciaux
- **Été 2007** : TGV Est
- **Octobre 2007** : Mise en place de la gamme Notes ⁽⁴⁾

Les propositions commerciales de la SNCF reposent sur le service attendu par les usagers en termes de prix et de possibilités d'échange ou d'annulation.

(1) *Le cabotage ne sera autorisé que s'il n'est pas effectué à titre principal.*

(2) *Aucun transporteur ne peut dimensionner son parc pour l'extrême pointe.*

(3) *Mireille Faugère, Directrice VFE, SNCF, audition du 2 juillet 2008.*

(4) *Voir en annexe 3, un document sur la gamme Notes.*

Les clients les plus sensibles au niveau des prix, qui sont prêts à anticiper longtemps à l'avance (quatre-vingt-dix jours) leurs réservations se voient proposer les tarifs les moins chers, les tarifs « *Prem's* » Dans le cas d'une réservation par Internet, dix jours de réflexion leur sont accordés, après lesquels la réservation tombe si le paiement n'est pas effectué.

La clientèle « *Loisir* » se répartit entre la clientèle occasionnelle et la clientèle régulière possédant une carte commerciale. Les tarifs qui lui sont proposés dépendent, d'une part, du délai entre la date de réservation et la date de départ, et, d'autre part, du niveau de la demande par rapport à l'offre de train.

LA GAMME LOISIR

Les voyageurs occasionnels peuvent bénéficier d'une gamme Loisir Occasionnel, accessible à tous sans distinction d'âge avec plus de prix réduits :

- cinq niveaux de prix - dont le tarif standard de référence - sont proposés ; une réduction est proposée en fonction de l'anticipation d'achat ; les billets sont échangeables et remboursables jusqu'au départ, sans retenue jusqu'à la veille du départ, avec une retenue de 10 euros en cas d'échange le jour du départ. La retenue sur l'échange et le remboursement répond au besoin de favoriser une pratique plus responsable des clients et de permettre au maximum de clients de voyager ;
- des tarifs Loisirs spécifiques et des tarifs week-end réduits donnent accès à des prix plus attractifs aux clients qui voyagent avec une nuit du samedi au dimanche sur place. Ces prix sont accessibles même en réservant au dernier moment ;
- deux niveaux de prix d'appel *Prem's*, non échangeables et non remboursables, récompensent l'anticipation. Cependant, les voyageurs qui n'ont pas pu en bénéficier peuvent avoir accès à un plus grand nombre de tarifs réduits intermédiaires avec les prix Loisirs Occasionnels.

Les porteurs de cartes bénéficient de réductions plus avantageuses que les voyageurs Loisir occasionnel.

Les cartes commerciales s'adressent aux voyageurs fréquents, selon des critères sociodémographiques (12-25 ans, Enfant+, Senior, Escapades). Une réduction minimum à 25 % est garantie dans tous les trains, quel que soit l'horaire.

De nouveaux paliers de réductions allant jusqu'à :

- 40 % pour les Escapades (26-59 ans) ;
- 50 % pour les Seniors et Enfant+ ;
- 60 % pour les 12-25 ans

sont accordés dans la limite des places disponibles à ce tarif.

Les billets achetés avec des cartes commerciales sont échangeables et remboursables jusqu'au moment du départ. En cas d'échange le jour du départ, une retenue de 3 euros est appliquée à cette clientèle (10 euros sans carte).

On notera que sur la période octobre 2007-août 2008, le taux de réduction moyen pour les porteurs de cartes 12-25, Senior, Enfant+ et Escapades s'est élevé à 45 %.

À l'opposé, les clients privilégiant la possibilité d'échanger gratuitement leur billet à tout moment et la qualité des services annexes, se voient proposer un tarif supérieur au plein tarif, les tarifs Pro.

LA GAMME PRO

L'offre Pro, valable pour la seconde classe comme pour la première classe, permet de bénéficier d'un service d'échange et remboursement gratuit jusqu'au départ du train et de services en gare et à bord du train. Cette offre s'adresse aux voyageurs qui recherchent une souplesse maximale ainsi qu'aux porteurs d'abonnement Fréquence ou d'abonnement Forfait.

Une offre « *prix-services* » spécifique, majorée de 2 à 4 euros, est proposée à la clientèle professionnelle.

L'objectif est de proposer davantage de flexibilité et de confort, notamment en 1^{ère} classe :

- les échanges sont gratuits jusqu'à une heure après le départ ;
- un traitement prioritaire des appels sur la Ligne Directe Pro, des Bornes d'Échanges Minute et des guichets dédiés sont également proposés ;
- des places de parking peuvent être réservées sur Internet ;
- pour les clients de 1^{ère} classe, d'autres services sont proposés :
 - le placement prioritaire à bord en espace réservé
 - sur certaines destinations professionnelles (Paris-Rennes-Nantes-Bordeaux-Montpellier-Marseille-Lyon-Strasbourg) : accès aux salons Grands Voyageurs, réservation de taxi à bord, service d'accueil à quai et service de restauration à la place aux heures des repas ⁽¹⁾.

En outre la SNCF a introduit en janvier 2008 les « *Bons Plans du Net* » à savoir des billets à tarif réduit pour les trains peu chargés. Cette offre à prix modérés, à partir de 15 euros, inférieurs de 40 à 60 % aux prix de la gamme Loisir, est distribuée en exclusivité par le site Internet www.voyages-sncf.com. Il s'agit d'une offre de déstockage des dernières places invendues sur un train donné à une date précise. Sur les huit premiers mois de l'année 2008, 170 000 clients ont pu en bénéficier.

IdTGV propose également sur 20 destinations, un nombre limité de trains à des horaires décalés, en flanc de pointe, avec des services spécifiques à bord, dans le cadre d'une filiale de la SNCF. Il s'agit de contingents de place à des tarifs avantageux modulés en fonction de l'anticipation. Les réservations s'effectuent exclusivement sur Internet, avec impression du billet par l'utilisateur, pour des prix à partir de 19 euros en aller simple et des variations de tarifs selon la date de réservation et l'affluence du jour considéré. Le prix moyen sur un train idTGV est inférieur de 25 % au prix moyen sur TGV. Avec un taux d'occupation de 85 à 88 %, le revenu par train est identique à celui d'un TGV normal. Le nouveau service idNIGHT correspondant à des parcours TGV de nuit a été mis en place en avril 2008 sur un nombre restreint de destinations (Paris – Hendaye ou Perpignan ou Marseille).

(1) Certains services de l'offre Pro ne paraissent pas avoir une valeur déterminante, en particulier la restauration à la place. Il paraît en tout état de cause plus difficile au ferroviaire qu'à l'aérien d'offrir des services spécifiques aux voyageurs d'affaires.

L'encadré suivant donne des précisions complémentaires sur iDTGV.

iDTGV : NOUVEAU PRODUIT OU NOUVELLE ÈRE DU TGV ?

L'offre tarifaire iDTGV est construite sur une base simple : un même prix d'appel quelle que soit la destination, une expression en euros uniquement et non en taux de réduction et l'absence de conditions d'accès sociodémographiques. Les billets iDTGV sont en particulier non éligibles aux réductions des cartes commerciales SNCF.

Les billets iDTGV sont toujours non remboursables et échangeables sous conditions (uniquement en billets iDTGV et avec paiement d'un frais d'échange de 10 euros). Ce type de prix s'adresse avant tout à une cible 26-59 ans occasionnelle.

En septembre 2008, la desserte iDTGV comprend les offres suivantes :

- deux aller et retour quotidien sur l'axe Paris Marseille
- un aller et retour quotidien sur l'axe Paris Montpellier desservant Nîmes, et Perpignan
- un aller quotidien sur Paris Toulouse desservant Bordeaux
- un aller et retour quotidien sur l'axe Paris-Nice desservant Avignon, Toulon, Saint Raphaël et Cannes
- un aller et retour quotidien entre Paris et la Côte Basque (Hendaye, Saint Jean de Luz, Biarritz et Bayonne) avec desserte de Bordeaux.
- un aller et retour quotidien entre Paris et Mulhouse avec desserte de Strasbourg
- un aller et retour quotidien entre Paris et Lyon (Part Dieu et Perrache)
- un aller et retour quotidien entre Paris et Nantes.

À compter du 26 septembre, iDTGV a également lancé un second aller-retour Paris Nice, qui circulera dans un premier temps uniquement 3 jours par semaine (vendredi, samedi, dimanche) sur la période octobre-mars, et sera quotidien par la suite.

Sur les 12 derniers mois, 2,2 millions de trajets iDTGV ont été vendus pour un prix moyen de 43 euros

La clientèle iDTGV comprend essentiellement des voyageurs se déplaçant pour des motifs privés ou loisirs.

Enfin, une nouvelle offre pour la clientèle privée loisir est, expérimentée du 4 juillet au 11 novembre 2008 : les « *Prêt à Partir* » de TGV. L'objectif est de proposer des prix attractifs (25 ou 45 euros en 2^{ème} classe) les jours de plus forte demande, c'est-à-dire les vendredis et les dimanches en soirée. Ces prix sont proposés sur des TGV pour des créneaux horaires décalés avec une arrivée aux alentours de minuit et sont garantis jusqu'à la dernière place disponible dans le train. Cinq destinations phares ont été proposées dans un premier temps depuis Paris vers Marseille, Montpellier, Lyon, La Rochelle et Bordeaux. Avec la mise en place de trains supplémentaires en 2008, 250 000 places « *Prêt à Partir* » de TGV seront mises en vente. Si cette expérimentation s'avère concluante, l'offre s'ouvrira en 2009 à quatre nouvelles destinations. À terme, l'objectif est de proposer un million de places sur l'année. Au 15 juillet, 47 000 billets avaient été vendus.

C.– LA RENTABILITÉ DU TGV, VITALE POUR LA SNCF

La SNCF ne saurait être réduite à sa seule activité TGV, qui ne représente qu'un peu plus de la moitié de son activité voyageurs, qui, elle-même, n'a compté que pour moins de 30 % du chiffre d'affaires total du groupe en 2007.

Mais la rentabilité du TGV, la réussite technique unique dans le monde qu'il représente et son succès populaire font de la tarification de ses services un sujet d'une extrême importance pour le public et pour l'entreprise elle-même.

Au reste, le *yield management* est formellement autorisé par la loi et la réglementation.

Tout au plus, peut-on considérer que toutes les recommandations émises par le conseil d'État en 1993, ne sont pas encore toutes appliquées.

1.– Le TGV, moteur du développement et pilier de la santé financière de la SNCF

L'activité Voyageurs France Europe (VFE) du groupe SNCF a réalisé un chiffre d'affaires de 6,89 milliards d'euros en 2007, à comparer aux 5,9 milliards d'euros de la branche Proximités, aux 7,7 milliards d'euros de la branche Transports et Logistique et aux 4,5 milliards d'euros de la branche Infrastructure et ingénierie

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE SNCF PAR BRANCHE

(en millions d'euros)

	2006	2007	2008- 1 ^{er} trimestre
Voyageurs France Europe	6 593	6 891	1 747
Proximités	5 682	5 908	1 555
Transport et Logistique	6 688	7 726	2 048
Infrastructure et ingénierie	4 453	4 532	1 066

Source : SNCF

La contribution de la branche Voyageurs France Europe au résultat opérationnel du groupe SNCF est essentielle puisqu'elle s'est élevée à 891 millions d'euros en 2007, contre 62 millions pour la branche Proximités, les deux autres branches ayant des résultats opérationnels courants négatifs (voir tableau ci-dessous).

**RÉSULTATS OPÉRATIONNELS COURANTS
DES QUATRE BRANCHES DU GROUPE SNCF**

(en millions d'euros)

	2006	2007
Voyageurs France Europe	828	891
Proximités	105	62
Infrastructure et Ingénierie	-110	-67
Transport et Logistique	-74	-23

Source : SNCF

Or, en termes de trafic, le TGV a, en 2007, représenté 57,8 % du trafic voyageurs total de la SNCF, exprimé en voyageurs-kilomètres. Le TER vient en deuxième place avec 11,6 % et le Transilien en troisième avec 11,2 % du total.

RÉPARTITION DU TRAFIC VOYAGEURS DE LA SNCF PAR CATÉGORIE DE LIGNES

(en milliards de voyageurs-kilomètres)

	2007		
TGV (1)	46,52	Dont :	
		<i>TGV Sud-Est</i>	18,28
		<i>TGV Atlantique</i>	11,32
		<i>TGV Nord Europe</i>	1,77
		<i>TGV Est européen</i>	2,17
		<i>TGV intersecteurs</i>	8,89
		<i>Eurostar</i>	2,75
		<i>Thalys</i>	1,34
Autres grandes lignes (2)	6,57		
TER (3)	11,62		
Corail Intercités (4)	4,64		
Transilien	11,20		
Total Voyageurs	80,55		

Source : MEEDDAT

- (1) Trains à grande vitesse, y compris TGV affrétés
- (2) Trains Grandes lignes autres qu'à grande vitesse
- (3) y compris chemins de fer corses
- (4) Les trains Corail Intercités correspondent aux liaisons à moyenne distance (200 km environ) proposées par la SNCF sur 24 lignes reliant 272 gares au moyen de 330 trains par jour.
- (5) Le trafic Transilien (SNCF en Ile-de-France) est établi sur la base des enquêtes effectuées en 2003 sur l'utilisation de l'ensemble des titres de transport Île-de-France (RATP, Optile et SNCF)

L'activité TGV est donc d'une importance capitale pour la SNCF, car elle génère la plus grande part de son résultat opérationnel courant.

Pour 2008, la SNCF a prévu une croissance de 7,4 % de son trafic, notamment grâce à l'exploitation en année pleine du TGV Est. Le résultat de la branche Voyageurs France Europe devrait augmenter de 5,4 %.

À partir de 2010, par ailleurs, la SNCF va être confrontée à une hausse de 60 millions par an des montants de péages qu'elle acquittera à Réseau ferré de France. Il est en effet impératif que les activités ferroviaires contribuent dans leur ensemble à la couverture de leurs charges d'infrastructures, en prenant davantage en compte qu'à l'heure actuelle la valeur d'usage de celles-ci.

Le tableau suivant présente l'évolution des péages qui seront acquittés par la SNCF pour ses TGV, à réseau constant.

**ÉVOLUTION DES PÉAGES ACQUITTÉS PAR LA SNCF
SUR LA PÉRIODE 2008-2013**

(en millions d'euros)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Péages TGV acquittés	1 223	1 350	1 438	1 545	1 647	1 742

Source : MEEDDAT

On conçoit donc que la SNCF doive, compte tenu de l'encadrement de la hausse tarifaire moyenne TGV et de l'importance de cette activité, maximiser ses recettes.

L'augmentation du taux de rotation des rames, dont le prix unitaire est actuellement de 30 millions d'euros environ, est un moyen d'augmenter leur productivité. Leur durée moyenne d'utilisation est actuellement de 7,16 heures par jour.

L'objectif est de l'augmenter d'une demi-heure dans les cinq ans et d'une heure dans les dix ans.

2.– La fréquentation accrue par la tarification d'octobre 2007

Le bilan sur six mois fait par la SNCF pour sa nouvelle tarification lancée en octobre 2007 est le suivant :

- Le trafic TGV a augmenté d'un point. La hausse des prix des carburants n'a compté que pour un tiers de la hausse observée.
- Le taux moyen d'occupation du TGV a augmenté de 5 points et s'élève à environ 75 %.
- Le nombre de billets délivrés à tarif réduit a augmenté, au rythme de 1,5 million de tarifs Prem's supplémentaires par an. L'objectif de 5 millions sur 3 ans est atteignable.
- Le nombre de clients Loisirs occasionnel payant plein tarif a diminué.
- Toutefois, la nouvelle tarification n'a pas permis d'atténuer dans la clientèle l'idée de la cherté des tarifs de pointe.
- Les tarifs Pro sont plus nombreux.
- Les notes de satisfaction données attribuées par la clientèle sont en hausse.

En conséquence, la SNCF dresse un bilan positif de sa nouvelle tarification.

Selon elle, avec un seul prix TGV, le tarif moyen serait de 50 euros. Or il est actuellement de 42 euros. L'impact de cette différence est majeur en terme d'accès aux transports ferroviaires. Selon la SNCF, avec un prix moyen de 50 euros, une part très importante des clients actuels ne voyagerait pas en TGV.

La SNCF indique que le chiffre d'affaires du TGV est réalisé à 60 % par le marché privé loisirs, à 30 % par le marché professionnel et à 10 % par les tarifs sociaux, les tarifs de groupe et les tarifs militaires.

Le TGV a une forte base de clients très sensibles aux prix. En effet, les tarifs destinés aux cibles à forte contrainte budgétaire représentent 45 % du chiffre d'affaires TGV. Il s'agit des tarifs liés aux cartes commerciales, aux tarifs sociaux, aux billets Prem's et aux Bons Plans du Net

Par ailleurs, la croissance du trafic est tirée par les offres correspondant aux prix les plus bas. En 2007, ces offres sont à l'origine de la moitié de la croissance du trafic TGV par rapport à 2006. 90 % de la hausse du trafic générée par la nouvelle offre de tarifs mise en place en octobre 2007 est précisément due aux bas tarifs et aux promotions.

La SNCF indique que ses tarifs sont 25 % moins élevés que dans les autres pays et que ses taux de remplissage sont meilleurs que ceux observés en Espagne mais aussi en Allemagne. Dans ces deux pays, l'absence d'obligation de réservation empêche la mise en place d'un *yield management* de qualité, d'où un taux de remplissage moyen de 40 % pour les ICE allemands. En Italie, un rattrapage des prix est intervenu dans les derniers mois.

D.- LE *YIELD MANAGEMENT* N'EST PAS CONTRAIRE AU SERVICE PUBLIC

1.- L'avis du Conseil d'État

Le ministre de l'Équipement, du logement et des transports avait saisi en 1993 le Conseil d'État, sur la compatibilité de la pluralité des tarifs de base et la modulation temporelle appliqués sur le TGV Nord avec les principes du service public et les dispositions du cahier des charges de la SNCF.

Le texte de cet avis est reproduit ci-après.

Assemblée générale (Section des travaux publics) - n° 353.605 - 24 juin 1993

Texte intégral de l'avis

Le Conseil d'État, saisi par le ministre de l'Équipement, du Logement et des Transports d'une demande d'avis tendant à savoir si la pluralité de tarifs de base et la modulation temporelle de ces tarifs que comporte le nouveau tarif voyageurs de la SNCF applicable au TGV Nord Europe à compter du 23 mai 1993, sont compatibles tant avec les principes du service public qu'avec les dispositions du cahier des charges de la SNCF ;

Vu la loi n° 82-1 153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs modifiée ;

Vu le décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la SNCF ;

Est d'avis de répondre à la question posée dans le sens des observations suivantes :

I - Le tarif voyageurs de la SNCF applicable au TGV Nord à compter du 23 mai 1993 comporte, par rapport au tarif voyageurs applicable sur les autres lignes de la SNCF, deux innovations essentielles qui font l'objet de la présente demande d'avis et qui sont les suivantes :

1°) À un tarif de base correspondant à un prix de voyage en seconde classe valable pour l'ensemble des lignes SNCF (part kilométrique et part forfaitaire, modulées en fonction de la distance parcourue), se trouvent substitués une série de **tarifs de base établis pour le voyage en seconde classe** sur chaque liaison TGV NORD (liaison Paris-Lille ; liaison Paris-Arras ; liaison Paris-Lens, etc...) **sans référence à un prix kilométrique constant** ;

2°) le tarif de base de chaque liaison du TGV Nord se trouve affecté d'une **modulation temporelle** : les trains sont répartis en quatre niveaux (N1, N2, N3, N4) **en fonction de la fréquentation** prévue selon l'heure et le jour de la semaine. Le tarif de base de chaque liaison correspond au prix du voyage en seconde classe sur les trains les moins fréquentés, c'est-à-dire les trains de niveau N1, et ce tarif est réévalué sur les trains de niveau supérieur.

II - La légalité de ces innovations tarifaires doit être appréciée au regard des dispositions générales de la loi susvisée d'orientation des transports intérieurs et du cahier des charges qui définissent les missions de la SNCF, à savoir celles de l'article 18 alinéa 1er de la LOTI et de l'article 1er du cahier des charges. Aux termes de l'article 18, alinéa 1er, de la LOTI, la SNCF, établissement public industriel et commercial, "a pour objet d'exploiter, d'aménager et de développer, selon les principes du service public, le réseau ferré national".

Et selon l'article 1er du cahier des charges de la SNCF :

"La société nationale des chemins de fer français est un élément essentiel du système de transport intérieur français. Ses activités doivent contribuer à la satisfaction des besoins des usagers dans les conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité, concourir à l'unité et à la solidarité nationales et à la défense du pays. Elle prend à cet effet, en tenant compte des coûts correspondants, toute initiative visant à développer l'usage du rail pour le transport des personnes et des biens. Elle a pour mission :

- *d'une part, de gérer, d'aménager et de développer le réseau ferré national dans les conditions définies au titre V du présent cahier des charges ;*
- *d'autre part d'exploiter les services ferroviaires sur ce réseau, dans les meilleures conditions de sécurité, d'accessibilité, de célérité, de confort et de ponctualité, compte tenu des moyens disponibles.*

L'ensemble des services offerts par la S.N.C.F. est mis en œuvre selon les principes du service public, notamment en matière de continuité et de conditions d'accès des usagers"...

Il convient de rappeler, en outre, les dispositions relatives aux tarifs des articles 13, 14 et 17 du cahier des charges de la SNCF.

"La SNCF perçoit un prix en contrepartie des prestations qu'elle fournit.

Elle mène une politique tarifaire visant à développer l'usage du train en participant à la satisfaction du droit au transport, dans des conditions assurant l'équilibre global de son exploitation, compte tenu des participations des collectivités publiques et d'autres bénéficiaires publics ou privés qui, sans être usagers des services, en retirent un avantage direct ou indirect.

Cette politique tarifaire favorise la réalisation des objectifs définis par l'État pour obtenir l'utilisation la meilleure au plan économique et social du système des transports intérieurs français".

Aux termes de l'article 14 :

"Les prix payés par les usagers des services nationaux sont fixés par la SNCF en application :

- *d'un tarif de base correspondant au prix du voyage en seconde classe,*
- *et d'un ensemble de tarifs comportant diverses modulations par rapport à l'application du tarif de base et intégrant les tarifs sociaux mis en œuvre par la SNCF à la demande de l'État.*

Les prix des prestations complémentaires au service du transport ferroviaire sont établis par la SNCF dans le cadre de la réglementation de droit commun".

En outre, en vertu de l'article 17 du même cahier des charges les tarifs établis par la SNCF sont soumis pour homologation au ministre chargé des Transports et sont portés à la connaissance du public avant leur entrée en vigueur.

III - Il résulte, en premier lieu, des dispositions rappelées ci-dessus de l'article 18, alinéa 1er de la LOTI et de l'article 1er du cahier des charges de la SNCF, dont la validité n'est pas, dans la situation de droit actuelle, mise en cause par le droit communautaire, que l'activité de la SNCF doit s'exercer dans le respect des "principes du service public", au nombre desquels figure le principe d'égalité de traitement des usagers d'un même service public.

1°) S'agissant d'abord de la rupture d'unicité du tarif de base, il apparaît que si les conditions particulières de rapidité et de confort dont bénéficient les usagers des TGV par rapport aux autres usagers de la SNCF peuvent autoriser certaines disparités tarifaires entre les premiers et les seconds, on ne saurait, en revanche, déceler, parmi les usagers du TGV Nord, de différences de situation appréciables susceptibles de justifier l'application de tarifs de base différents d'une liaison à l'autre.

Une telle différence de traitement ne peut, dès lors, selon la jurisprudence, trouver sa **justification que dans certaines nécessités d'intérêt général en rapport avec les conditions d'exploitation du service ferroviaire.**

a) Au regard des objectifs qu'elle poursuit, la rupture d'unicité du tarif de base vise à la fois, à partir d'études de marché pratiquées auprès de ses usagers potentiels, à permettre à la SNCF **d'améliorer la rentabilité du service en fonction des caractéristiques particulières de la clientèle propre à certaines liaisons et de mieux adapter ses tarifs à la concurrence d'autres modes de transport.**

S'agissant d'un établissement public à caractère industriel et commercial tel que la SNCF, le **souci d'assurer l'équilibre financier de son exploitation** répond à l'obligation qui lui est faite par l'article 13, alinéa 2 de son cahier des charges, et lui permet, en outre, d'améliorer de façon générale les conditions d'exécution du service public dont il a la charge.

De même, la mission de développer l'usage du train assignée à la SNCF par les articles 1er, alinéa 1er et 13, alinéa 2 de son cahier des charges suppose que cet établissement public soit en mesure de faire face, notamment sur le plan tarifaire, à la concurrence d'autres modes de transport.

b) **Si les motifs qui inspirent la rupture de l'unicité du tarif de base ne peuvent, ainsi, être contestés dans leur principe, il convient cependant que la mise en œuvre de cette mesure soit assortie de certaines précautions destinées à la fois à limiter sa portée à ce qui est indispensable pour atteindre les objectifs légitimes poursuivis, et à prendre en compte les autres obligations de service public qui s'imposent à la SNCF.**

De ce point de vue, il apparaît nécessaire

- **que l'institution de tarifs de base propres à certaines liaisons demeure réservée à celles où il peut être justifié, par des éléments objectifs, que cette mesure est nécessaire pour atteindre les buts rappelés ci-dessus ;**
- qu'afin d'éviter de porter atteinte, sur les liaisons concernées, au principe d'égal accès de tous au service public **il soit imposé un écart maximum entre les tarifs de base particuliers et le tarif de base général ;**
- **que le maniement des tarifs visant à résister à la concurrence d'autres modes de transport respecte l'obligation de "tenir compte des coûts correspondants"** mentionnée par l'article 1er alinéa 1er du cahier des charges **et ne dégénère pas en guerre tarifaire** susceptible de compromettre l'équilibre global de l'exploitation ;
- qu'enfin la SNCF attache une **attention spéciale, en ce qui concerne les tarifs de base particuliers, à respecter l'obligation d'information du public mise à sa charge par l'article 11 du cahier des charges.**

2°) S'agissant ensuite de la modulation temporelle des tarifs de base, il apparaît que cette mesure peut trouver sa justification à la fois dans certaines différences de situation appréciables faites aux usagers et dans des considérations d'intérêt général en rapport avec les conditions d'exploitation du service public.

À ce second point de vue, il convient de relever que la modulation temporelle des tarifs de base vise un double objectif : par l'augmentation des tarifs appliqués sur les trains les plus fréquentés, elle permet d'écrêter les pointes de trafic et de limiter ainsi les frais d'exploitation ; par la réduction des tarifs appliqués sur les trains les moins fréquentés, elle

permet de faciliter l'accès du TGV à des catégories plus larges de la population. On ne peut contester que de tels objectifs répondent à la mission confiée à la SNCF par les articles 1er et 13 de son cahier des charges. **Encore est-il nécessaire, pour atteindre ces objectifs d'intérêt général, que la modulation temporelle des tarifs soit mise en œuvre de telle sorte que le nombre et les horaires des trains aux tarifs les plus bas soient tels que, sur aucune liaison, l'égal accès au service public ne se trouve compromis.**

IV - Il convient de relever, en second lieu, que si la modulation temporelle du tarif de base peut être regardée comme susceptible de se rattacher aux "diverses modulations" mentionnées par les dispositions rappelées ci-dessus du second tiret de l'article 14 du cahier des charges de la SNCF, celles du premier tiret du même article font obligation à cet établissement public d'appliquer à l'ensemble des voyageurs empruntant ses services nationaux un **tarif de base unique correspondant au prix du voyage en seconde classe**. Il en résulte que les éléments du tarif voyageurs du TGV Nord qui comportent l'application de plusieurs tarifs de base sur cette ligne sont contraires aux dispositions du 1er tiret de l'article 14 du cahier des charges, et exigent une modification desdites dispositions.

V - La nouvelle tarification du TGV Nord appelle, en outre, les remarques suivantes :

1°) Les considérations développées au III ci-dessus mettent en évidence **la nécessité de règles d'encadrement précises du nouveau système de tarification. Ces règles contribueront à définir les conditions d'exécution du service public, et devront donc, en application de l'article 24 § 1 de la LOTI, figurer, au moins en ce qui concerne leurs éléments de principe, dans le cahier des charges de la SNCF, leurs modalités variables étant susceptibles d'être renvoyées à des arrêtés ministériels publiés au *Journal officiel*. Il serait souhaitable qu'une structure de concertation permanente entre la SNCF et ses usagers soit associée à l'élaboration de ces règles d'encadrement et puisse en suivre la mise en application.**

2°) Pour assurer une application correcte de l'article 17 du cahier des charges, **l'autorité ministérielle chargée d'homologuer les tarifs établis par la SNCF doit être dotée des moyens lui permettant d'apprécier la pertinence des propositions qui lui sont faites, et notamment de vérifier la qualité des études de marché à partir desquelles sont établis les tarifs de base particuliers et leurs modulations temporelles.**

3°) Si, après prise en compte des remarques ci-dessus touchant à la légalité du système, il est concevable que pour une période expérimentale d'un an, l'application du nouveau régime tarifaire soit limitée au seul TGV Nord, cette situation ne saurait se perpétuer sans créer une disparité de traitement injustifiée entre les usagers du TGV Nord et ceux d'autres lignes de la SNCF répondant aux mêmes caractéristiques. Il appartient donc à la SNCF de définir rapidement les critères objectifs lui permettant de délimiter, sur des bases incontestables, le champ d'application définitif de son nouveau régime tarifaire.

Plusieurs points particulièrement importants résultent de cet avis du Conseil d'État en date du 24 juin 1993.

Le tarif de base sans référence à un prix kilométrique constant et la modulation temporelle en fonction de la fréquentation, c'est-à-dire le *yield management* pratiqué par la SNCF, ne sont contraires ni aux principes du service public ni au cahier des charges de l'entreprise.

Mais le Conseil d'État pose plusieurs conditions qui s'imposent à la mise en œuvre de cette tarification.

Un *écart maximum* doit être imposé entre les tarifs de base particuliers et le tarif de base général.

La SNCF fait état d'écarts maximums de 1 à 3 entre ses différents tarifs pour une même prestation. Dans les transports aériens, les écarts peuvent être de 1 à 7, comme par exemple pour Air France. Il n'y a pas de réponse unique à la justification d'un écart de tarif. Seul le Gouvernement pourrait décider l'amplitude maximale souhaitable de cet écart.

Par ailleurs, le maniement des tarifs visant à résister à la concurrence doit respecter l'obligation de *tenir compte des coûts correspondants* et ne dégénère pas en guerre tarifaire susceptible de compromettre l'équilibre de l'exploitation.

Pour le Conseil d'État, les tarifs doivent tous tenir compte des coûts et ne pas menacer la rentabilité de chaque liaison TGV. Une traduction plus actuelle de cette préconisation pourrait être que la recette totale d'un TGV couvre la totalité de ses coûts. Or aucune liaison ferroviaire n'a jamais été annulée en raison d'un remplissage insuffisant. La notion d'équilibre ou de bénéfice devrait donc s'appliquer à un ensemble de liaisons TGV, voire à l'ensemble des services TGV sur une période donnée.

La SNCF doit attacher une attention spéciale, en ce qui concerne les tarifs de base particuliers, à respecter l'obligation d'*information du public* imposée par son cahier des charges.

La situation actuelle montre que des progrès restent à faire et s'imposent à la SNCF.

Le Conseil d'État conclut son avis par deux remarques capitales :

- Les règles d'encadrement du nouveau système de tarification devraient figurer au moins en ce qui concerne leurs éléments de principe, dans le cahier des charges de la SNCF, leurs modalités variables étant susceptibles d'être renvoyées à des arrêtés ministériels publiés au Journal officiel.

En tout état de cause, il ne semble pas que des arrêtés ministériels publiés au Journal officiel aient détaillé les modalités de la tarification de la SNCF.

- L'autorité ministérielle chargée d'homologuer les tarifs établis par la SNCF doit être dotée de moyens d'apprécier la pertinence des études de marché sur lesquelles reposent les tarifs de base particuliers.

Il ne semble pas, là non plus que la direction générale des infrastructures de transports et de la mer (DGITM) ait eu la possibilité de se doter de fonctionnaires en nombre suffisant pour réaliser ces contrôles.

L'avis du Conseil d'État a ainsi souligné en 1993 les règles à respecter et les moyens d'y parvenir.

Il n'est pas inutile de citer l'article 44 du cahier des charges de la SNCF qui reprend les principes formulés par cet avis.

**CAHIER DES CHARGES DE LA SNCF - PRINCIPES ET CONDITIONS D'EXÉCUTION
DU SERVICE PUBLIC FERROVIAIRE**

Article 14

(Modifié par le décret n° 94-606 du 21 juillet 1994 annexe)

1. Les prix payés par les usagers des services nationaux sont fixés par la S.N.C.F. en application :
 - d'un tarif de base général correspondant au prix du voyage en seconde classe ;
 - de tarifs de base particuliers correspondants au prix du voyage en seconde classe, sur certaines relations, institués dans les conditions définies au 2 ci-dessous ;
 - et d'un ensemble de tarifs comportant diverses modulations par rapport à l'application des tarifs de base et intégrant les tarifs sociaux mis en œuvre par la S.N.C.F. à la demande de l'État.
2. Un tarif de base particulier peut être institué sur une relation :
 - a) Lorsque cette relation présente pour les usagers des avantages particuliers de rapidité et de confort ;
 - b) Ou lorsque cette relation est soumise à une forte concurrence de la part d'un autre mode de transport et que l'institution de ce tarif particulier est susceptible, en développant l'usage du train, d'éviter la dégradation ou de concourir à l'amélioration des comptes de résultat de la S.N.C.F.

Le cas échéant, un tarif de base particulier peut être institué à titre expérimental et pour une durée limitée.
3. Un arrêté conjoint des ministres chargés des transports et de l'économie, pris sur proposition de la S.N.C.F. après consultation de ses usagers, fixe :
 - le rapport maximal entre le prix du voyage en seconde classe déterminé selon le tarif de base particulier institué sur une relation et celui calculé selon le tarif de base général ;
 - le rapport maximal, pour le voyage en seconde classe, entre le prix le plus élevé, incluant la modulation temporelle, appliqué sur une relation et le prix de base appliqué sur cette même relation ;
 - les modalités de répartition dans le temps des trains accessibles au tarif de base, général ou particulier.
4. Les prix des prestations complémentaires au service du transport ferroviaire sont établis par la S.N.C.F. dans le cadre de la réglementation de droit commun.

Le *yield management* est depuis lors légalisé par la loi de modernisation de l'économie.

3.– La légalité du *yield management*

Certaines critiques de la politique tarifaire de la SNCF portent sur la compatibilité de la différenciation des tarifs avec les dispositions sur les conditions générales de vente et sur l'interdiction de la vente à perte.

La loi du 4 août 2008 de modernisation de l'économie introduit le principe que les conditions générales de vente peuvent être variables selon les produits ou les services.

LOI N° 2008-776 DU 4 AOÛT 2008 DE MODERNISATION DE L'ÉCONOMIE

Article 92

I.– Les sixième et septième alinéas de l'article L. 441-6 du code de commerce sont ainsi rédigés : « *Les conditions générales de vente peuvent être différenciées selon les catégories d'acheteurs de produits ou de demandeurs de prestation de services.* »

L'objectif de la loi, en termes de conditions de vente, est clairement centré sur les relations entre l'industrie et la grande distribution.

Toutefois, on sait que le *yield management* définit des catégories d'utilisateurs et pour la détermination des tarifs, des boîtes correspondant à des niveaux de tarifs, qui sont fermées les unes après les autres.

Bien que la loi de modernisation de l'économie n'ait pas visé explicitement le cas du *yield management*, on ne peut qu'être frappé par le fait que l'article 92 prend en compte une diversité de situations, dont potentiellement celle du *yield management*.

Par ailleurs, la question est souvent posée de la compatibilité du *yield management* avec les dispositions relatives à la vente à perte.

En réalité, la notion de vente à perte est relative à la distribution. La vente à perte correspond en effet à la revente d'un produit en l'état à un prix inférieur à son prix d'achat effectif. Aucune disposition n'interdit à un industriel ou à un prestataire de service de pratiquer un prix ne couvrant pas la totalité de ses coûts fixes et/ou de ses coûts variables.

4.– L'homologation des tarifs issus du *yield management* par la SNCF

Les tarifs des services de transport ferroviaire de voyageurs sont fixés par la SNCF dans les conditions prévues par son cahier des charges, approuvé par le décret n° 83-817 du 13 septembre 1983.

L'article 14, modifié par décret n° 94-606 du 21 juillet 1994, dispose que les prix payés par les usagers des services nationaux sont fixés par la SNCF en

application d'un « *tarif de base général* » correspondant au prix du voyage en seconde classe, et de « *tarifs de base particuliers* » applicables sur certaines relations qui présentent des avantages particuliers de rapidité et de confort ou qui sont soumises à une forte concurrence de la part d'autres modes de transport.

Dans ce cadre, un arrêté conjoint des ministres chargé des transports et de l'économie (arrêté du 22 juillet 1994 fixant les modalités d'application de l'article 14), pris sur proposition de la SNCF après consultation des usagers, fixe :

- un rapport maximal de 40% pour le prix du voyage en 2^{ème} classe, entre le « *tarif de base particulier* » et le « *tarif de base général* » ;
- un rapport maximal de 50% pour un voyage en 2^{ème} classe et en incluant la modulation temporelle, entre les prix applicables le plus élevé et le moins élevé ;
- un principe d'« *accessibilité raisonnable* » des voyages au prix de base : « *Les trains sont répartis dans le temps de telle sorte que le voyage au prix de base soit raisonnablement accessible. Le nombre des trains pour lesquels le prix du voyage en seconde classe est calculé selon le tarif de base de la relation doit être égal, d'une part, à au moins 40 p. 100 du nombre total des trains, sur une semaine ne comportant pas de jours de pointe exceptionnels, d'autre part, à au moins 10 p. 100 des trains circulant entre le vendredi 12 heures et le samedi 12 heures, et entre le dimanche 12 heures et le lundi 12 heures* ».

L'arrêté du 22 juillet 1994 n'a pas été modifié depuis son entrée en vigueur.

Dans la pratique, les prix de la SNCF sont homologués chaque année par la direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) lors des majorations tarifaires ou lors de toutes évolutions substantielles de la gamme. Les majorations pour TGV se font fin janvier, celles pour Lunéa fin décembre et pour le tarif kilométrique et les abonnements début juillet.

Un dossier complet avec l'ensemble des prix pour 500 relations TGV est transmis à la DGITM, ainsi que l'évolution des barèmes kilométriques pour Corail ainsi que les prix des relations Lunéa.

La DGITM reçoit trois semaines avant la date de majoration une demande officielle d'homologation de la part des directeurs délégués de branche Voyageurs.

La hausse tarifaire moyenne pour le TGV en 2008 est de 1,9 %, selon la proposition faite au ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire (MEEDDAT), en charge des transports et acceptée par celui-ci.

Il n'est pas établi que le MEEDDAT dispose du temps et des équipes nécessaires pour se livrer à une étude approfondie de la pertinence et de l'opportunité des tarifs proposés par la SNCF.

Par ailleurs, les tarifs des voyages proposés par iDTGV, filiale de la SNCF, ne sont pas homologués par l'État. On peut se demander comment l'offre commerciale d'iDTGV peut être considérée comme déconnectée de l'offre TGV générale. En tout état de cause, l'alignement de l'une des deux offres sur l'autre pourrait être l'un des risques encourus par la pérennité du double système.

II.— UN OUTIL LARGEMENT UTILISÉ ET COMPATIBLE, SOUS CONDITIONS, AVEC L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR

Le *yield management* permet d'optimiser la recette d'une activité où l'offre est par nature rationnée. Il n'est donc pas étonnant qu'il se soit largement diffusé, à partir des activités de transport, vers d'autres secteurs comme l'hôtellerie, les tours opérateurs ou les spectacles.

On constate par ailleurs que ces techniques voient leur domaine d'application s'élargir, en intégrant, dans le domaine des transports, la difficile question des priorités tarifaires, voire des priorités d'accès pour les trajets comportant plusieurs tronçons.

En tout état de cause, le *yield management* ne saurait à lui seul constituer ni une stratégie prix ni une stratégie marketing. Il s'agit d'un élément important de celle-ci, qui doit toutefois prendre place dans une stratégie globale.

Enfin, il convient de se demander si le *yield management* mis en place à l'initiative des prestataires de services afin d'optimiser leurs revenus, est compatible ou non avec l'intérêt du consommateur.

A.— UN OUTIL LARGEMENT RÉPANDU

Les principaux autres secteurs où le *yield management* est utilisé sont le transport aérien, le secteur hôtelier, les tour-opérateurs, le secteur des spectacles et la téléphonie mobile.

Structurellement, ces secteurs diffèrent du transport ferroviaire qui peut, contrairement aux autres, augmenter son offre de capacités en rajoutant une rame à un train déjà programmé.

1.— Le *yield management* dans les transports

C'est dans le **transport aérien** que le *yield management* est né, afin d'optimiser la recette de chaque vol dans un contexte de concurrence avec des compagnies à bas coûts (low cost).

Le transport aérien se caractérise d'abord par des coûts fixes importants, incluant les frais de carburants qui varient peu à la marge, ensuite par des coûts variables très réduits, et, enfin par l'absence de stock, la valeur d'un siège vide étant nulle dès la fermeture des portes de l'avion. L'objectif du *yield management* est d'optimiser le chiffre d'affaires par rapport aux coûts engagés d'un vol programmé.

La vente du siège passager à un prix même très bas est préférable à la non-vente, dès lors que le prix de vente du billet couvre les coûts variables.

Dans cette situation, une condition doit être respectée, à savoir que le nombre de billets vendus à bas prix ne doit pas être trop important de façon à ne pas diminuer trop fortement le prix moyen du billet. Le taux d'occupation et le prix du billet sont deux leviers majeurs pour y parvenir.

Les écarts de prix entre les tarifs minimums et les tarifs les plus élevés peuvent être considérables. À titre d'exemple, Air France propose trois grandes classes de tarifs sur le vol Paris New York aller et retour. Le tarif le plus bas correspond à une réservation effectuée très à l'avance, pour une durée de séjour minimale sur place et sans possibilité de changement de date. Le tarif intermédiaire, 50 % plus cher, offre une possibilité de changement de date. Le tarif le plus élevé, plus de sept fois supérieur au tarif minimum, correspond à une réservation opérée au dernier moment et à une flexibilité totale concernant la date du vol.

Le *yield management* s'accompagne dans le transport aérien de la pratique de la surréservation ou suroffre (surbooking), qui permet d'atteindre des taux de remplissage de 100 %. Cette technique est proscrite dans la plupart des autres secteurs, en raison du niveau très élevé d'insatisfaction des usagers qui en seraient victimes, comme exemple dans l'hôtellerie.

Au début de la mise en œuvre du *yield management* dans le transport aérien, le prix variait relativement peu. Ce sont les compagnies aériennes « *low cost* » qui, à partir de l'année 2000, ont imposé le modèle d'une forte élasticité du prix de vente.

ÉLÉMENTS SUR LE SYSTÈME DE TARIFICATION DES COMPAGNIES AÉRIENNES À BAS PRIX « *LOW COST* »

Le modèle de tarification des compagnies aériennes « *low cost* » est celui d'une optimisation du taux de remplissage grâce à des prix attractifs d'autant plus bas que la date de réservation est plus éloignée de la date du vol.

Les compagnies à bas prix « *low cost* » ont pour principe de base de réduire leurs coûts, notamment en optimisant la productivité de leurs équipages et en augmentant le taux d'utilisation de leurs avions.

S'agissant de la tarification, les compagnies « *low cost* » proposent des prix bas en début d'ouverture des réservations et l'augmentent progressivement au fur et à mesure que la date de départ se rapproche. À une date donnée, ces prix sont uniques.

La demande journalière pour les vols court ou moyen courrier comprend deux pics, l'un le matin vers 7 heures et l'autre vers 19 heures. Les compagnies aériennes traditionnelles orientent donc vers les heures creuses la demande la moins rémunératrice et la plus sensible aux prix.

Les compagnies « *low cost* » ne donnent aucune indication aux clients potentiels sur le moment où les tarifs sont susceptibles d'augmenter. Au cas où le remplissage du vol ne se fait pas comme attendu, des classes de prix plus favorables peuvent même être rouvertes.

2.– Le *yield management* dans les autres secteurs

L'**hôtellerie**, pour sa part, utilise des fenêtres de prix correspondant au classement des établissements. La clientèle accepte sans difficulté que la fenêtre de prix d'un établissement trois étoiles diffère de celle d'un deux étoiles. En revanche, les écarts trop importants entre des tarifs d'un même type d'hôtel déroutent la clientèle.

Deux secteurs représentent un cas limite d'application du *yield management*. Les **tours opérateurs** qui préachètent des réservations, n'ont pas de coût fixe mais seulement des coûts variables, ce qui ne les empêche pas de faire varier le prix afin d'améliorer le taux d'utilisation de leurs réservations. Dans le cas de la **téléphonie mobile**, le *yield management* consiste à interrompre les communications en cas d'encombrement des lignes, selon la nature du forfait des clients concernés.

B.– LE *YIELD MANAGEMENT* POUSSÉ À L'EXTRÊME

Dans le domaine des transports, le *yield management* peut être poussé à l'extrême pour déterminer des règles de priorité pour l'accès à des tronçons de parcours. En tout état de cause, la prise en compte de l'origine et de la destination du voyageur est liée à l'existence de hub.

1.– Le *yield* origine-destination dans le transport aérien

Les compagnies aériennes intègrent le paramètre origine-destination dans leur *yield management*. Ceci conduit à de nouvelles règles d'attribution des sièges dès lors que le nombre de sièges disponibles tend vers zéro.

L'exemple de deux passagers en concurrence pour obtenir le dernier siège disponible sur un vol Madrid-Paris est éclairant à cet égard. L'un des deux passagers prolonge son vol vers Bangkok et se voit appliquer une contribution de 4 c€/km sur l'ensemble du trajet Madrid-Bangkok. Le second passager s'arrête à Paris et se voit appliquer une contribution de 25 centimes d'euros par km.

Le *yield management* classique, qui a pour objectif de maximiser la recette passager-km conduirait à offrir le siège au passager Madrid-Paris. Le *yield management* intégrant le paramètre origine-destination aboutit à la conclusion inverse.

Un arbitrage est en effet effectué entre les passagers moyen long courrier-court courrier. Le système informatique détermine un niveau de prix minimum (bit price) pour pouvoir accéder au vol Madrid-Paris. Si le prix potentiel du billet est supérieur à ce prix minimum, la réservation est acceptée, sinon elle est refusée.

Dans le cas évoqué plus haut, le siège est attribué au passager prolongeant son vol vers Bangkok car sa contribution totale est supérieure à celle du passager s'arrêtant à Paris.

Selon plusieurs experts consultés par votre Rapporteur, la SNCF, sauf instruction contraire des pouvoirs publics, sera dans l'obligation d'intégrer la dimension origine-destination dans son *yield management*, dès lors que la concurrence sera totale sur le marché français du transport ferroviaire.

2.— Le *yield management* par origine-destination à la SNCF

Le *yield management* origine-destination n'est appliqué, pour le moment, qu'à la marge à la SNCF.

Mais il pourrait se généraliser, ce qui ne serait pas sans causer des difficultés.

a) *Un accès au train en règle générale indépendant du trajet effectué*

Le contingentement d'un TGV se fait au tronçon, portion du parcours du TGV ⁽¹⁾. Le contingentement est guidé par des marchés dominants.

Avec un contingentement donné sur un tronçon d'un TGV, la disponibilité est la même pour toutes les possibilités de trajets des TGV qui empruntent ce tronçon, sans priorité de l'une par rapport aux autres.

Ainsi pour un TGV Paris-Le Mans-Rennes-Brest avec un quota de cent places en tarifs commerciaux contingentés, la disponibilité en tarifs commerciaux est de cent quelle que soit l'origine-destination du client, c'est-à-dire que son trajet soit long comme Paris-Rennes ou Paris-Brest, ou court comme Le Mans-Rennes. Le principe de base « *premier arrivé, premier servi* » s'applique. En conséquence, si cent clients effectuant un parcours Rennes-Brest anticipent davantage et achètent la totalité des cent tarifs commerciaux, les clients effectuant le parcours Paris-Brest n'auront plus de disponibilités en tarifs commerciaux. En revanche il en restera encore cent sur Paris-Rennes.

Pour les dessertes ne passant pas par Paris, le contingentement est souvent effectué sur le tronçon le plus chargé.

En règle générale ce sont les marchés au départ ou à l'arrivée de Paris qui dimensionnent l'offre en tarifs réduits.

(1) Ainsi le parcours TGV Paris Brest avec arrêts intermédiaires au Mans et Rennes est constitué de 3 tronçons, Paris Le Mans, Le Mans Rennes et Rennes Brest.

b) Des cas d'espèces en augmentation

Pour la SNCF, des mesures de différenciation de traitement des différentes destinations peuvent être nécessaires pour atteindre l'optimum de remplissage.

L'objectif est alors de préserver certains marchés secondaires, mais néanmoins importants, ou, à l'inverse, de préserver le marché principal à longue distance,

C'est notamment le cas lorsque des montées en charge rapide se produisent sur des courtes distances, au détriment des ventes sur des trajets longs.

Des différenciations tarifaires sont alors mises en place pour maximiser le remplissage des TGV.

Après expérimentation, le *yield management* origine-destination concerne quelques TGV sur chacune des grandes zones Sud-Est, Atlantique, Est, Suisse-Alpes et Nord-Europe.

En tout état cause, la préférence potentielle donnée aux voyageurs accomplissant le trajet le plus long n'est pas sans poser de problème. Le *yield management* par origine-destination pourrait conduire à accorder un tarif plus avantageux, rapporté au kilomètre parcouru, au voyageur sur Paris-Brest par rapport à un autre voyageant de Paris à Rennes seulement.

Une autre possibilité serait de facturer sur des bases différentes des portions de ligne sur lesquelles le trafic est plus ou moins dense.

Le *yield management* origine-destination se développe inéluctablement lorsque la concurrence existe sur un trajet ou sur une portion de trajet, entre modes de transport, comme c'est le cas actuellement.

Ce sera également le cas lorsqu'il existera une concurrence entre compagnies ferroviaires pour le trafic voyageurs.

C.- LA TARIFICATION N'EST PAS À ELLE SEULE UNE STRATÉGIE MARKETING

Les objectifs stratégiques d'une entreprise sont la croissance de son chiffre d'affaires, l'augmentation de ses parts de marché et l'amélioration de sa rentabilité.

La croissance des ventes, grâce à une meilleure adéquation des produits aux besoins des marchés et grâce à l'innovation, constitue le premier levier d'action pour augmenter le chiffre d'affaires. La maîtrise voire la baisse des coûts permet d'augmenter les marges et la rentabilité.

Quant au prix, son impact est majeur sur les trois objectifs. Son rôle prend, depuis quelques années, une importance stratégique nouvelle, dans la mesure où

les réductions de coûts et l'innovation en matière de produit sont à la fois plus difficiles à mettre en œuvre et plus longues à produire leurs effets.

Pour le consommateur ou l'utilisateur, le prix est le sacrifice économique à consentir pour disposer du produit ou du service.

On admet communément qu'une baisse du prix génère une augmentation des ventes et éventuellement des parts de marché. En réalité, dans une situation de concurrence, une baisse de prix d'un producteur peut entraîner, de la part de ses concurrents, une guerre des prix dont l'issue est incertaine.

L'augmentation des prix de certains produits ou de services peut se traduire, dans certains cas, par une augmentation du chiffre d'affaires et simultanément des parts de marché.

En tout état de cause, le prix d'un bien doit être mis en balance avec sa valeur pour le consommateur. La détermination de la valeur pour le consommateur est centrale dans toute stratégie d'action sur les prix.

Si l'action sur les prix s'impose aujourd'hui aux entreprises comme un nouvel outil déterminant de leur stratégie, elle est toutefois inséparable d'une approche globale qui comporte nécessairement plusieurs dimensions⁽¹⁾.

Le prix est en effet la résultante de la valeur perçue par le consommateur, de la concurrence sur le marché, de la communication vers les consommateurs et de la politique de distribution.

Toute action sur le prix ne peut donc être isolée mais au contraire être précédée ou accompagnée par un ensemble de dispositions visant à adapter en conséquence le marketing mix.

D.- LA COMPATIBILITÉ DU *YIELD MANAGEMENT* AVEC L'INTÉRÊT DU CONSOMMATEUR

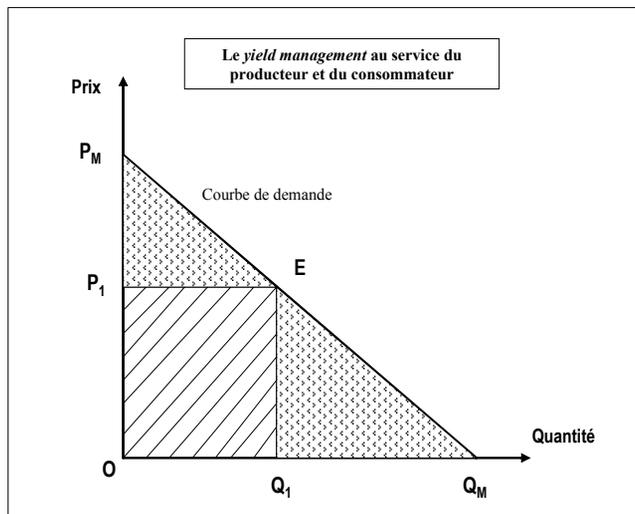
Si le *yield management* s'impose dans un nombre croissant de secteurs, la question doit toutefois être posée de son intérêt pour les consommateurs considérés dans leur ensemble et pour les différentes catégories de consommateur.

1.- Le *yield management* au service du consommateur

Selon la thèse du *yield management* au service du consommateur, le modèle de tarification variable de la SNCF ne saurait être condamné en tant que tel. La variabilité des prix, dimension essentielle du *yield management*, n'est pas, en effet, par essence, contraire aux intérêts du consommateur et au service public, bien au contraire.

(1) *La stratégie prix*, Herman Simon, Florent Jacquet, Franck Brault, Dunod, Paris, 2005.

Le graphique suivant illustre le fait qu'avec un seul prix de vente pour un bien donné, le nombre de consommateurs satisfaits est, selon la courbe de demande, inférieur au nombre total de bénéficiaires qui pourraient l'être avec une gamme de prix.



Ainsi, le *yield management* révèle les préférences des consommateurs, et leur fait acquitter un prix en rapport avec la valeur qu'ils attribuent au service proposé.

Enfin, il est possible d'affirmer que, d'une certaine manière, les consommateurs prêts à acquitter un prix supérieur permettent l'accès au service considéré des consommateurs limités dans leur capacité d'achat.

C'est pourquoi le recours de la SNCF au *yield management* ne doit pas être critiqué en tant que tel.

Au reste, les consommateurs aujourd'hui ont tellement bien intégré la nécessité d'une optimisation des capacités que les enquêtes d'opinion mettent en évidence leur perplexité voire leurs soupçons face à une tarification à prix unique.

Toute la question est que, dans leur esprit, un équilibre devrait exister entre les surpris en période de pointe et les réductions de prix en période creuse.

En tout état de cause, une transparence réelle sur les tarifs pratiqués est indispensable aux consommateurs, de manière qu'ils puissent adapter leurs décisions au contexte, en toute connaissance de cause.

2.— Le *yield management* au service de l'entreprise

Que l'entreprise bénéficie du *yield management* découle de sa mise en œuvre spontanée par celles-ci.

Pour l'entreprise implantée sur un marché où l'offre est par nature limitée, la situation créée par un prix unique n'est pas optimale, le chiffre d'affaires étant inférieur à ce qu'il pourrait être avec des prix différenciés.

Par référence au graphique précédent, le prix unique P_1 d'une prestation comme un service de transport permet de satisfaire un nombre Q_1 de consommateurs, d'où un chiffre d'affaires $P_1 \times Q_1$ (partie hachurée). Pour autant, il existe un certain nombre de consommateurs qui sont prêts à payer davantage pour accéder au service. De même, en proposant un prix inférieur, il est possible de satisfaire un nombre accru de consommateurs, d'où des ventes supplémentaires. Le chiffre d'affaires total théorique est alors la somme de l'aire hachurée et des aires en pointillé.

Ainsi le *yield management* permet incontestablement d'augmenter le chiffre d'affaires. Pour qu'il soit réellement bénéficiaire pour l'entreprise, l'évolution du prix moyen doit être soigneusement contrôlée, de manière à couvrir les coûts complets.

3.— Le prix médian, indicateur de juste prix

Pour évaluer les conséquences du *yield management* sur le bénéfice consommateur, il est nécessaire de différencier le cas du secteur privé et celui de la délégation de service public.

Une entreprise privée pratiquant le *yield management* utilise, par principe, cet outil de gestion pour maximiser son profit.

Dans la pratique, lorsque la pression de la demande est forte, c'est-à-dire en ***période de pointe*** pour les transports, le *yield management* a pour conséquence ***l'augmentation du prix***.

Au contraire, en ***période creuse***, le *yield management* a pour conséquence la ***baisse du prix***.

La fixation de ses tarifs en heure de pointe ou en heure creuse permet à une entreprise privée d'arbitrer entre les objectifs à court et à long terme de renforcement de ses parts de marché ou d'augmentation de sa rentabilité.

Pour une entreprise publique délivrant un service public, différentes questions se posent :

- Pour quelles raisons une entreprise publique ne pourrait-elle pas maximiser ses recettes de manière à faire financer ses activités par ses clients plutôt que par le contribuable ?
- Faut-il une stricte compensation entre la hausse et la baisse du prix et, le cas échéant, sur quelle base ? Les données statistiques actuellement rassemblées par la SNCF sont-elles suffisantes pour parvenir à un tel résultat ?
- L'augmentation du prix d'un service public aux heures de pointe devrait-elle être encadrée, dans la mesure où le besoin de transport est le plus souvent inélastique car lié à des besoins d'ordre professionnel ?
- La baisse du prix en période creuse devrait-elle être encadrée en prenant en compte le type d'usage ?

Le prix moyen et le prix médian constituent alors pour le consommateur des références utiles à sa prise de décision.

4.– *Yield management* et délégation de service public

La desserte de la Corse par Air France montre *a contrario* l'intérêt du *yield management* pour la rationalisation des transports.

Air France est obligé, pour le moment, de mettre en place des moyens surdimensionnés, dans la mesure où aucune gestion de la demande par les tarifs n'est autorisée. Ceci n'empêche pas la clientèle d'être insatisfaite en raison de la saturation de nombreux vols et la compagnie de ne pas pouvoir optimiser l'utilisation de sa flotte.

Pour Air France, il serait possible et utile de mieux répartir la clientèle par des aménagements de tarifs sur les différents créneaux horaires. Les obligations de service public pourraient, de fait, inclure pour chaque vol des quotas de place par catégorie de tarifs.

Cet exemple illustre le fait, désormais admis, que le *yield management*, en permettant de mieux répartir la demande et de limiter les coûts de la pointe, peut être mis au service de la bonne exécution d'un service public.

III.– LE DROIT DES CONSOMMATEURS DE CONNAÎTRE LES MÉCANISMES ET LES BÉNÉFICIAIRES DU *YIELD MANAGEMENT*

A.– LA VÉRITÉ DES COÛTS DU TRANSPORT FERROVIAIRE SUR CHAQUE BILLET

La prestation de transport ferroviaire se compose du recours au réseau et de l'utilisation du service de transport proprement dit. L'introduction de la concurrence dans ce secteur implique que le consommateur prenne conscience que les deux services doivent être rémunérés de manière à assurer leur pérennité et donc leur renouvellement.

Le prix acquitté par le consommateur doit donc faire apparaître les deux composantes : péages pour le réseau et rémunération du transporteur.

Votre Rapporteur a traité cette question lors de son rapport d'information consacré aux péages ferroviaires ⁽¹⁾.

La proposition n° 2 de ce rapport a été énoncée de la manière suivante

Pour améliorer l'information des consommateurs, les **billets** de TGV devraient mentionner le **prix du péage** correspondant au trajet effectué.

Cette proposition doit être mise en application d'urgence par la SNCF. Il devra évidemment en être de même pour les nouveaux opérateurs, après l'ouverture à la concurrence.

B.– LE TARIF PROPOSÉ DÉCRYPTÉ AVEC LE PRIX MÉDIAN

Le système de tarification mis en œuvre par Air Inter comprenait quatre gammes de tarifs par destination. Sa lisibilité était bonne mais ce système est dépassé en efficacité par le *yield management* moderne, qui peut faire varier les tarifs siège par siège et vol par vol.

La modernisation de la tarification est indispensable. Mais elle doit s'accompagner d'efforts importants pour améliorer encore la compréhension du public des nouvelles règles de formation des prix.

1.– L'autorité de contrôle favorable à une lisibilité accrue

Les tarifs de la SNCF ne sont homologués par l'État que pour partie seulement. Font l'objet d'une homologation, le tarif de base kilométrique des trains Corail, ainsi que le tarif de base du TGV au guichet pour les heures creuses et les heures de pointe ⁽²⁾.

(1) *Péages ferroviaires : pour la vérité des coûts, rapport d'information de M. Hervé Mariton, au nom de la commission des finances, Assemblée nationale, n° 875, mai 2008.*

(2) *M. Daniel Bursaux, Directeur général des infrastructures et des services de transports, MEEDDAT, audition du 10 septembre 2008.*

L'État n'a pas communication du prix moyen ni du prix médian des tarifs de la SNCF sur les TGV. S'agissant des TER, l'État s'en remet à la concurrence pour en réguler les tarifs.

En tout état de cause, l'administration estime aujourd'hui nécessaire qu'au minimum, le client ait à sa disposition, afin de pouvoir arbitrer, la palette des tarifs en fonction du jour où il veut voyager.

2.- L'obligation d'affichage des prix

L'obligation d'affichage des prix est générale en France pour les produits et les services. La mise en place d'un système de *yield management* ne saurait atténuer ou faire disparaître cette obligation.

L'OBLIGATION D'AFFICHAGE DES PRIX SELON L'ARRÊTÉ DU 3 DÉCEMBRE 1987 RELATIF À L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR SUR LES PRIX

Article 4 : le prix de tout produit destiné à la vente au détail et exposé à la vue du public, de quelque façon que ce soit, notamment en vitrine, en étalage ou à l'intérieur du lieu de vente, doit faire l'objet d'un marquage par écriteau ou d'un étiquetage.

Article 13 : le prix de toute prestation de services doit faire l'objet d'un affichage dans les lieux où la prestation est proposée au public.

L'affichage consiste en l'indication sur un document unique de la liste des prestations de services offertes et du prix de chacune d'elles. Ce document, exposé à la vue du public, doit être parfaitement lisible de l'endroit où la clientèle est habituellement reçue.

En outre, le prix de tout ou partie des prestations proposées au public doit faire l'objet d'un affichage lisible de l'extérieur, selon des modalités fixées par arrêté du ministre chargé de l'économie.

Article 1 : Toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale toutes taxes comprises qui devra être effectivement payée par le consommateur, exprimée en euros.

Article 15 : Des modalités d'information sur les prix, particulières à certains produits ou service, peuvent être prévues par arrêté ministériel.

Il résulte notamment de l'arrêté du 3 décembre 1987 que, dans le cas des services, les prestations offertes et le prix de chacune d'elles doivent figurer sur un document unique.

Ces dispositions ne semblent pas respectées, ni pour la documentation classique sur support papier, ni pour le système de réservation par Internet.

3.– Les avantages et les inconvénients des guides imprimés

La publication des tarifs dans des documents imprimés a pour inconvénient de limiter la réactivité des prix aux évolutions de la demande. Cet inconvénient est amoindri mais n'est pas supprimé par la mise en place de fourchettes de prix.

La SNCF a remplacé les guides voyageurs, dont les prix de revient étaient élevés, par des fiches horaires, dont l'inconvénient majeur est qu'elles ne comprennent plus les tarifs. Par ailleurs, la SNCF admet que l'information sur les règles du jeu relatives aux prix Prem's, au tarif Loisir réduit et au tarif Loisir standard ainsi qu'aux cartes commerciales, n'est pas suffisante.

De nouveaux guides doivent donc être publiés en octobre 2008 pour les services de décembre 2008. Ils comporteront les nouveaux tarifs.

LISIBILITÉ DES TARIFS ET SOUPLESSE DE GESTION

Air France publie les différentes classes de réservation, et ses tarifs sont publics.

Toutefois, si l'influence sur le tarif des deux paramètres essentiels, le délai de réservation (APEX *Advanced Purchase Excursion*) et la durée du séjour sur place, était précédemment publique, il n'en est plus de même pour le délai de réservation.

Le système APEX affichait à l'avance les dates limites générant des réductions. Le nouveau système dit «*Delay out*» entraîne des fermetures de classes de réservation qui ne sont pas prédéterminées et qui sont décidées par le programme de *yield management*.

4.– Les améliorations proposées par la SNCF

Pour améliorer la transparence de ses tarifs, la SNCF propose de communiquer, sur ses futurs guides imprimés, des fourchettes de prix, tant pour la 2nde classe que pour la 1^{ère} classe. Grâce à ces fourchettes de prix, le consommateur pourrait situer le tarif qu'on lui propose lors de l'achat de son billet.

Le tableau suivant donne un exemple de ce que pourraient être les propositions de la SNCF.

PROJET D'INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA TARIFICATION TGV

(en euros)

	2 ^{de} classe				1 ^{ère} classe		
	Prix minimum		Prix maximum		Prix minimum		Prix maximum
	Prem's Non échangeable Non remboursable	Loisir Échangeable Remboursable	Loisir en Période normale Échangeable Remboursable	Loisir en période de pointe Échangeable Remboursable	Prem's Non échangeable Non remboursable	Loisir Échangeable Remboursable	Loisir Échangeable Remboursable
Paris – Agen	22	49	75	87,70	40	64	113,30
Paris – Aix en Provenc e TGV	22	51	78,20	95,70	40	66	133,30
Paris – Aix les Bains le Revard	22	43	66,20	84,60	40	58	111,70

Source : SNCF

La communication de fourchettes de prix telles que proposées par la SNCF ne semble répondre que de manière imparfaite aux besoins d'information du consommateur.

D'abord, la multiplicité des informations fournies en complique la lecture.

Ensuite, les informations données sur les tarifs Prem's sont d'une faible utilité dans la mesure où la consultation du tableau ne renseigne pas sur l'importance relative de cette offre sur le marché. Il en est de même pour les autres informations relatives aux tarifs Loisir pour lesquelles ne figurent pas la pondération des différentes offres Loisir et leur part dans les offres totales.

5.– Pour l'affichage du prix médian

En réalité, pour évaluer l'intérêt de l'offre qui lui est faite, le consommateur a besoin d'une seule information : le prix médian hors cartes d'abonnement des billets émis pour le trajet considéré pendant l'année antérieure.

Le prix médian est le prix qui sépare la population de consommateurs en deux parties égales.

Pourquoi afficher le prix médian plutôt que le prix moyen ?

Le prix moyen tout marché est un indicateur synthétique qui tient compte de la pondération des différents tarifs dans l'offre globale. Il intègre la part des différents tarifs et des effectifs qui en ont bénéficié.

Le niveau du prix moyen dépend de la politique commerciale de l'entreprise qui est de sa responsabilité.

On trouvera à titre indicatif au tableau suivant les prix moyens pour différentes liaisons TGV.

PRIX MOYENS SUR DIFFÉRENTS TRAJETS

(en euros)

Trajet	Prix moyen tout marché	Panier moyen 2 nd e Loisir Fréquent	Panier moyen 2 nd e Loisir Occasionnel
Paris Est – Reims	17,62	15,93	24,49
Paris Est – Strasbourg	47,19	37,50	48,56
Nancy Ville – Paris Est	36,30	28,60	38,29
Metz Ville – Paris Est	34,91	28,62	38,71
Lille Flandres – Paris Nord	29,30	23,80	34,99
Lille Europe – Paris Nord	28,51	25,72	37,04
Paris Montparnasse 1 et 2 – Rennes	38,93	30,84	43,88
Le Mans – Paris Montparnasse 1 et 2	21,55	21,74	32,96
Nantes – Paris Montparnasse 1 et 2	42,72	32,21	45,29
Paris Montparnasse 1 et 2 – Saint Pierre des Corps	24,01	24,84	35,58
Angers St Laud – Paris Montparnasse 1 et 2	35	28,40	40,95
Bordeaux St Jean – Paris Montparnasse 1 et 2	44,20	39,61	50,35
Dijon Ville – Gare de Lyon	31,33	25,84	36,16
Lyon Part Dieu – Paris Gare de Lyon	50,98	37,77	53,02
Lyon Perrache – Paris Gare de Lyon	49,16	38,07	51,26
Grenoble – Paris Gare de Lyon	53,61	41,81	53,04
Avignon TGV – Paris Gare de Lyon	59,04	50,31	59,51
Aix en Provence TGV – Paris Gare de Lyon	61,02	50	59,92
Marseille St Charles – Paris Gare de Lyon	55,58	48,73	58,59
Montpellier – Paris Gare de Lyon	54,29	47,79	57,77

Le prix médian est, au contraire, une donnée spécifique au consommateur, qui le renvoie à sa propre capacité d'initiative. Se situe-t-il dans les 50 % de la population de consommateurs qui paient le plus ou dans les 50 % de la population qui paient le moins ?

C'est pourquoi au moment de prendre sa décision d'achat, le consommateur doit disposer de cette information.

L'affichage du prix médian de l'année antérieure présente en outre l'avantage de permettre de suivre son évolution dans le temps.

Dans la mesure où le prix médian est connu, il semble inutile de pérenniser la distinction entre période normale et période de pointe. En tout état de cause, pour le yield management, cette information présente une importance secondaire par rapport à l'antériorité de la demande et aux contingents affectés aux différents tarifs. Pour le consommateur, seul compte, au moment du choix, le prix proposé par rapport au prix médian.

Enfin, le prix médian devrait s'afficher sur l'écran de l'internaute ainsi que sur celui du guichetier, mais aussi sur un écran répéteur de celui du guichetier installé face au client après le renouvellement des installations de réservation en gare ou en agence.

C.– LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude fait partie intégrante d'une gestion commerciale moderne et performante.

La fraude est estimée à 11 % du chiffre d'affaires de la SNCF en Île-de-France.

Pour l'ensemble de ses prestations voyageurs, la SNCF estime la fraude à 0,2 % du chiffre d'affaires de la branche Voyages France Europe, soit près de 14 millions d'euros par an.

Si la fraude génère donc une perte de chiffre d'affaires non négligeable, elle entraîne aussi une grande insatisfaction de la clientèle en raison des désordres, de l'insécurité et des frustrations qu'elle occasionne.

À titre de comparaison, Air France juge le contrôle de la recette comme essentiel pour la rentabilité. L'encadré suivant décrit brièvement les dispositions prises par Air France, qui évoquent certains des problèmes rencontrés par la SNCF.

LE CONTRÔLE DE LA RECETTE PAR AIR FRANCE

Pour Air France, le *yield management* a trois composantes essentielles ⁽¹⁾.

La **tarification**, qui prend appui sur une segmentation fine de la clientèle en fonction de ses besoins et de son comportement d'achat, permet de maximiser la recette par passager-kilomètre. Les deux critères fondamentaux pour la clientèle sont le délai et la flexibilité de la date de réservation.

La **gestion des vols** a pour objectif de maximiser le taux de remplissage. La gestion des classes de tarifs est dynamique dans la mesure où la fermeture de classes s'effectue en fonction des réservations enregistrées. En période de pointe, les classes relatives aux tarifs les plus bas ont des effectifs réduits et sont fermées rapidement. En dépit de l'utilisation croissante des heures creuses pour acheminer les passagers vers le hub de Roissy, Air France s'efforce de ne pas pénaliser par des tarifs rédhitoires les passagers choisissant ces périodes.

Le **contrôle de la recette** est essentiel pour la rentabilité.

Les réservations non fiables sont systématiquement annulées. Des programmes informatiques annulent les réservations des agences qui ne se sont pas traduites par l'émission des billets avant la date limite ou qui consistent en une réservation opérée dans une classe différente de celle de l'achat du billet.

Il en est de même pour les réservations multiples faites par une même personne sous plusieurs numéros.

Des redressements sont systématiquement effectués pour les billets dits « *cross border* » pour un parcours en plusieurs segments qui ne sont utilisés que sur une fraction du parcours total.

(1) Bruno Matheu, Air France, audition du 17 juillet 2008.

De même, les réservations sur période creuse que les clients tentent de transformer le jour même en trajet en heure de pointe sont interdites. Enfin, la compagnie s'efforce, malgré les difficultés, de lutter contre les fraudes sur les tarifs typologiques (senior en particulier), correspondant, par exemple, à des billets seniors achetés par des passagers d'un âge inférieur à l'âge limite.

En tout état de cause, il semble indispensable que la SNCF renforce ses dispositifs de lutte contre la fraude.

On peut par ailleurs se demander si l'existence d'un site Internet intitulé « *Troc des Prem's* » ne traduit pas une faille du dispositif de réservation, en encourageant les réservations multiples et en privant la SNCF des recettes supplémentaires que pourrait générer l'application des tarifs standards.

La SNCF indique que le Troc de Prem's ne concerne qu'un nombre limité de billets et qu'il n'existe pour le moment aucun moyen juridique de mettre fin à ce service d'échange, dans la mesure où ceux-ci sont gratuits et où les billets ne sont pas nominatifs tant qu'ils ne sont pas imprimés.

En réalité, on peut se demander s'il ne conviendrait pas que l'ensemble du processus de vente, incluant la réservation, l'émission du billet et le contrôle, soit nominatif. Si la mise en place du billet électronique va dans ce sens, la généralisation du caractère nominatif des billets s'impose, dans l'intervalle, pour tous les types de billets.

D.- LES GAGNANTS ET LES PERDANTS

Quel type de consommateur profite le plus du nouveau système de gestion tarifaire de la SNCF basé sur le *yield management* ?

Cette question est fondamentale, compte tenu de la mission de service public de la SNCF. Elle l'est également au regard de l'objectif de la SNCF pour les TGV, à savoir « *réussir une politique de volume rentable avec un parc dimensionné pour la pointe, en proposant une grande vitesse populaire* ».

Trois aspects doivent être examinés à cet égard : d'abord, les hausses moyennes intervenues sur un ensemble de trajets représentatifs, ensuite la capacité des consommateurs à comprendre les offres de la SNCF, et, enfin, les catégories de consommateurs qui sont le mieux à même, par leurs modes de vie et leurs besoins de transport de tirer parti de celles-ci. On examine également la question épineuse des soldes de dernière minute.

1.- Les hausses moyennes des tarifs sont conformes à la norme autorisée

Comme on l'a vu précédemment, la hausse tarifaire moyenne est autorisée chaque année par les pouvoirs publics, sur proposition de la SNCF.

Dans quelle mesure le *yield management* est-il compatible avec le respect de cette norme d'augmentation moyenne limitée ?

Les tarifs moyens pratiqués et observés respectent-ils l'augmentation maximale autorisée ?

Cette question est fréquemment soulevée par certaines associations de consommateurs qui présentent des cas de hausses supérieures à la norme autorisée.

Le tableau suivant, établi à la demande de votre Rapporteur spécial, présente les hausses moyennes intervenues sur différents trajets, observés entre le 16 janvier 2007 et le 29 janvier 2008.

ÉVOLUTION OBSERVÉE DES TARIFS MOYENS PRATIQUÉS POUR LE TGV EN 2007

Trajet	Prix Loisir Standard au 16/01/07			Prix Loisir Standard 29/01/2008			Croissance (en %)		
	TN 2PN	TN 2PP	TN 1ère	2PN	2PP	1ère	2PN	2PP	1ère
Paris Gare de Lyon – Lyon Part Dieu	59,9	78,1	106,7	61	79,5	108,9	1,8	1,8	2,1
Paris Gare de Lyon – Marseille Saint Charles	76,8	94	130,6	78,2	95,7	133,3	1,8	1,8	2,1
Paris Montparnasse 1 et 2 – Bordeaux Saint Jean	65,1	76,7	100,7	66,2	78,1	102,8	1,7	1,8	2,1
Paris Gare de Lyon - Montpellier	75,8	92,8	129,9	77,1	94,5	132,5	1,7	1,8	2
Paris Montparnasse 1 et 2 - Nantes	54	68,9	98,5	54,9	70,2	100,5	1,7	1,9	2
Paris Montparnasse 1 et 2 - Rennes	51,3	64,8	91,8	52,2	66	93,7	1,8	1,9	2,1
Paris Gare de Lyon – Aix en Provence TGV	76,8	94	130,6	78,2	95,7	133,3	1,8	1,8	2,1
Paris Gare de Lyon – Avignon TGV	76,8	94	130,6	78,2	95,7	133,3	1,8	1,8	2,1
Paris Gare de Lyon – Grenoble	69,9	86,8	115,1	71,1	88,4	117,5	1,7	1,8	2,1
Paris Nord – Lille Flandres	37	51,3	66,5	37,6	52,2	67,8	1,6	1,8	2
Paris Gare de Lyon – Lyon Perrache	59,9	78,1	106,7	61	79,5	108,9	1,8	1,8	2,1
Paris Gare de Lyon – Dijon Ville	41,2	51,7	71,4	41,9	52,6	72,8	1,7	1,7	2
Paris Montparnasse 1 et 2 – Angers St Laud	45,3	58,5	84	46,1	59,6	85,7	1,8	1,9	2
Paris Montparnasse 1 et 2 – St Pierre des Corps	38,4	51,5	71,4	39,1	52,4	72,8	1,8	1,7	2
Paris Montparnasse 1 et 2 – Le Mans	34	48	65,4	34,6	48,9	66,7	1,8	1,9	2
Paris Nord – Lille Europe	37	51,3	66,5	37,6	52,2	67,8	1,6	1,8	2
<i>Paris Est - Strasbourg</i>				63,7	79,8	113,2			
<i>Paris Est – Nancy Ville</i>				50,5	62,7	89,9			
<i>Paris Est – Metz Ville</i>				50,5	62,7	89,9			
<i>Paris Est - Reims</i>				28,3	36,4	49,5			

Source : SNCF

Les variations sont calculées pour les tarifs Loisir standard, à la fois pour la première classe et pour la seconde classe en période normale (PN) ou en période de pointe (PP).

Le tableau ci-dessus montre que, sur les trajets étudiés, les hausses sont inférieures à 2 % pour les tarifs moyens de seconde, que ce soit en période normale ou en période de pointe.

Les hausses intervenues pour les tarifs de première classe sont de 2 % ou de 2,1 %.

L'utilisation du *yield management* en 2007 ne s'est donc pas traduite par des hausses indues des tarifs moyens.

2.– La transparence et la lisibilité des offres de la SNCF pour les « *dégourdis* » et les « *non dégourdis* »

Les critiques adressées à la SNCF dans le domaine de la lisibilité des tarifs visent la pléthore des offres et de renseignements divers conjuguée à l'absence de réponse à des questions simples permettant au consommateur de faire des choix en toute connaissance de cause.

Il est incontestable qu'au premier niveau de la compréhension des offres de la SNCF, il existe un partage en deux catégories, celle des utilisateurs confirmés d'Internet que l'on pourrait appeler les « *dégourdis* » au sens informatique du terme et les autres, les « *non dégourdis* » qui n'ont pas d'accès au site de réservation de la SNCF ou bien qui n'ont ni la capacité ni le goût d'en découvrir les subtilités.

Une autre catégorisation pourrait distinguer les plus flexibles et les moins flexibles.

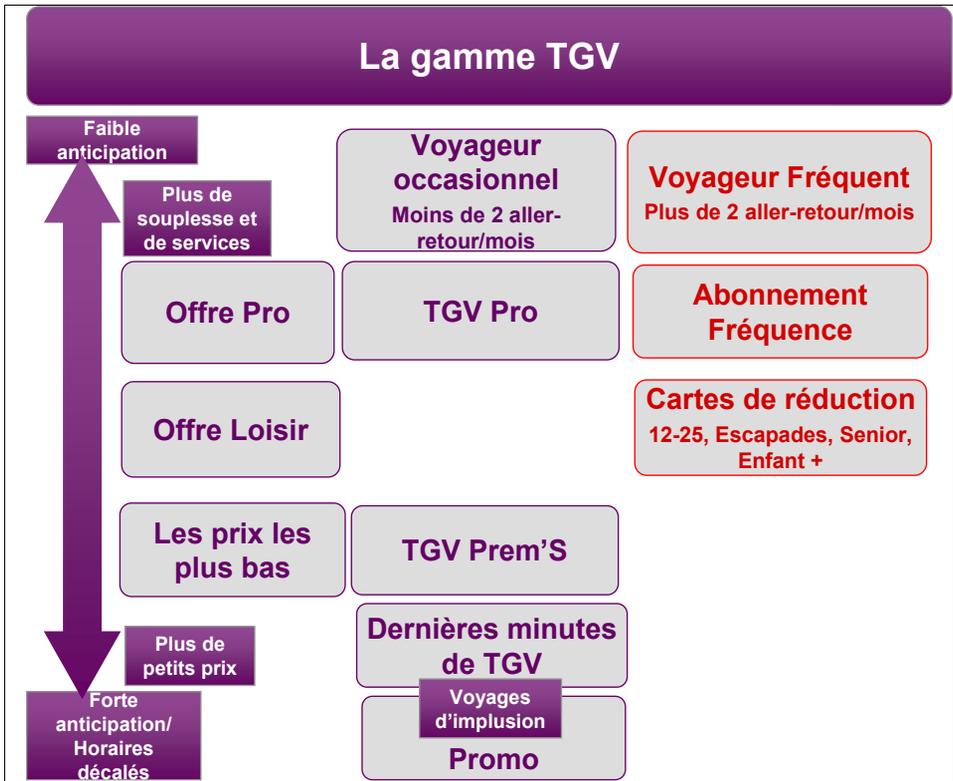
Les « *dégourdis* », en explorant les sites Internet de la SNCF fréquemment et en profondeur, sont à même de débusquer les incohérences du système, les offres intéressantes et celles qui le sont moins.

Même si la SNCF certifie que les informations communiquées à la clientèle sont les mêmes quel que soit le canal utilisé – documentation papier, guichets ou sites web –, il est clair que l'internaute chevronné dispose d'une accessibilité incomparable à l'information et se trouve être le mieux à même de saisir les offres intéressantes.

À cet égard, le foisonnement des offres pour les TGV est tel qu'on pourrait le considérer comme une série de tests en vraie grandeur des réactions du marché.

Pour répondre à ce type d'objections, la SNCF a mis à l'étude une simplification de son système d'offre.

On trouvera ci-après la copie d'un schéma de travail relatif à une simplification de l'offre qui laisse l'observateur quelque peu perplexe.



Il semble indispensable qu'à l'avenir, des progrès soient faits dans la lisibilité du système de tarification, ceci incluant le cas échéant des changements terminologie et l'utilisation de dichotomies claires comme la distinction Professionnel-Personnel qui figure d'ailleurs sur les écrans du site Internet de réservation.

3.– Le consommateur flexible et capable d'anticipation doit-il être le gagnant principal du *yield management* ?

Le *yield management*, comme on l'a vu précédemment, n'est pas par principe défavorable au consommateur. Il permet de mettre en place des prix bas en heures creuses et d'augmenter les taux de remplissage, donc la rentabilité du service.

À l'autre extrémité des tarifs, en évaluant avec précision les capacités contributives des usagers, le *yield management* diminue les effets d'aubaine dont pourraient bénéficier des passagers à fort pouvoir d'achat et accroît ainsi la rentabilité des services proposés aux heures de pointe.

On pourrait donc dire, d'une certaine manière, que les consommateurs flexibles et les consommateurs haut de gamme subventionnent les autres.

Qu'en est-il exactement ?

Deux tableaux fournis par la SNCF fournissent un éclairage partiel mais pas inintéressant de cette question.

Le premier tableau résume différentes informations communiquées à votre Rapporteur spécial sur les nombres de billets et les prix moyens acquittés par les différentes catégories de voyageurs.

PRIX MOYENS ACQUITTÉS PAR CATÉGORIES DE CONSOMMATEURS

Tarif	Conditions	Nombre de billets vendus entre le 07/10/07 et le 31/08/08	Taux de réduction moyen	Panier moyen
Pro fréquent	Client titulaire d'un abonnement pro (fréquent ou forfait)	9 millions		48,50
Pro occasionnel	Client acquittant le tarif TGV pro	8 millions		
Loisir fréquent	Carte commerciale : 12-25 (1,5 million de porteurs), Senior (1 million de porteurs), Enfant+ et Escapades (environ 0,5 million de porteurs ensemble)	19 millions	45 %	
Loisir réduit		10 millions	28 %	43,60
Loisir standard		8 millions		
Prem's				37,20
Bons plans du Net		500 000		
Ensemble				43,30

Source : SNCF

D'après ces chiffres malheureusement incomplets, la hiérarchie des tarifs affichés se reflète dans les tarifs acquittés. Le prix moyen correspondant aux tarifs Pro s'élève à 48,50 euros, celui des Prem's à 37,20 euros pour un prix moyen de 43,30 euros.

On remarquera par ailleurs que les trois millions de titulaires d'une carte commerciale représentent l'essentiel du trafic, avec 19 millions de billets vendus entre le 7 octobre 2007 et le 31 août 2008, pour un taux de réduction moyen de 45 %.

Le tableau suivant met par ailleurs en évidence l'augmentation du nombre de voyages après la mise en place en octobre 2007 du nouveau système de *yield management* intitulé NOTES.

COMPARAISONS DES TRAFICS TGV PAR CATÉGORIES DE VOYAGEURS

(en nombre de voyages)

Tarif	Nombre de voyages octobre 2006-août 2007	Nombre de voyages octobre 2007-août 2008	Évolution du trafic (en %)
TGV Pro	6 986 700	7 248 400	3,7
Gamme LOISIR hors Prem's	18 864 500	19 004 000	0,7
Prem's	3 190 200	3 797 500	19
Carte 12-25	8 684 400	9 719 100	11,9
Carte SENIOR	4 198 200	4 347 200	3,5
Carte ENFANT+	2 536 900	2 758 800	8,7
Carte ESCAPADES	1 141 500	1 285 600	12,6
Famille Nombreuse	2 137 300	2 167 700	1,4

Source : SNCF

On constate que la progression la plus forte du nombre de voyages correspond aux Prem's avec 19 % sur la période octobre 2007 – août 2008 par rapport à la période octobre 2006 – août 2007.

En revanche, les volumes de voyages et la progression enregistrée sont faibles pour les cartes Famille Nombreuse, Senior et Loisir hors Prem's.

Ces chiffres semblent en conséquence montrer que les catégories correspondantes ne sont pas correctement informées et mobilisées par la SNCF, voire que cette clientèle ne constitue pas une cible prioritaire pour la SNCF.

Le consommateur flexible et virtuose sur Internet est-il le seul à même de rentabiliser les services TGV ?

À cette question, si la SNCF semble avoir répondu, la tutelle ne semble pas l'avoir fait.

4.- Le dilemme du remplissage de dernière minute

Les *ventes de places à petits prix* quelques jours avant le départ sont une source d'insatisfaction notoire des usagers ayant effectué des réservations antérieurement à des prix plus élevés. Ce cas se produit notamment lorsqu'une rame est doublée.

Les promotions de dernière minute sont fréquentes dans certains secteurs, comme pour les tours opérateurs. Dès lors que la probabilité de rencontre et de discussion entre les clients sur les tarifs acquittés est forte, l'expérience montre que les promotions de dernière minute présentent un fort inconvénient potentiel en terme de satisfaction de la masse de la clientèle et d'image de l'entreprise.

Selon la SNCF, le phénomène de réouverture des classes de contrôles n'a que peu augmenté en terme de fréquence. Ces réouvertures concernent un nombre de places limitées.

Cependant, le plus grand éventail de prix, en particulier pour les cartes, a rendu ce phénomène plus visible

La SNCF envisage pour l'avenir de se donner pour règle de ne rouvrir des contingents à bas prix que 60 jours avant le départ et non pas 30 jours avant celui-ci.

On peut se demander si cette disposition suffit et si la gamme d'offres ne doit pas être davantage modifiée.

E.— LE RÉGULATEUR FERROVIAIRE ET LES TARIFS DE LA SNCF

Une autorité de régulation ferroviaire est sur le point d'être créée en France, après le dépôt au Sénat du projet de loi relatif à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et guidés, et portant diverses dispositions relatives aux transports, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire prévue par l'Union européenne ⁽¹⁾.

Les dispositions proposées par le projet de loi pourraient être complétées sur plusieurs points de manière à améliorer la transparence sur les tarifs ferroviaires, en amplifiant le rôle de la future commission de régulation des activités ferroviaires (CRAF).

Dans le domaine des tarifs, le projet de loi prévoit que la commission pourrait émettre un avis sur les tarifs des services de transport de voyageurs réalisés à titre exclusif par une entreprise ferroviaire *à la demande de l'autorité administrative compétente*. Il serait utile pour la transparence de l'information de lui donner au contraire un pouvoir d'*autosaisine* sur ces sujets.

Au reste, la commission pourrait également se voir confier un rôle de médiation dans les conflits entre associations de consommateur et transporteurs ferroviaires.

Il est prévu, pour le moment, que les ressources de la commission soient d'origine budgétaire, selon le modèle de la commission de régulation de l'Énergie (CRE), de l'autorité de régulation des Communications électroniques et des postes (ARCEP) ou du conseil de la Concurrence.

On peut se demander s'il ne serait pas préférable, compte tenu de son rôle accru en faveur de la transparence et de la résolution des conflits entre consommateurs et transporteurs ferroviaires que son financement soit assuré par une contribution minimale sur les billets de train.

(1) Directive européenne 91/440/CEE modifiée du Conseil relative au développement de chemins de fer et directive 2001/14/CE modifiée du Parlement européen et du Conseil concernant la répartition des capacités d'infrastructure ferroviaire et sa tarification.

EXAMEN EN COMMISSION

Au cours de sa séance du 15 octobre 2008 à 9 heures, votre commission des Finances a examiné le rapport d'information de votre Rapporteur sur la politique tarifaire de la SNCF.

M. Alain Rodet, président d'âge. Nous allons examiner le rapport d'information sur la politique tarifaire de la SNCF présenté par M. Hervé Mariton et sous-titré : « le consommateur a le droit de comprendre ». Un quotidien économique de ce matin fait déjà largement écho aux conclusions de ce rapport. Nous avons donc l'eau à la bouche !

Votre Rapporteur. Quand j'ai pris en charge en 2002 l'établissement du rapport spécial sur les transports terrestres, j'ai rencontré le président de la SNCF de l'époque qui s'était dit prêt à tout me dire... sauf ce qui concernait le secret médical et les pratiques commerciales de son établissement. Je m'étais permis de lui répondre que, si je respectais le secret médical, je n'avais pas compris en revanche que les pratiques commerciales étaient exclues du champ d'investigation du rapporteur spécial.

Après la réunion d'une mission d'évaluation et de contrôle sur le financement du système ferroviaire et mon rapport d'information présenté à la commission, avant l'été, sur les péages ferroviaires et les rapports de la SNCF avec Réseau ferré de France, je me suis attelé à la question de la politique tarifaire. Elle est très présente dans le débat public, notamment depuis la présentation par la SNCF, en mai 2007, de sa politique de contingentement tarifaire intitulée NOTES, dont vous trouverez quelques éléments en annexe au rapport.

Le sujet est important compte tenu de la part du trafic voyageur, en particulier TGV, dans le résultat de la SNCF. Il a des conséquences pour toutes les autres questions, notamment l'évolution du fret. Et son importance ne fera que s'accroître avec l'ouverture à la concurrence.

La dispersion tarifaire observable à la SNCF aujourd'hui est de 1 à 3 sur les mêmes places physiques d'une même rame et de 1 à 5 sur les mêmes places physiques de deux rames accolées si l'on rapproche le concept d'iDTGV du TGV. Notons que, dans les transports aériens, les écarts peuvent être de 1 à 7.

Les associations de consommateurs ont soulevé les questions suivantes. À l'occasion du changement de politique tarifaire, accentué en 2007 par le programme NOTES, y a-t-il eu des hausses masquées ? La réponse est non. Il n'y a pas d'abus. Le consommateur peut-il s'y retrouver ? La réponse est également non. Le système tarifaire actuel est confus et fait coexister des logiques incompatibles. Il y a d'abord le *yield* lui-même – « plus j'achète tôt et moins je

paie cher» – atténué par un effet soldes en fin de course – « plus j’achète tôt, moins je paie cher, sauf si j’achète très tard » – qui sont des aménagements que l’on trouve dans d’autres métiers. Il y a aussi une approche transverse : le calendrier historique que nous avons connu dans notre jeunesse, à savoir les périodes « bleu », « blanc », ou « rouge » réduites aujourd’hui au « bleu » et au « blanc », ou, s’agissant des TGV, aux périodes normales et aux périodes de pointe.

Consciente de la complexité du système et des questions qu’il suscite, la SNCF a prévu la publication pour cet hiver d’un document écrit de communication auprès de ses clients sur ses tarifs, ce qu’elle n’avait pas fait depuis plusieurs années. Mais ce document présente des tableaux si complexes qu’ils me paraissent illisibles, parce qu’ils font référence, sur tout un ensemble de destinations, aux tarifs Prem’s, aux tarifs Loisirs et aux tarifs Pro sur les périodes de pointe et sur les périodes normales. La pondération des différentes offres n’est pas indiquée, de sorte que le client ne peut pas savoir quelle est leur part dans les offres totales.

Le *yield* est un outil répandu. Il est apparu d’abord dans le transport aérien et s’est étendu ensuite, des activités de transport aux secteurs de l’hôtellerie, du voyage et du spectacle. Un opérateur doit jouir d’une grande liberté tarifaire ; mais il faut veiller à ce que le consommateur puisse comprendre. Ces questions relèvent donc du droit de la consommation.

Mais elles touchent également à la politique des transports et aux relations entre l’État et la SNCF, celle-ci étant une entreprise de service public qui doit répondre, de par les textes, à un certain nombre de conditions d’encadrement de sa politique tarifaire. Force est de constater que la tutelle est aujourd’hui incapable d’assurer cet encadrement. Elle le reconnaît d’ailleurs. Un ancien directeur des transports terrestres que j’ai entendu s’est déclaré heureux que nous menions ce travail parce que lui-même n’avait jamais pu obtenir de réponses à ces questions. Le ministère chargé des Transports a depuis longtemps capitulé, n’appliquant qu’une politique d’homologation de tarifs assez théorique, lointaine et marginale : il se battra, par exemple, pour savoir si, dans la distinction des périodes « bleu » et « blanc » restantes, le week-end démarre à quatorze heures ou à quinze heures. Ces questions, sans être marginales, sont périphériques par rapport à la problématique du *yield*.

Un avis du Conseil d’État de 1993, qui figure dans le rapport, fixe un certain nombre de repères éclairants. Ils sont probablement surnuméraires et certains ont sans doute vieilli mais ils existent et montrent, comme je l’indiquais, que la tutelle est mal assurée.

La logique du *yield*, qui est d’optimiser le résultat d’une activité, de « tirer de chaque consommateur le maximum de capacité contributive », pour reprendre les termes d’une note de la SNCF, peut être rendue compatible avec la qualité de service public de cet établissement, car elle permet de faire bénéficier des

consommateurs plus flexibles d'un accès particulièrement abordable au train. La SNCF doit à la fois avoir une grande souplesse de pratique commerciale, pour mettre en œuvre ce *yield* qui doit pouvoir évoluer de manière très rapide et quasiment constante, et répondre aux quelques éléments de référence propres à l'entreprise. Même si elle n'était pas une entreprise de service public, d'ailleurs, elle aurait une responsabilité d'information vis-à-vis du consommateur.

D'où l'idée majeure du rapport : il n'y a lieu d'encadrer qu'une seule chose, le prix de référence. Pour le définir, je propose de prendre le prix médian hors cartes d'abonnements, c'est-à-dire le prix qui sépare la population des consommateurs en deux parties égales : la moitié qui paie plus cher et la moitié qui paie moins cher. Les voyageurs seront ainsi en mesure d'apprécier le prix qui leur est proposé et la SNCF sera amenée à justifier ce prix en raison des services différents qu'il comporte. Elle explique, en effet, la complexité de ses tarifs par le fait qu'elle offre des services variés allant de l'accueil dans un salon à la possibilité d'annulation et de remboursement. Il faut qu'elle puisse le justifier au titre d'une référence. La définition d'un prix de référence lui permettra aussi de justifier différemment sa politique de cartes, le client ne sachant pas actuellement sur quel chiffre est appliqué le pourcentage de sa réduction.

Six autres propositions sont formulées en tête du rapport.

La proposition suivante se situe dans la ligne du rapport du printemps dernier sur les péages ferroviaires. Je propose que tout billet de TGV comporte l'indication du montant du péage acquitté par le voyageur, en euros et en pourcentage de son prix total. Je sais que le péage n'est pas payé par le voyageur, mais, comme il est proportionnel aux sillons utilisés, une proratisation peut être faite.

Troisièmement, la différenciation entre heures normales et heures de pointe ne s'appliquerait plus à la tarification TGV.

Quatrièmement, le client qui prend ses billets au guichet, et qui est souvent moins « dégoûrdi » – au sens informatique du terme – que celui qui achète sur Internet, disposerait d'un partage d'écran avec l'employé de la SNCF.

Cinquièmement, les billets seraient nominatifs pour lutter contre la fraude, y compris celle sur l'usage de tel ou tel billet. La SNCF est assez pudique sur ce point alors que le transport aérien y met l'accent dans toutes ses politiques de *yield management* et de nuancement tarifaire. Des marges importantes sont à retirer pour l'entreprise, et peuvent aussi profiter aux consommateurs.

Sixièmement, je propose que la future commission de régulation des activités ferroviaires, la CRAF – qui sera créée par un projet de loi adopté en Conseil des ministres, mais qui n'a pas encore été examiné par le Parlement – puisse bénéficier d'une capacité d'autosaisine, ce que ne prévoit pas actuellement le texte.

Enfin, la tutelle de la SNCF se recentrerait sur l'agrément des prix médians.

De nombreuses auditions ont permis d'entendre des personnalités très diverses et de réunir des informations inédites. À la liste des intervenants annexée au rapport (membres du Conseil général de l'environnement et du développement durable – l'ex-Conseil général des Ponts et Chaussées –, ministère de l'Écologie...) il faut ajouter le ministère chargé de la Consommation puisque j'ai entendu le directeur de cabinet de M. Luc Chatel, qui est assez sensible à notre approche. Nous avons également entendu des responsables de la SNCF, d'Air France et d'Accor, des membres du cabinet de *revenue management* Simon-Kucher, des universitaires, des associations de consommateurs : la Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie – CLCV – et la Fédération nationale des associations d'usagers des transports – FNAUT.

La SNCF a été plutôt coopérante et très diserte sur la description physique du sujet, moins sur les données économiques et de clientèle, même si la consultation s'est passée dans de bonnes conditions : je n'ai pas réussi à avoir une bonne compréhension des catégories qui étaient gagnantes ou perdantes dans la mise en place du système.

La SNCF a indiqué clairement qu'elle entendait faire ses propres propositions à la fin du mois d'octobre, en concertation avec le secrétaire d'État chargé de la Consommation. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons entendu le directeur de cabinet de M. Luc Chatel. C'est un élément d'éclairage utile sur des phénomènes qui ne peuvent que s'amplifier. Comme je l'ai rappelé, les écarts de prix sont de 1 à 7 dans les transports aériens alors qu'ils sont aujourd'hui de 1 à 3 pour une rame TGV. L'ouverture des lignes ferroviaires internationales en 2010 va relancer la question. De plus le *yield* origine-destination, important dans le transport aérien, n'est que marginal dans le ferroviaire ; mais il peut ne plus l'être demain, en particulier s'il y a concurrence sur des trajets faisant l'objet de cabotage sur les liaisons internationales. Comment comparera-t-on un Paris-Nice et un Paris-Valence ? On peut se trouver dans des situations quasi absurdes où, le Paris-Nice étant concurrencé par l'aérien, une politique d'optimisation de la SNCF conduirait à le vendre moins cher qu'un Paris-Valence. Il coûtera peut-être moins cher demain de voyager plus loin !

La SNCF ne veut pas aller jusque-là. Elle affirme ne faire du *yield* origine-destination que de manière marginale. Mais elle est parfaitement consciente de l'intérêt qu'il présente pour elle. En tout cas, le débat ne peut que prendre de la force. C'est pourquoi il me paraît utile de fixer quelques références.

Le régulateur que nous allons installer, à savoir la commission de régulation des activités ferroviaires, fixera sa jurisprudence, y compris sur les questions de régulation tarifaire. Mais, avant qu'elle le fasse, il n'est pas inutile que quelques principes d'action publique soient proposés par le législateur et énoncés par l'exécutif afin d'éclairer le débat.

M. Jean-Pierre Gorges. Je suis un peu surpris par ce rapport car je considère que la politique tarifaire de la SNCF est de bonne pratique pour lutter contre ses concurrents privés. D'ailleurs elle lui a permis d'améliorer son résultat.

Votre Rapporteur. Je ne critique pas le *yield* !

M. Jean-Pierre Gorges. Je sais que la régulation est à la mode. Chaque incident donne envie de faire une loi. Mais ici nous avons la démonstration que le marché est capable de réguler les prix. Cela ne me choque pas qu'un Paris-Nice soit plus cher qu'un Paris-Valence. Personnellement, j'utilise beaucoup les possibilités offertes par le *yield*. Pendant des années, je réservais très à l'avance mes voyages. Aujourd'hui, j'ai compris que l'important était de le faire au bon moment et je trouve toujours un bon plan. Je paie moins cher un vol Paris-Athènes, que je prends régulièrement, qu'un vol Paris-Nice. J'aimerais que ce soit également possible à la SNCF.

À trop critiquer la politique tarifaire de celle-ci, je crains que l'usager ne comprenne plus rien. Si la SNCF parvient à ajouter aux avantages du service public les techniques destinées à améliorer la gestion du secteur privé, elle va être meilleure que tout le monde.

En 2010, tous les réseaux ferroviaires seront ouverts à la concurrence. S'il y a des opérateurs à deux vitesses, la régulation s'appliquant aux uns et pas aux autres, cela va encore compliquer les choses, alors que la SNCF a enfin réduit son déficit et qu'elle obtient des résultats.

M. Alain Rodet, président. Ne sous-estimez pas le rôle de la partition entre RFF et la SNCF dans ces résultats.

M. Pascal Terrasse. En effet, si l'opérateur SNCF dispose de comptes consolidés satisfaisants depuis deux ans, c'est d'abord en raison de la partition opérée entre l'infrastructure et la gestion courante. Si on réintégrait le coût de RFF dans les comptes consolidés de la SNCF, la situation serait très différente.

Les grandes associations de consommateurs nous alertent depuis plusieurs années sur la multiplication des tarifications chez tous les grands opérateurs de services. La semaine dernière une enquête sur la téléphonie mobile a dénombré entre 53 et 56 forfaits différents. C'est un véritable maquis où plus personne ne se retrouve. La SNCF suit de plus en plus la même logique, en proposant des tarifications différentes suivant les horaires, les jours, les périodes, les familles. Il importe, aujourd'hui avec cet opérateur, demain avec d'autres, de faire en sorte que l'information soit la plus transparente possible.

Ma deuxième remarque concerne l'ouverture des réseaux ferroviaires à la concurrence, notamment de la SNCF, aujourd'hui entreprise nationale et, demain, peut-être, des concessions de transport régionaux, au travers des délégations de service public. Je ne pense pas que des opérateurs internationaux soient tentés de venir sur le marché du TGV ou des grandes lignes. Mais les réseaux locaux,

notamment TER, pourraient être soumis à la concurrence d'autres sociétés. Il importe de vérifier la manière dont la tarification sera établie. On considère généralement que plus il y a de concurrence et plus les prix baissent. Ce n'est pas toujours vrai. Il faudrait que les prix soient relativement encadrés. Après la privatisation des sociétés autoroutières, bien qu'il y ait eu un cahier des charges puis une maîtrise des coûts, on a vu comment les choses ont finalement évolué.

Mon troisième point porte sur les tarifs sociaux. Je suis surpris que l'on demande à la SNCF de participer sur ses propres fonds à des dispositifs à caractère social. On ne peut pas l'inciter à être plus compétitive et, en même temps, lui mettre un boulet au pied en la chargeant, en fait, de pallier le désengagement de l'État. La même remarque vaut pour La Poste, vis-à-vis de laquelle il faut arrêter d'être schizophrène. J'ai été surpris de l'annonce faite, il y a quelques semaines, par le Président de la République et la secrétaire d'État à la famille, qui parlaient de rétablir les tarifs sociaux pour les familles et les personnes âgées.

Enfin la carte vermeille m'étonnera toujours. Si elle se justifiait quand les retraités disposaient de retraites très faibles, je ne suis pas certain qu'aujourd'hui un jeune de moins de vingt-cinq ans, qui a un petit salaire, dispose d'avantages aussi importants.

M. Alain Rodet, président. Si j'ai bien compris vos conclusions, M. le rapporteur spécial, il y a quand même une petite chèvre blanche attachée à son piquet : c'est le « non dégourdi » qui a entre vingt-six et cinquante-neuf ans. Comme on dit chez moi dans le Limousin, il est « bourru » !

Votre Rapporteur. Il en existe !

M. Alain Rodet, président. Certes ! Votre rapport, au demeurant excellent, s'appuie essentiellement sur le produit vedette qui est le TGV. Vous évoquez peu le Corail Téoz qui est un désastre. Quatre ans après sa mise en service, les voitures sont dégoûtantes. Leur aménagement a été complètement raté. Elles ont été surélevées, si bien qu'on a mal au cœur. Le directeur de cabinet du Président de la République, le préfet Frémont, qui prend le même Téoz que moi, est du même avis : c'est une honte pour la SNCF. Or on ne peut bâtir une politique commerciale qu'à partir d'un produit sain. Il faut que vous ajoutiez un codicille sur cette prestation.

Par ailleurs, éclairez-moi sur l'iDTGV. Vous citez, parmi les offres de cette desserte, « un aller quotidien sur Paris-Toulouse desservant Bordeaux ». Mais un tel trajet doit durer dix heures, alors que depuis Blagnac, il y a quarante-cinq vols par jour pour Paris à des tarifs extrêmement compétitifs !

Enfin, concernant les TER, il faut mettre les choses en perspective. Quand ils rallieront une gare TGV, ils seront toujours pleins mais, quand ils rallieront des gares mal desservies, ils ne seront fréquentés qu'aux heures des scolaires le matin ou des ouvriers – s'il en reste car notre appareil productif secondaire est en train de s'évader ailleurs.

Votre Rapporteur. Monsieur Gorges, je pense qu'au fond, nous sommes d'accord puisque j'indique clairement dans le rapport qu'il n'y a pas d'abus. À la question posée par les consommateurs de savoir si, du fait du changement de la politique tarifaire avec NOTES, c'est-à-dire de l'aggravation du *yield*, il y a des hausses cachées et un abus à l'égard du consommateur, je réponds clairement non. Il est important pour le consommateur de savoir que la représentation nationale s'est penchée sur la question et est arrivée à cette conclusion.

Dans le rapport, j'indique également que je partage totalement l'approche de la SNCF. Le *yield* est une politique commerciale intelligente qui permet d'optimiser la recette. Je ne trouve pas anormal que la SNCF l'applique sur les services en question, d'autant que ce sont les seuls sur lesquels elle peut le faire compte tenu des charges qu'elle a par ailleurs.

Mais plus la politique tarifaire de la SNCF est libre – et je conçois qu'elle puisse être très libre – plus il est important d'avoir un point de référence. Je suggère que le système de régulation qui existe aujourd'hui en théorie, et qui est d'ailleurs assez lourd, se concentre sur un seul élément qui permette à tous les clients, aux « dégoûdés » comme aux autres, de comparer le prix du billet à un prix de référence. C'est d'ailleurs une exigence à étendre à beaucoup d'autres secteurs de services car ils n'ont pas, aujourd'hui, de réels affichages des prix, ce qui est pourtant important dans la relation entre l'offre et la demande.

Quant à la création d'une commission de régulation des activités ferroviaires, le texte est en route. Il a d'ailleurs une vision trop restrictive de ce que le cabotage peut vouloir dire en termes de concurrence ferroviaire. Mais dès lors qu'il est prévu que l'autorité examine les questions de tarifs, il me paraît utile qu'elle puisse s'autosaisir, et important que la doctrine qui va émerger ne soit pas son seul enfant. La commission des finances a consacré de nombreuses réunions à la question des autorités indépendantes, en particulier à la commission de régulation de l'énergie – CRE. À l'évidence, il existe plusieurs écoles parmi nous. Je fais partie de ceux qui ont assez confiance dans les autorités indépendantes. Néanmoins il serait bon que nous puissions énoncer quelques principes d'action publique avant que la CRAF ne se forge sa doctrine toute seule.

Je ne conteste pas du tout que la SNCF doive avoir une grande liberté en matière de stratégie tarifaire. Celle-ci a donné de bons résultats sur le plan commercial comme sur celui de l'accessibilité et du développement du trafic. Elle a tout de même un prix pour le consommateur. Certaines catégories de voyageurs n'ont absolument pas « pris le train », si j'ose dire, de la diversification des tarifs contrairement à d'autres, même si, comme je l'ai dit, je n'ai pas réussi à savoir clairement qui sont les gagnants et les perdants du nouveau système.

Oui, Monsieur Terrasse, on répond, en effet, aux remarques des associations de consommateurs. Vous avez évoqué la téléphonie mobile. Bien que ce ne soit pas l'objet de mon étude, j'ai tout de même – voulant savoir comme s'appliquait le *yield* dans d'autres activités que la SNCF, – posé des questions à

l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes – ARCEP – mais je n'ai pas eu de réponse. Sur le haut débit, par exemple, j'ai cru comprendre qu'il y avait des abonnés dont le débit est réduit quand ils prennent des abonnements particuliers. Cela est-il explicite ?

Concernant les TER, la concurrence justifie tout de même qu'on arrive à comprendre un peu ce qui est vendu. Il faut que le consommateur ne soit pas trop désarmé en face du producteur de services et il sera mieux armé s'il est en mesure de comparer les prix.

Comme il est indiqué dans le rapport, plusieurs responsables de la SNCF ont évoqué l'introduction d'une politique de nuancement tarifaire sur les TER ; elle existe déjà un peu. Le patron des TER à la SNCF a dans l'idée d'encourager les personnes âgées à prendre le TER à neuf heures plutôt qu'à huit heures par des éléments tarifaires intelligents évitant de surinvestir. Cela n'a rien de choquant, monsieur Gorges, pour autant que ce soit clair. Mon souci, c'est la clarté.

Quant à la carte vermeille, vous êtes trop jeune, Monsieur Terrasse, pour vous être rendu compte qu'elle n'existait plus en tant que telle. Elle ne figure plus dans la catégorie des tarifs sociaux, dont vous trouverez une description précise dans le rapport. Les personnes âgées peuvent acheter, si elles le désirent, une carte Senior, qui est une carte commerciale et non un tarif social.

Téoz, Monsieur le président, est dans un environnement de *yield management* comme Lunéa mais j'ai bien entendu vos observations.

La SNCF proclame qu'iDTGV est un produit totalement différent du TGV, non seulement par le contenu du service – les ambiances – mais aussi par les conditions de réservation. C'est la liberté de la SNCF. En même temps, il importe de comprendre les prix pratiqués entre une même origine et une même destination, les deux produits n'étant pas à ce point différents pour le consommateur.

Il ne s'agit pas de contraindre la politique commerciale de la SNCF qui donne des résultats plutôt positifs mais d'aider le consommateur à s'y retrouver. Je n'ai pas inventé le fait qu'il ait du mal à comprendre, qu'il soit un « dégourdi » qui, parfois théorise à l'excès sa stratégie ou un « non dégourdi » qui ne sait pas profiter des offres sur Internet.

M. Jean-Pierre Gorges. Je ne suis pas d'accord pour demander à la SNCF d'afficher un prix de référence. Pour un service public, celui-ci ne peut être que le prix de revient, qui est un équilibre d'exploitation lié au nombre d'utilisateurs, lequel nombre est fonction de la politique commerciale, de sorte qu'on tourne en rond. Cela n'est possible que pour les services de transport de bus où tout le monde paie le ticket au même prix. Quand on veut optimiser l'outil, on ne peut calculer le prix de revient qu'à la fin de l'exploitation. Il est dès lors mathématiquement impossible de fixer à l'avance un prix de référence. On risque de donner une fausse information qui altérerait les comparaisons. De plus, les gens

verraient dans ces comparaisons des majorations ou des minorations de tarif et cela n'aurait pas un très bon effet.

Deuxièmement, je mets en garde, comme M. Terrasse, contre les produits que j'appellerais d'opportunité, comme la carte vermeille. Aujourd'hui, les revenus sont plus forts chez les retraités que chez ceux qui travaillent. Un *yield* bien fait prend en compte le fait que les personnes âgées ont du temps et les incite à voyager pendant les périodes creuses, c'est-à-dire aux moments où l'on veut remplir les trains. Récemment, je me suis fait critiquer parce que, dans le service de transport de ma commune, j'ai accordé la gratuité aux moins de dix-huit ans et supprimé cet avantage aux personnes âgées. Le fait d'être en dehors des systèmes leur permet de bénéficier d'un certain nombre d'avantages.

Votre Rapporteur. Je ne m'étends pas sur votre second point car il est clair que la disponibilité des personnes est importante dans la mise en œuvre du *yield*.

Concernant le premier point, j'accorde que la définition précise du prix de référence n'est pas un exercice simple. Mais, dans ma vision des choses, celui-ci n'est pas le prix de revient : c'est le prix médian, constaté sur une période de temps – à déterminer – pour un trajet donné. Dès lors qu'on est dans un système où le prix peut être changé à tout moment et sans délai de prévention comme à la SNCF, la seule manière pour que les voyageurs soient informés, c'est l'historique, lequel ne doit pas être trop rigide ni s'étaler sur des périodes trop longues.

M. Alain Rodet, président. Dans votre rapport, vous avez retracé l'historique de la mise en place du *yield management* à la SNCF qui a commencé avec le fameux logiciel Socrate, dont les problèmes de démarrage avaient fait dire à notre regretté collègue Michel Crépeau que Socrate avait bu la ciguë...

Nous vous remercions, monsieur le Rapporteur. La Commission est-elle favorable à la publication du rapport ?

Le principe de la publication du rapport d'information sur la politique tarifaire de la SNCF, mis aux voix, est approuvé à l'unanimité par la Commission.

ANNEXE 1 : LISTE DES AUDITIONS RÉALISÉES PAR VOTRE RAPPORTEUR SPÉCIAL

Conseil général de l'Environnement et du développement durable

- M. Claude GRESSIER, Président de la section Économie, Transports du conseil général de l'Environnement et du développement durable
- M. Claude LIEBERMANN, Ingénieur général des Ponts et Chaussées

Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire

- M. Daniel BURSAUX, Directeur général des infrastructures, des transports et de la mer

Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi

- M. Marc MORTUREUX, Directeur de cabinet du Secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi, Porte-parole du Gouvernement

SNCF

- M. Guillaume PÉPY, Président
- M. Stéphane VOLANT, Secrétaire général
- M. Mireille FAUGERE, Directeur Voyages France Europe (VFE)
- Mme Sylvie LATOUR, Direction VFE
- M. Olivier SANZ, Directeur de l'unité *Yield Management*
- Mme Anne BARLET, Secrétariat général, Affaires publiques

ACCOR

- Mme Christine POULETTY, Directrice de la Direction de la stratégie et des systèmes de distribution
- M. Pierrick LE MASNE, Directeur de la stratégie et du « Revenue Development »

Air France

- M. Bruno MATHEU, Directeur général adjoint

Simon-Kucher & Partners, Paris

- M. Kai BANDILLA, Managing Partner
- M. Damien ROBERT, Director

Université d'Angers

- M. Alain CAPIEZ, Professeur à l'Université d'Angers et à l'ESSCA

Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (CLCV)

- M. Thierry SANIEZ, Secrétaire général,
- M. Édouard PETITJEAN, Chargé d'études économiques

Fédération nationale des associations des usagers des transports (FNAUT)

- M. Jean LENOIR, Vice Président

ANNEXE 2 : EXTRAITS DU DOCUMENT « LES TARIFS VOYAGEURS DE LA SNCF – JUILLET 2008 – VOLUME 2 – GAMME TARIFAIRE »

1. Formation des prix

1.1. Définition du prix de base

Le prix du tarif de base correspond au prix du tarif normal d'un voyage en 2^{ème} classe sur la relation.

On distingue :

- un prix de base général déterminé selon une règle et un barème kilométrique définis au point 1.2. ci-dessous ;
- des prix de base particuliers applicables sur certaines relations déterminées dans les conditions définies au point 1.3. ci-après.

Un prix tarif normal de référence et des prix tarif de base particuliers sont également définis en 1^{ère} classe.

1.2. Détermination du prix de base général

Le prix de base résulte de l'application d'une formule algébrique « a + b . d ». Les paramètres « a » et « b » sont déterminés par plages de distances, « d » étant la distance tarifaire du trajet ou partie de trajet à considérer en fonction de l'itinéraire emprunté, pour un voyage effectué en 2^{ème} classe.

Les plages de distances et la valeur de chacun des paramètres correspondants sont reprises au Recueil des prix.

Le montant obtenu est arrondi au dixième d'euro supérieur. Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix. La SNCF fixe les distances de calcul à utiliser. Toutefois, des distances particulières peuvent être appliquées sur certaines relations, notamment au départ ou à destination des gares de certaines vallées alpines.

Le prix du tarif normal d'un titre de transport pour un trajet effectué en 1^{ère} classe est déterminé à partir de ces mêmes éléments auxquels est appliqué un coefficient de majoration.

Ce prix est la référence pour tous les titres délivrés aux conditions des tarifs : cartes (12-25, Senior, Enfant Plus, Escapades) ainsi que les tarifs Découverte (12-25, Senior et Enfant Plus), les tarifs accompagnateurs/guides d'handicapés, abonnements pour élèves, étudiants et apprentis, familles de militaires, Réformés Pensionnés de Guerre, Familles Nombreuses, Congés annuels, congrès et groupes.

Pour chacune des relations directes concernées les deux prix de 2^{ème} classe et le prix de 1^{ère} classe sont indiqués au Recueil des prix.

1.3. Détermination des prix de base particuliers

Sur certaines relations desservies par des trains offrant des conditions avantageuses en matière de confort et de vitesse et/ou pour tenir compte des éléments de concurrence qui caractérisent ces relations, un prix de base particulier peut être institué.

Dans les TGV :

- en 2^{ème} classe, on distingue deux niveaux de prix :
 - le prix applicable en période de pointe,
 - le prix applicable en période normale ;
- en 1^{ère} classe, un seul niveau de prix est appliqué.

Sur Lunéa et Corail de nuit :

on distingue en couchette 2ème comme en 1ère classe deux niveaux de prix :
 – le prix applicable en période de pointe,
 – le prix applicable en période normale.

Dans les Téo un seul niveau de prix est proposé dans chaque classe.

Dans ces trains, le prix de base correspond au prix tarif Loisirs standard de 2^{ème} classe applicable en période normale.

Ce prix est la référence pour tous les titres délivrés aux conditions des tarifs : Loisirs, cartes (12-25, Senior, Enfant Plus, Escapades) les tarifs accompagnateurs/guides d'handicapés, abonnements pour élèves, étudiants et apprentis, familles de militaires, Réformés Pensionnés de Guerre, Familles Nombreuses, Congés annuels, congrès et groupes.

Pour chacune des relations directes concernées les deux prix de 2ème classe et le prix de 1ère classe sont indiqués au Recueil des prix.

Une offre de Service Pro est définie pour la clientèle professionnelle. Son prix spécifique inclus des services exclusifs.

1.4. Détermination des prix réduits

Les coefficients réducteurs sont appliqués au prix de base de la classe et le cas

Formation des prix

échappant de la période considérée.

La réduction ne s'applique pas :

- aux surtaxes locales temporaires ;
- au montant supplémentaire éventuellement perçu pour la réservation de places.

Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix.

Dans les TGV, le montant de la réduction accordée est toujours au moins égal à celui résultant de l'application du taux réel de réduction du tarif concerné.

Le montant obtenu après application du coefficient réducteur est arrondi au dixième d'euro supérieur.

1.5. Prix applicables aux enfants

1.5.1. Enfants de moins de 4 ans

Les enfants de moins de 4 ans à la date du trajet sont autorisés à voyager gratuitement mais ne peuvent, dans ce cas, se voir attribuer une place distincte. Pour disposer d'une place distincte pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire soit d'acquiescer la *forfait Bambin*, soit d'acquiescer un titre de transport aux conditions tarifaires enfants précisées au point 1.5.4. ci-après.

1.5.2. Forfait Bambin

Ce forfait est valable sur la totalité d'un trajet simple quels que soient le nombre et le type de trains empruntés et quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier gratuitement, sur ce trajet, de la réservation d'une place assise. Le prix de ce forfait figure au Recueil des prix.

1.5.3. Forfait Bambin Nuit

Ce forfait est valable sur un trajet en train de nuit, quelle que soit la classe. Il permet à son détenteur de bénéficier gratuitement d'une place couchée. Le prix de ce forfait figure au Recueil des prix.

1.5.4. Enfants de 4 à moins de 12 ans

De 4 à moins de 12 ans, à la date du trajet, le prix payé par les enfants est égal à la moitié du prix perçu pour les adultes ; les enfants peuvent alors prétendre à une place distincte.

La réduction ne s'applique pas :

- au montant supplémentaire éventuellement perçu pour la réservation de place ;

- lorsque l'enfant de 4 à moins de 12 ans est :
 - guide d'une personne handicapée civile ou d'une personne réformée pensionnée de guerre,
 - titulaire d'un abonnement *Fréquence Forfait* ou d'un abonnement pour élèves, étudiants et apprentis ;
 - lorsque l'enfant de 4 à moins de 12 ans voyage aux conditions des tarifs suivants :
 - *promenades d'enfants*,
 - *Prems*.

Le montant obtenu est arrondi au dixième d'euro supérieur. Pour chaque trajet, le prix perçu ne peut être inférieur au montant minimum repris au Recueil des prix.

1.5.5. Enfants à partir de 12 ans

A partir de 12 ans, à la date du trajet, le prix applicable aux enfants est identique à celui perçu pour les adultes à l'exception des enfants voyageant dans le cadre du service jeune Voyageur Service « JVS » qui peuvent prétendre à l'application du tarif enfant quelque soit leur âge.

1.6. Surtaxe locale temporaire

Une surtaxe locale temporaire est incluse dans le prix des titres de transport ayant pour origine ou destination une des gares indiquées à l'Annexe 1.

À chacune de ces gares correspond un taux qui est appliqué sur le montant arrondi du prix de base ou du prix de 1ère ou de 2ème classe de la période considérée en cas d'emprunt d'un TGV ou Lunéa.

Le prix obtenu est lui-même arrondi au dixième d'euro supérieur.

Le montant de la surtaxe locale temporaire ne peut être supérieur à celui calculé sur le prix de base d'un titre de transport de 2ème classe pour une distance tarifaire de 600 kilomètres.

Pour chaque gare faisant l'objet d'une surtaxe, le taux de surtaxe et le plafond de perception sont indiqués à l'Annexe 1.

1.7. Calcul du prix des titres de transport

Pour effectuer le trajet entre la gare d'origine et la gare de destination dans les conditions définies au point 2.2. des Dispositions générales, le voyageur a le choix de l'itinéraire.

Chaque partie d'un voyage qui correspond à l'utilisation d'un train entre la gare d'origine et la gare de destination est appelée « segment ».

Le calcul du prix total d'un titre de transport est déterminé en fonction des éléments suivants :

- la nature du (des) bénéficiaire(s) [adulte(s), enfant(s)] ;
- le nombre de bénéficiaires ;
- la nature du (des) train(s) emprunté(s) ;
- la distance tarifaire du trajet lorsque le tarif de base général est appliqué ;
- le(s) tarif(s) appliqué(s) ;
- la classe de voiture empruntée ;
- l'utilisation de services complémentaires.

En fonction des conditions de voyage qui permettent sa réalisation de bout en bout, le calcul du prix s'effectue dans les conditions ci-après :

- lorsqu'il y a emprunt d'un seul train, le prix du titre de transport est calculé à partir des éléments de prix qui caractérisent le trajet ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains avec application des mêmes conditions tarifaires et occupation du même type de place dans la même classe de voiture, les éléments de prix sont appliqués sur l'ensemble du trajet car les segments constituant un ensemble homogène ;
- lorsqu'il y a emprunt de plusieurs trains avec, au cours du trajet, changement des conditions tarifaires, de catégorie de place occupée ou de classe de voiture, le prix de chacun des segments ou de chacun des ensembles homogènes de segments est calculé séparément en fonction des éléments de prix qui le caractérisent.

Dans ce cas, le prix de chaque segment ou de chaque ensemble homogène de segments est affecté d'un coefficient intégrant, sur l'ensemble du trajet (sauf cas particulier repris dans les Tarifs à prix réduit), la dégressivité de prix contenue dans la formule de calcul du tarif de base général. Le prix est arrondi au dixième d'euro supérieur à chaque étape du calcul. Au prix ainsi déterminé s'ajoute éventuellement, en fonction du ou des train(s) emprunté(s), le montant de la (ou des) surtaxe(s) locale(s) temporaire(s).

Le cumul des réductions offertes par plusieurs tarifs n'est pas admis à l'exception de la réduction accordée aux enfants de 4 à moins de 12 ans appliquée dans les conditions fixées au point 1.5.4. ci-dessus.

L'itinéraire peut comporter des parcours routiers sur lesquels la tarification SNCF est applicable.

Les prix des titres de transport via Paris ne comprennent pas la traversée par les transports urbains.

Toutefois, pour les relations qui comportent le franchissement de l'agglomération parisienne dans les trains transitant ou non par les gares têtes de lignes, les prix des titres de transport comprennent l'itinéraire de franchissement de cette agglomération.

Pour les ventes réalisées aux guichets ou par l'intermédiaire des automates de ventes SNCF, dans les agences de voyages agréées, les boutiques SNCF, les prix perçus sont ceux en vigueur le jour de l'émission du titre pour le trajet, la date et le(s) train(s) concerné(s).

Pour les ventes à distance (Internet, téléphone), les prix applicables sont ceux en vigueur le jour de la commande, pour le trajet, la date, et le(s) train(s) concerné(s).

1.8. Informations données sur les prix

L'information sur les prix peut être donnée soit aux guichets des gares, soit dans les agences de voyages agréées, soit dans les boutiques SNCF, soit sur Internet, soit par ligne Directe et, pour certaines relations directes, au moyen de guides et de fiches mis à la disposition de la clientèle.

2. Accès aux prix réduits

2.1. Délivrance de cartes conditionnant l'accès à certains prix réduits

L'application de certains tarifs à prix réduit est subordonnée à la possession, par le voyageur, d'une carte de réduction dont les conditions de délivrance sont reprises dans les différents tarifs concernés.

Les cartes sont nominatives et incessibles.

L'établissement de ces cartes est soumis à la présentation de certaines pièces officielles justificatives. Lorsque celles-ci sont rédigées en langue étrangère, elles doivent être accompagnées d'une traduction en français, certifiée fidèle à l'original.

Pour l'établissement d'une carte, le demandeur doit fournir une photographie d'identité récente de chacun des titulaires.

Cette photographie doit être réalisée sans retouche sur un fond neutre faisant ainsi ressortir nettement le contour et les détails du portrait, la tête devant être prise de face ou au maximum de trois quarts. Seules les photographies permettant une identification sans ambiguïté sont acceptées.

2.2. Utilisation des cartes

Elles doivent être présentées à toute demande. La production d'une pièce officielle justifiant l'identité et/ou l'âge du titulaire peut être exigée.

Une carte dont la validité est expirée le jour du voyage ne permet pas l'utilisation des titres de transport délivrés à son titulaire, même si ceux-ci ont été émis pendant la période de validité de la carte.

Lorsqu'il est constaté qu'un voyageur fait usage d'une carte, d'un fichet et/ou d'un coupon falsifié(s) ou encore qu'il utilise une carte, un fichet ou un coupon d'abonnement dont il n'est pas le titulaire, la SNCF procède immédiatement au retrait du titre présenté sans aucun remboursement. En outre, les titulaires ou les utilisateurs non titulaires peuvent se voir réclamer des dommages-intérêts ou faire l'objet de poursuites judiciaires. Il en est de même pour toute personne ayant utilisé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer une carte.

2.3. Optimisation commerciale

Dans les trains à réservation obligatoire ainsi qu'en cas d'utilisation de certains tarifs, notamment Prem's, certaines réductions découlent des tarifs à prix réduit

sont appliquées dans la limite des places qui leur sont attribuées.

L'existence d'une limitation d'accès est précisée dans chacun des tarifs concernés.

2.4. Calendrier voyageurs

Le calendrier voyageurs repris dans les annexes des Tarifs Voyageurs détermine deux périodes en fonction de l'importance du trafic : elles sont désignées par les couleurs conventionnelles bleu et blanc.

La définition de ces périodes est, en général, la suivante :

- bleu : périodes de faible trafic ;
- blanc : pointes de trafic quotidienne et hebdomadaire et périodes de très forte demande liée aux fêtes et aux grands départs de vacances.

La SNCF met ce calendrier à disposition de ses voyageurs dans les gares.

2.5. Application du calendrier voyageurs

Sur les trajets ou parties de trajets sur lesquels l'optimisation ne s'applique pas (notamment trajets ou parties de trajets en trains classiques de jour et TER), le calendrier voyageurs est utilisé pour déterminer le taux de réduction applicable compte tenu de la date et de l'heure de début du voyage.

L'heure de départ de la gare origine du trajet constitue l'heure de référence pour l'octroi des réductions, sur les parties du trajet sur lesquelles s'applique le calendrier voyageurs, quelle que soit la nature du premier train emprunté.

Toutefois, lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de-France et que le voyage s'effectue via Paris, l'heure de départ à prendre en considération est celle de la gare tête de lignes de Paris.

Cette prise en considération de la date et de l'heure à l'origine du trajet pour l'application de ces tarifs tout au long du trajet est subordonnée :

- en cas de changement de train : à l'emprunt du premier train emprunté ;
- en cas de changement de gare dans une même ville : au respect du délai d'arrêt maximum de 24 heures.

A défaut et dans les autres cas, ce sont la date et l'heure de départ après arrêt qui sont prises en considération pour la partie du trajet restant à effectuer.

2.6. Application particulière de certaines réductions

Les réductions accordées au titre de certains tarifs peuvent être supprimées ou diminuées à certaines périodes ou dans certains trains repris dans la base des données horaires ; l'accès des voyageurs bénéficiant de ces réductions est alors subordonné au paiement du complément de prix correspondant. Il appartient aux voyageurs, avant de réserver leurs places, de se renseigner sur les conditions particulières d'emprunts applicables au train qu'ils désirent utiliser.

3. Tarifs commerciaux

3.1. L'offre Grand Public

3.1.1. L'offre loisirs dans les trains à réservation obligatoire

Généralités

La gamme Loisir est constituée de différents niveaux de prix :

- Un tarif Loisir standard, qui constitue le tarif de référence (tarif de base) dans les trains à réservation obligatoire (TOV, Teoz, Lunéa, Corail de nuit) ;
- Différents niveaux de prix Loisir Réduit.

Conditions d'application de la réduction

Les tarifs Loisir sont applicables uniquement sur l'ensemble des trains à réservation obligatoire (TOV, Teoz, Lunéa, Corail de nuit), en 1^{re} et 2^e classe, dans la limite des places attribuées à ces tarifs.

Si aucune réduction n'est accessible, le tarif Loisir standard est proposé.

L'offre Loisir Réduit est essentiellement fondée sur l'anticipation d'achat :

- De 90 jours à 10 jours avant la date départ : l'accès aux différents niveaux de prix Loisir est possible quel que soit le type de voyage (aller simple, aller retour en semaine, aller retour week-end),
- De 10 jours avant la date de départ jusqu'à la date de départ : l'accès aux différents niveaux de réduction est possible seulement si le voyage correspond à un aller retour respectant le critère week-end¹.

Précision :

Les tarifs de la gamme Loisir peuvent être combinés entre eux (trajet avec correspondance ou aller-retour)

Exemple : Un trajet au tarif Loisir week-end est combinable avec :

- Un tarif Loisir standard
 - Un tarif Loisir Réduit
 - Un tarif Prem's non échangeable et non remboursable
- Mais, sur un aller simple avec correspondance, s'il y a combinaison d'un billet

¹ Le critère week-end comprend les types de trajet suivant :
- Aller / retour avec au moins une nuit de samedi à dimanche
- Aller / retour dans la journée de samedi
- Aller / retour dans la journée de dimanche

échangeable et remboursable avec un billet non échangeable et non remboursable, l'ensemble du trajet devient non échangeable et non remboursable.

Bénéficiaires

Toute personne peut bénéficier des tarifs Loisir.

Le prix perçu pour un enfant de 4 à moins de 12 ans est égal 50 % du tarif Loisir standard.

Conditions d'échange des titres de transport Loisir

Voir modalités reprises au volume 1 chapitre 5.

Conditions de remboursement des titres de transport Loisir

Voir modalités reprises au volume 1 chapitre 6.

Particularité pour les correspondances entre les trains à réservation obligatoire et les trains à réservation facultative ou sans réservation

Les voyageurs se déplaçant sur des trains à réservation obligatoire et empruntant une correspondance avec des trains à réservation facultative ou sans réservation peuvent utiliser un tarif Loisir « de bout en bout ».

Sur la partie du voyage effectuée en train à réservation facultative ou sans réservation, aucune réduction n'est appliquée si le voyageur utilise un tarif Loisir standard. S'il utilise un Tarif Loisir réduit, une réduction de 25 % est appliquée si le voyage est commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

Le calcul du prix du billet tient compte, dans tous les cas, de la dégressivité tarifaire.

3.1.2. L'offre loisirs dans les trains à réservation facultative ou sans réservation

Outre le Tarif Normal, sont disponibles les différents tarifs de la gamme Découverte et le tarif Loisir Week-end.

3.1.2.1 La gamme Découverte

Généralités

Les tarifs Découverte se déclinent en : Découverte 12-25, Découverte Senior, Découverte Enfant +.

<p>Ces tarifs offrent une réduction de 25 % sur le prix Tarif Normal de la classe empruntée.</p> <p>Conditions d'application de la réduction Les tarifs Découverte sont applicables uniquement dans les trains à réservation facultative ou sans réservation. Pour toutes les catégories de places, la réduction est appliquée à tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs. La réduction n'est pas applicable certains jours.</p> <p>Echange et remboursement Les modalités d'échange et de remboursement des titres de transport totalement inutilisés obéissent aux règles générales des chapitres 5 et 6 des Dispositions générales.</p> <p>Particularités du tarif Découverte 12-25 Bénéficiaires Toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 26 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte 12-25.</p> <p>Particularités du tarif Découverte Senior Bénéficiaires Toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date du voyage peut bénéficier du tarif Découverte Senior.</p> <p>Particularités du tarif Découverte Enfant + Bénéficiaires Tout enfant n'ayant pas atteint l'âge de 12 ans à la date du voyage, accompagné d'une personne au minimum et de quatre personnes au maximum, peut bénéficier du tarif Découverte Enfant +. La réduction est accordée à l'enfant et à son ou ses accompagnateurs. Les accompagnateurs peuvent être des adultes ou des enfants de 4 à moins de 12 ans. Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du point 1.5.4. du chapitre Formation des prix. Un enfant âgé de moins de 4 ans voyage gratuitement sans place distincte attribuée et permet à son ou ses accompagnateurs de bénéficier du tarif réduit. Pour disposer d'une place distincte pour l'enfant de moins de 4 ans, il est nécessaire de s'acquitter d'un forfait <i>Bambin</i>. L'enfant et ses accompagnateurs doivent se déplacer ensemble, dans le même train.</p> <p>Les Tarifs voyageurs • Juillet 2008 Volume 2 - Gamme tarifaire</p>	<p>la même classe de voiture et la même catégorie de place, sur la totalité du trajet effectuée aux conditions de ce tarif. Aucune adjonction de voyageur n'est admise dans le train.</p> <p>Remboursement En cas de demande de remboursement pour voyageur manquant, le bénéfice du tarif est maintenu si le titulaire de la carte et, au minimum, l'un de ses accompagnateurs, voyageant. La retenue est effectuée sur le montant à rembourser, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales. Son montant à rembourser est arrondi au dixième d'euro supérieur.</p> <p>3.1.2.1 Le tarif Loisir Week-end Dans certains trains à réservation facultative un tarif Loisir Week-end (1), applicable en 1ère et 2ème classe, est accessible jusqu'à la veille du départ. Ce tarif ne s'applique que sur des trajets aller et retour. L'aller retour doit être effectué soit dans la journée de samedi soit dans la journée de dimanche. Sinon, il doit inclure la nuit de samedi à dimanche. Différents niveaux de prix sont proposés et la réservation au train est obligatoire. Ce billet ne donne pas droit à un placement à bord des trains et dans les trains à réservations facultatives, une réservation à la place peut être achetée en supplément. Ce tarif ne peut pas être complété par un billet au Tarif Normal.</p> <p>Echange et remboursement des titres de transport Loisir Week-end • Conditions d'échange : <ul style="list-style-type: none"> • Les titres de transport émis aux conditions de ce tarif peuvent être échangés gratuitement jusqu'à la veille du départ (hors frais d'agence éventuels). • Le jour du départ, et avant l'heure de départ, l'échange est possible moyennant une retenue de 50% du prix du trajet par personne et par trajet, avec un maximum fixé au Recueil des prix. • Après l'heure du départ du train, ces billets ne sont plus échangeables. </p> <p>• Conditions de remboursement : <ul style="list-style-type: none"> • Les titres de transport émis aux conditions de ce tarif peuvent être remboursés gratuitement jusqu'à la veille du départ (hors frais d'agence éventuels). </p> <p><small>Le titre week-end comprend les types de trajet suivants : • Aller / retour avec ou moins une nuit de samedi à dimanche • Aller / retour dans la journée de samedi • Aller / retour dans la journée de dimanche</small></p> <p style="text-align: right;">11</p>
---	--

<p>• Le jour du départ et avant l'heure de départ, le remboursement est possible moyennant une retenue de 50% du prix du trajet par personne et par trajet, avec un maximum fixé au Recueil des prix.</p> <p>• Après l'heure du départ du train, ces billets ne sont plus remboursables.</p> <p>Remarque : Ces conditions s'appliquent également pour les trajets comprenant une correspondance (ex : TGV-TER, etc.)</p> <p>Echange et remboursement L'échange et le remboursement des titres de transport à prix Prem's ne sont pas admis.</p> <p>3.1.3 Les Prem's Généralités Une offre de prix attractifs, les Prem's, existe sur certaines relations et n'est accessible que dans les trains directs desservant ces relations. Cette offre n'est pas applicable certains jours, dans certains trains. Dans chacun des trains et pour chaque catégorie de places concernées, le nombre de places offertes aux conditions du tarif des Prem's est limité et dépend des disponibilités habituellement observées. Il existe 2 niveaux de prix Prem's dans les trains à réservation obligatoire et 3 niveaux dans les trains à réservation facultative. Le nombre de places offertes pour un train donné au prix correspondant est plus faible sur les paliers de prix les moins chers. Aucune réduction n'est applicable sur ces prix. Les arrêts en cours de route ne sont pas admis : le billet doit donc être utilisé sur l'intégralité du parcours pour lequel il a été établi.</p> <p>Bénéficiaires Toute personne peut bénéficier du tarif Prem's. Le prix perçu pour un enfant de 4 à moins de 12 ans ne s'applique pas sur les tarifs Prem's et reste égal à 50 % du tarif Loisir standard.</p> <p>Accès au Prem's Les tarifs Prem's sont accessibles, hors périodes de forte affluence, par anticipation, à partir de 90 jours et jusqu'à 14 jours (sauf sur certaines relations où ce délai peut être inférieur) avant la date de départ du train. La réservation est obligatoire. Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation, une réservation au train est obligatoire. Ce billet ne donne pas droit à un placement à bord des trains et, dans les trains à réservations facultatives, une réservation à la place peut être achetée en supplément. Des modalités spécifiques d'après-vente sont appliquées à ces tarifs.</p> <p>Les Tarifs voyageurs • Juillet 2008 Volume 2 - Gamme tarifaire</p>	<p style="text-align: right;"><i>Tarifs commerciaux</i></p> <p>L'information sur ces prix est donnée dans les gares, par téléphone, par Internet et dans la documentation mise à disposition des voyageurs dans tous les points de vente SNCF. Des offres spéciales ponctuelles peuvent aussi être proposées.</p> <p>Utilisation des titres de transport délivrés aux conditions du tarif Prem's Les titres de transport délivrés aux conditions des tarifs Prem's ne sont utilisables que pour le train et à la date indiqués sur le titre de transport. Le voyageur qui utilise son titre de transport dans des conditions différentes de date et de train de celles mentionnées sur son billet est considéré comme étant sans titre de transport.</p> <p>Echange et remboursement L'échange et le remboursement des titres de transport à prix Prem's ne sont pas admis.</p> <p>3.1.4. Les cartes commerciales L'achat d'une carte 12-25, Senior, Enfant + ou Escapades entraîne automatiquement l'adhésion à tout programme de fidélité par le biais de cartes commerciales auquel déciderait d'adhérer la SNCF. Cependant, après l'achat de l'une des cartes précitées, le voyageur conserve la possibilité de manifester gratuitement son refus d'adhésion au dit programme sur Internet (si l'achat est réalisé en ligne) ou en renvoyant gratuitement le coupon de refus joint à son dossier de bienvenue.</p> <p>Application des réductions accordées aux porteurs de cartes : Ces réductions ne s'appliquent pas sur les trajets effectués en intégralité sur le réseau Ile-de-France. Ces réductions s'appliquent, pour les trains internationaux, jusqu'au point frontière (hors prix de marché). Ces réductions s'appliquent : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo2, Lunéa, Corail de nuit) : sur le tarif Loisir standard. • Pour tous les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le Tarif Normal soumis au Calendrier Voyageurs. </p> <p>Validité et prix Les cartes sont nominatives et doivent comporter une photo d'identité récente de leur titulaire. Elles sont valables un an à compter du jour de validité indiqué sur la carte, ce jour compris (précision : la carte achetée à J/M/A est valable jusqu'à J-1/M/A+), même en cas d'année bissextile).</p> <p style="text-align: right;">12</p>
---	---

Toutefois, pour permettre la réservation de places, la carte peut être délivrée trois mois à l'avance ; dans ce cas, la date de début de validité correspond à la date de la réservation demandée.
Les prix des cartes sont indiqués au Recueil des prix.
Les cartes sont vendues à un prix standard et fixe. Toutefois, elles peuvent faire l'objet de promotions spécifiques ponctuelles.

Délivrance des cartes

Les cartes sont délivrées dans la plupart des gares, boutiques SNCF et agences de voyages agréées. Elles peuvent aussi être commandées sur Ligne Directe ou Internet. Dans ce cas, elles peuvent soit être retirées au guichet d'une gare, ou envoyées à domicile. Certains points de vente peuvent cependant demander un délai pour l'établissement des cartes.

Perte ou vol

Toute carte perdue ou volée peut être remplacée par un duplicata moyennant le paiement d'une somme dont le montant est repris au Recueil des prix. Un tel duplicata ne peut être délivré qu'une seule fois et couvre les mêmes dates de validité que la carte initiale. Le titulaire doit se rendre en gare avec une photo d'identité et demander à un vendeur un duplicata de sa carte en cours de validité. Le duplicata sera immédiatement réalisé.

Tant qu'il n'est pas en possession du duplicata de sa carte, le titulaire doit se munir, selon les trains empruntés, de titres de transport aux tarifs Loisirs standard ou Tarif Normal soumis au Calendrier Voyageurs, et les faire annoter par le contrôleur au moment du contrôle.

Dès réception de son duplicata, le titulaire peut, sur présentation des titres de transport originaux et d'une pièce officielle d'identité, en demander le remboursement partiel. La somme à rembourser est égale à la différence entre le prix du titre de transport présenté et le prix comportant une réduction de :

- 50 % si le voyage a été effectué
 - dans un train à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de Nuit) circulant en période normale ;
 - dans un train à réservation facultative ou sans réservation circulant en période bleue du calendrier voyageurs
- 25 % si le voyage a été effectué
 - dans un train à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de Nuit) circulant en période de pointe ;
 - dans un train à réservation facultative ou sans réservation circulant en période blanche du calendrier voyageurs.

(La réduction de 60 % ne s'applique pas aux trajets effectués à l'extérieur d'une même région.)

Les Tarifs voyageurs • juillet 2008 Volume 2 • Gamme tarifaire

13

Pour les titulaires de cartes Escapades, le montant de ce remboursement est toujours calculé sur la base de 25 % quel que soit le type de train emprunté et la période.

Remboursement des cartes

Avant la date de début de sa validité, le montant de la carte peut être remboursé après déduction d'une réduction de 10 %. Le montant à rembourser est arrondi au dixième d'euro supérieur.

Le remboursement partiel ou total de la carte ne peut pas se faire sur présentation d'un duplicata. Il est donc impossible de mettre fin à une carte sur présentation d'un duplicata.

Echange et remboursement des titres de transport

Voir modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume 1.

3.1.4. a. Particularités de la carte 12-25

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 12 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 26 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une carte 12-25. La carte doit être achetée, et au plus tard, la veille du 26ème anniversaire du bénéficiaire.

Réduction et conditions d'application de la réduction

• Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) : La carte permet de bénéficier d'une réduction allant de 25 % à 60 %, avec différents niveaux de prix intermédiaires.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. Les autres niveaux de réduction ne s'appliquent que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

• Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation la carte permet de bénéficier d'une réduction de 25 ou 50 %.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. La réduction de 50 % s'applique pour tous trajets commencés en période bleue du calendrier voyageurs.

Les conditions d'applications de la réduction, sont reprises au paragraphe : Application des réductions accordées aux porteurs de cartes.

3.1.4. b. Particularités de la carte Senior

Bénéficiaires

Toute personne ayant atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une carte Senior.

Réduction et conditions d'application de la réduction

• Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) : La carte permet de bénéficier d'une réduction allant de 25 % à 50 % avec différents niveaux de prix intermédiaires.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. Les autres niveaux de réduction ne s'appliquent que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

• Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation la carte permet de bénéficier d'une réduction de 25 ou 50 %.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. La réduction de 50 % s'applique pour tous trajets commencés en période bleue du calendrier voyageurs.

Les conditions d'applications de la réduction, sont reprises au paragraphe : Application des réductions accordées aux porteurs de cartes.

3.1.4. c. Particularités de la carte Enfant +

Bénéficiaires

Les enfants de 4 à moins de 12 ans peuvent bénéficier d'une carte Enfant +.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Le titulaire doit être accompagné d'une personne au moins, voyageant aux conditions de ce tarif et quatre au plus. Les accompagnateurs peuvent être des adultes ou des enfants de 4 à moins de 12 ans.

• Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) : Le ou les accompagnateurs adultes de l'enfant titulaire peuvent obtenir des titres de transport comportant une réduction de 25 % à 50 % avec différents niveaux de prix intermédiaires.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. Les autres niveaux de réduction ne s'appliquent que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

• Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : Le ou les accompagnateurs adultes de l'enfant titulaire peuvent obtenir des titres de transport comportant une réduction de 25 ou 50%. La réduction de 25% est accordée quels que soient le train et l'horaire en période blanche du calendrier voyageurs ; la réduction de 50% s'applique à tout trajet commencé en période bleue du calendrier voyageurs.

L'enfant titulaire et le ou les accompagnateurs âgés de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50% de réduction sur le prix perçu par un adulte accompagnateur, conformément aux dispositions du point 1.5.4 du chapitre Formation des prix.

Les Tarifs voyageurs • juillet 2008 Volume 2 • Gamme tarifaire

14

Les conditions d'applications de la réduction sont reprises au paragraphe 3.1.2.a

L'enfant de moins de 4 ans titulaire d'une carte Enfant + a droit à une place assise distincte. Il est dispensé du paiement de tout titre de transport et de réservation de place assise. Pour disposer d'une place distincte pour l'enfant de moins de 4 ans accompagnateur, il est nécessaire de s'acquitter d'un forfait Bambin.

Utilisation des titres de transport

Les voyageurs doivent se déplacer ensemble, dans le même train, la même classe de voiture et la même catégorie de place, sur la totalité du trajet effectué aux conditions de ce tarif.

Aucune adjonction de voyageurs n'est admise dans le train.

Confection des cartes

La photographie n'est pas exigée lorsque le bénéficiaire a moins de 4 ans.

Remboursement

En cas de demande de remboursement pour voyageur manquant, et à condition que le titre de transport soit annoté en conséquence, le bénéfice du tarif est maintenu si le titulaire de la carte et, au minimum, l'un de ses accompagnateurs voyageant. La retenue est effectuée sur le montant à rembourser, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales.

3.1.4. d. Particularités de la carte Escapades

Bénéficiaires

Toute personne âgée de 26 ans au minimum et n'ayant pas atteint l'âge de 60 ans à la date de début de validité de la carte peut bénéficier d'une carte Escapades.

Réduction et conditions d'application de la réduction

Ce tarif ne s'applique que sur des trajets aller et retour d'au moins 200 km. L'aller-retour doit être effectué soit dans la journée de samedi soit dans la journée de dimanche. Sinon, il doit inclure, au minimum, la nuit de samedi à dimanche.

• Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) : La carte permet de bénéficier d'une réduction allant de 25 % à 40 %, avec différents niveaux de prix intermédiaires.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. Les autres

⁽¹⁾ En 1^{re} classe, en période de pointe, si le prix applicable au TGV emprunté est supérieur à celui applicable au TGV à bord duquel la place était retenue, la différence de prix est perçue avec application de la réduction à laquelle l'abonné a droit.

⁽²⁾ Non agencés de voyages et exception à Paris où l'échange est possible uniquement dans la gare de départ.

niveaux de réduction ne s'appliquent que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

- Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation la carte permet de bénéficier d'une réduction de 25 ou 40 %.

La réduction de 25 % est accordée quels que soient le train et l'horaire. La réduction de 40 % s'applique pour tous trajets commencés en période bleue du calendrier voyageurs.

Les conditions d'applications de la réduction, sont reprises au paragraphe : *Application des réductions accordées aux porteurs de cartes*

Échange et remboursement

Voir modalités reprises au paragraphe 3.1.1.a du présent volume.

Le trajet retour non effectué est remboursable tant que la date du voyage de retour n'a pas été dépassée. Le trajet aller est alors recalculé sur le prix tarif Loisirs standard ou Tarif Normal ou en application d'un autre tarif à prix réduit si le voyageur en remplit les conditions. La retenue est calculée sur le prix du trajet retour initialement réglé et non effectué, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales. Son montant à rembourser est arrondi au dixième d'euro supérieur.

3.2. L'offre professionnelle

3.2.1. Les tarifs Pro dans les trains à réservation obligatoire

Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) un tarif est destiné aux voyageurs professionnels (TGV Pro, Téco Pro et Lunéa Pro. Ce tarif est accessible sans contrainte particulière (âge, anticipation etc.). Il comprend des prestations ou des services en 1^{re} et/ou en 2^{ème} classe.

Ces tarifs incluent notamment les services suivants :

Échange

Les titres de transport sont échangeables, gratuitement (hors frais d'agence) avant l'heure de départ du train dans tous points de vente.

Entre l'heure de départ du train et dans la limite d'une heure maximum après le départ du train, l'échange des titres de transport est gratuit (hors frais d'agence), dans la localité de départ (1), pour le prochain train disponible et pour un trajet identique ou compris dans le trajet initial.

Une retenue de 50 % est appliquée après l'heure de départ du train (1). Ces billets peuvent être échangés jusqu'à 60 jours après la date initiale de départ prévue.

Remboursement des titres de transport

Les titres de transport sont remboursables, gratuitement (hors frais d'agence) avant l'heure de départ du train dans tous points de vente.

Après l'heure de départ du train, une retenue de 50 %, par trajet et par personne, est appliquée. Ces billets peuvent être remboursés jusqu'à 60 jours après la date initiale de départ prévue.

Remarque : Ces conditions s'appliquent également pour les trajets comprenant une correspondance (ex : TGV-TER, etc.)

Accès Dernières Minutes

Le voyageur muni d'un billet Pro peut emprunter, sans garantie de place assise, un train vers la même destination une heure avant ou après le départ initialement prévu ou à défaut un train vers la même destination précédant ou suivant. Si le prix applicable au train à bord duquel la place était réservée est supérieur à celui applicable au train emprunté, il n'est rien remboursé. En 2^e classe, en période de pointe, si le prix applicable au TGV emprunté est supérieur à celui applicable au TGV à bord duquel la place était réservée, la différence de prix est perçue avec application de la réduction auquel l'abonné a droit.

En couchette 2^e et 1^{re} classe, en période de pointe, si le prix applicable au Lunéa ou Corail de nuit emprunté est supérieur à celui applicable au Lunéa ou Corail de nuit à bord duquel la place était réservée, la différence est perçue avec application de la réduction à laquelle l'abonné a droit.

En cas de voyage débout, aucun dédommagement ne sera accordé. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le voyageur peut se voir refuser l'accès au train.

3.2.2. Les abonnements Forfait et Fréquence

Objet

Les abonnements Fréquence et Forfait permettent de voyager à prix réduit dans tous les trains du service régulier circulant :

- soit sur une relation déterminée ;
- soit sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF.

Bénéficiaires

Toute personne. Un enfant à partir de 4 ans est assimilé à un adulte. Une personne peut souscrire à plusieurs abonnements.

Modalités

Pour souscrire un abonnement *Fréquence* ou *Forfait*, le demandeur peut se rendre à la gare ou la boutique de son choix, ou dans une agence de voyages agréée par la SNCF.

La carte définitive est remise immédiatement au format billet SNCF au guichet des gares, boutiques ou en agences de voyages agréées. Le titulaire doit obligatoirement apposer sa photographie d'identité récente.

Perte, détérioration ou vol de la carte et/ou du coupon et/ou du forfait

Le titulaire est tenu d'en donner immédiatement avis dans une gare quelconque, une boutique SNCF ou dans une agence de voyages agréée. Tout coupon ou forfait dont la perte, la détérioration ou le vol a ainsi été déclaré peut être remplacé par un duplicata moyennant le paiement d'une somme dont le montant est repris au Recueil des prix. Ce duplicata est délivré immédiatement, en gare et boutique SNCF uniquement.

Pour obtenir un duplicata de carte, l'abonné s'adresse au guichet d'une gare, d'une boutique SNCF ou d'une agence de voyages agréée. Un duplicata lui est délivré immédiatement et gratuitement.

Les caractéristiques du contrat précédemment conclu demeurent applicables.

Tant qu'il n'est pas en possession du duplicata de son coupon et/ou de sa carte ou du volet justificatif le titulaire doit se munir de titres de transport dont le prix n'est pas remboursé ; il en est de même lorsque le voyageur a égaré momentanément sa carte et/ou son coupon ou forfait.

Le remboursement partiel ou total de l'abonnement, tel que défini dans ce document, ne peut pas se faire sur présentation d'un duplicata. Il est donc impossible de mettre fin à un abonnement sur présentation d'un duplicata.

Contrat d'abonnement Fréquence et Forfait - Titre de transport

Le contrat d'abonnement se compose d'une carte nominative comportant la photographie de l'abonné et :

- dans le cas de l'abonnement *Fréquence* : d'un coupon et du billet correspondant qui constituent ensemble, le titre de transport,
- dans le cas de l'abonnement *Forfait* : du forfait et, le cas échéant, de la réservation, qui constituent le titre de transport.

La carte, le coupon ou le forfait et le titre de transport doivent tous être en cours de validité lors du voyage ; ils doivent être présentés ensemble à toute demande des agents de la SNCF.

Classe de voiture

L'abonnement peut être souscrit en 1^{re} classe ou en 2^{ème} classe. Un coupon ou forfait de 1^{re} classe, en cours de validité, permet l'achat de titres de transport valables dans l'une ou l'autre classe.

Traitement informatisé du fichier abonnés

Les informations nominatives relatives aux abonnés font l'objet d'un traitement informatisé. Le fichier correspondant a été déclaré à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Il est exploité selon les directives de la « norme simplifiée n° 11 ». Tout abonné peut exercer le droit d'accès et de rectification prévu par celle-ci en écrivant à la SNCF Abonnés - TSA 46303 - 95905 Cergy Pontoise cedex 9.

Validité

De la carte

La carte d'abonnement est gratuite. Elle constate l'identité de l'abonné et n'a à elle seule aucune valeur contractuelle ; elle n'est renouvelée par la SNCF que tous les 3 ans.

Du coupon et du forfait

Les dates de début de validité du coupon et du forfait ne peuvent être antérieures à la date du jour d'achat, ni postérieures de plus de 2 mois à celle-ci.

Des titres de transport

L'utilisation des titres de transport doit être conforme aux règles reprises au chapitre 3 des Dispositions générales.

Utilisation de l'abonnement

L'abonné n'a pas à valider sa carte ni son coupon ou son forfait avant de prendre place dans le train.

Lorsqu'un abonné souhaite pouvoir emprunter deux itinéraires différents pour un même parcours, le prix du coupon ou du forfait est égal à celui de l'itinéraire dont le prix est le plus élevé, tandis que le prix du titre de transport est calculé sur l'itinéraire réellement emprunté.

Lorsqu'une partie du trajet est effectuée aux conditions d'un autre tarif, la dégressivité de prix s'applique séparément à chaque partie du trajet.

En cas de changement de service, de défaut de place ou de retard, le titulaire n'a droit à aucune indemnité.

Zones de taxation

Des zones TGV d'équivalence de taxation ont été définies. Elles permettent d'utiliser indifféremment n'importe quelle gare de chaque zone au départ ou à l'arrivée. Cette notion de zone ne s'applique qu'aux TGV, les parcours de gare à gare au sem

d'une même zone ne sont pas autorisés, de même que les parcours Ile-de-France entre les gares de Marne la Vallée/Chesny, Aéroport Charles de Gaulle-TGV et Massy TGV.

Le tableau des zones de taxation Fréquence et Forfait figure au Recueil des Prix.

Paiement du coupon ou du forfait

Le paiement est effectué en une seule fois, quel que soit le nombre de mensualités pour le coupon ou le forfait.

3.2.2.a. Abonnement Fréquence

Prix

Des coupons

Le prix d'un coupon annuel valable pour une relation déterminée en 2^{ème} classe résulte soit de l'application de la formule algébrique, soit de prix particuliers pour certains parcours.

Des coefficients de proportionnalité déterminent les rapports entre les prix des coupons de différentes durées et ceux des coupons annuels ainsi que le rapport entre les coupons annuels de 1^{ère} et 2^{ème} classe.

Un coefficient de proportionnalité particulier est appliqué si le coupon de 6 mois est émis en continuité de date avec le coupon précédent, que celui-ci soit de 3, 6 ou 12 mois.

L'ensemble des paramètres et les prix des coupons valables sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF figurent au Recueil des prix.

Des titres de transport

La réduction est accordée dans les conditions suivantes :

- Dans les trains à réservation obligatoire (TCV Téo, Lunéa, Corail de nuit) :
 - Réduction de 50% calculée sur le tarif Pro de la classe empruntée.
- Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation :
 - Réduction de 50 % calculée sur Tarif Normal de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée.

En cas de surclassement avec un titre de transport accompagnant un coupon valable en 2^{ème} classe, le complément de prix est calculé sur la base du prix de 1^{ère} classe correspondant au tarif Pro ou au Tarif Normal selon le type de train emprunté.

Validité du coupon

Le coupon valide la carte ; il peut être souscrit, au choix de l'abonné, pour 3 mois, 6

mois ou 1 an, à compter de la date choisie par le voyageur.

Utilisation de l'abonnement

Dans le cas où le coupon est établi pour un parcours déterminé, l'origine et la destination, ainsi que l'itinéraire servant au calcul du prix du titre de transport, doivent être inclus dans le(s) parcours autorisé(s) par le coupon. L'utilisation de l'abonnement Fréquence hors LGV en complément d'un abonnement Carte Orange ou Carte Intégrale est interdite.

Utilisation de l'abonnement Fréquence en complément d'un autre titre de transport

Pour permettre l'emprunt de trains directs sans arrêt à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs de la Région des Transports Parisiens, l'utilisation d'un abonnement Fréquence est interdite en complément d'un abonnement Carte Orange ou Carte Intégrale pour atteindre cette gare.

Echange et remboursement

Voir modalités reprises au paragraphe 3.2.1. du présent volume.

Accès dernières minutes

Voir modalités reprises au paragraphe 3.2.1. du présent volume.

Résiliation de l'abonnement / remboursement du coupon

Les porteurs de coupons ainsi que, en cas de décès, leurs ayants droits, peuvent, sur leur demande, obtenir le remboursement de l'abonnement dans les conditions suivantes :

- Avant la date de début de validité, tout coupon acheté à l'avance peut être intégralement remboursé ;
- Après la date de début de validité :
 - les coupons trimestriels ne sont remboursés que si l'abonné ou ses ayants droit justifient d'un cas de force majeure (longue maladie, décès...) par la présentation de pièces probantes ;
 - les coupons semestriels ou annuels peuvent être remboursés au prorata du nombre de mois entiers d'utilisation.

Dans tous les cas, tout remboursement demandé après la date de début de validité du coupon est effectué après déduction d'une retenue de 10 %, calculée sur le montant à rembourser et arrondie au dixième d'euro inférieur sous réserve qu'elle soit au minimum égale au prix du coupon 3 mois pour la relation et la classe considérée. Cette dernière condition ne s'applique pas si le client justifie d'un cas de force majeure.

Remboursement du coupon

L'achat d'un nouveau coupon à l'expiration du précédent n'entraîne aucune obligation de maintien de l'une des caractéristiques (trajet(s), classe, durée de validité) du précédent coupon.

Modification d'un coupon en cours de validité

Uniquement lorsqu'il est titulaire d'un coupon de 6 mois ou de 12 mois en cours de validité, l'abonné peut demander :

- la modification de son trajet ;
- la transformation d'un coupon à trajet déterminé en coupon valable sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF ou vice versa ;
- le changement de classe de voiture ;
- la réduction de la durée de validité ;

La modification demandée implique la résiliation du contrat initial et la conclusion d'un nouveau contrat d'abonnement.

Elle donne lieu :

- au remboursement de la part du prix du coupon correspondant au nombre de mois entiers restant à courir, après déduction d'une retenue de 10 %, calculée sur le montant à rembourser et arrondie au dixième d'euro inférieur. Cette retenue n'est pas appliquée lorsque la résiliation du coupon initial et la prise d'effet du nouveau contrat interviennent à la même date ;
- à l'achat par l'abonné d'un nouveau coupon de 3, 6 ou 12 mois ;
- à l'échange des titres de transport achetés à l'avance au titre du contrat initial.

3.2.2.b. Abonnement Forfait

Prix

Des forfaits délivrés pour une relation déterminée

Le prix des forfaits délivrés pour une relation déterminée résulte, dans le cas général, de l'application de formules algébriques dont les paramètres figurent au Recueil des prix. Toutefois, sur un certain nombre de relations, sont appliqués des prix particuliers également repris au Recueil des prix.

Le prix des forfaits est différent selon qu'ils permettent des voyages avec ou sans emprunt de TGV circulant sur ligne(s) à grande vitesse.

Des forfaits délivrés pour l'ensemble des lignes à tarification SNCF

Le prix des forfaits valables sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF est repris au Recueil des prix.

Réservations

Le prix perçu par réservation figure au Recueil des prix.

Validité

Des forfaits délivrés pour une relation déterminée

Après l'achat d'un premier forfait mensuel, les forfaits sont, au choix de l'abonné, hebdomadaires ou mensuels ; ils ont respectivement une durée de validité d'un semaine ou d'un mois à compter de la date choisie par l'abonné.

Des forfaits délivrés pour l'ensemble des lignes à tarification SNCF

Le forfait a obligatoirement une durée de validité d'un mois, à compter de la date choisie par l'abonné.

Dégressivité du prix

L'abonné qui acquiert un minimum de neuf forfaits mensuels par an bénéficie d'une réduction du prix des forfaits achetés les années suivantes. Seule compte la consommation de forfaits mensuels pour franchir un palier d'ancienneté.

La dégressivité du prix comporte 3 paliers d'ancienneté. Pendant la première année de validité de l'abonnement, les forfaits sont émis au prix « 1^{ère} année » ; sous réserve du respect de la consommation annuelle minimale précédemment définie, les forfaits sont émis au prix « 2^{ème} année » à partir de la première date anniversaire de souscription, puis au prix « 3^{ème} année » à partir de la deuxième date anniversaire de souscription.

L'abonné conserve son palier d'ancienneté (« 2^{ème} année » ou « 3^{ème} année ») à condition d'avoir consommé au moins un forfait mensuel dans l'année.

Utilisation de l'abonnement

L'achat de forfaits à l'avance est autorisé. Toutefois tout forfait doit impérativement être utilisé avec une carte en cours de validité.

La possession d'un forfait ne dispense pas de la réservation obligatoire pour accéder à certains trains ou à certaines prestations.

L'abonné n'a pas à valider sa carte ni son forfait avant de prendre place dans le train. Il doit en revanche valider sa réservation.

(1) En 2^{ème} classe, en période de pointe, si le prix applicable au TGV emprunté est supérieur à celui applicable au TGV à bord duquel la place était réservée, la différence de prix est perçue avec application de la réduction à laquelle l'abonné a droit.

(2) Neix agences de voyages et location à Paris ou l'échange est possible uniquement dans la gare de départ.

Le cas échéant, l'abonné peut emprunter l'un des deux itinéraires possibles pour la même relation figurant sur le forfait.

Utilisation du forfait hors LGV en complément d'un autre titre de transport

Pour permettre l'emprunt de trains directs sans arrêt à la gare située à la limite de la zone d'application des tarifs de la Région des Transports Parisiens, l'utilisation d'un forfait hors ligne à grande vitesse est tolérée en complément d'un abonnement *Carte Orange* ou *Carte Intégrale* pour atteindre cette gare. Dans ce cas, les titres utilisés conjointement doivent être en cours de validité lors du voyage. L'utilisation de l'abonnement Fréquence hors LGV ou des titres de transports complémentaires Forfait en complément d'une *Carte Orange* ou *Carte Intégrale* est interdite.

Condition d'utilisation des abonnements Forfait pour l'emprunt des TGV circulant sur la ligne à grande vitesse

Pour l'emprunt de TGV circulant sur ligne à grande vitesse, l'abonné doit être porteur d'un forfait spécial.

La possession d'un forfait hors ligne à grande vitesse ne donne droit à aucune réduction particulière pour l'emprunt d'un TGV circulant sur ligne à grande vitesse. En revanche, la possession d'un forfait valable sur ligne à grande vitesse permet l'emprunt de l'itinéraire correspondant hors ligne à grande vitesse lorsqu'un tel itinéraire existe.

Un abonnement Forfait permettant des voyages avec emprunt du TGV Nord Europe sur ligne à grande vitesse ne couvre pas les parcours en Région des Transports Parisiens. L'abonné doit donc se munir, pour ces parcours, d'un titre de transport complémentaire, valable en Région des Transports Parisiens.

Echange et remboursement

Echange des réservations

L'échange des réservations est gratuit jusqu'au jour du départ et avant l'heure de départ du train. Entre l'heure de départ du train et dans la limite d'une heure maximum, l'échange des réservations est gratuit (hors frais d'agence), dans la localité de départ, pour le prochain train disponible et pour un trajet identique ou compris dans le trajet initial.

A partir de l'heure de départ, la réservation ne peut plus être échangée.

Remboursement des réservations

Le remboursement des réservations est possible avant l'heure de départ du train à condition que le montant à rembourser soit supérieur au minimum au-delà duquel les titres sont remboursés. Ce montant est indiqué au Recueil des prix.

Accès dernières minutes

Voir modalités reprises au paragraphe 3.2.1 du présent volume.

Particularité

Ce tarif ne permet pas l'accès aux services de 3^e classe des tarifs Pro.

Titres de transport complémentaires

Dans la limite de deux mois suivant l'expiration d'un forfait mensuel, sur la relation et dans la classe de ce forfait, l'abonné a la possibilité de voyager avec des titres de transport aux conditions suivantes :

- Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) :
 - Réduction de 50 % calculée sur le Tarif Pro de la classe empruntée.
- Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation :
 - Réduction de 50 % calculée sur le Tarif Normal de la classe empruntée.

L'émission du titre de transport à tarif réduit se fait sur présentation par l'abonné, au guichet des gares, boutiques SNCF et agences de voyages agréées, du forfait mensuel expiré depuis moins de deux mois. Ce forfait est également à présenter lors des contrôles.

En cas de surclassement avec un titre de transport accompagnant un forfait valable en 2^{ème} classe, le complément de prix est calculé sur la base du prix de 2^{ème} classe correspondant au :

- Tarif Pro dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) ;
- Tarif Normal dans tous les trains à réservation facultative ou sans réservation.

L'utilisation de ces titres de transports complémentaires Forfait en complément d'une *Carte Orange* ou *Carte Intégrale* est interdite.

Résiliation de l'abonnement / remboursement du forfait

Les titulaires de forfait ainsi que, en cas de décès, leurs ayants droits, peuvent, sur leur demande, obtenir le remboursement de l'abonnement dans les conditions suivantes :

- avant la date de début de validité, tout forfait (mensuel ou hebdomadaire) acheté à l'avance peut être intégralement remboursé ;
- après la date de début de validité :
 - le montant du forfait hebdomadaire en cours d'utilisation n'est pas remboursé,
 - le montant du forfait mensuel en cours d'utilisation peut être remboursé au prorata des jours utilisés sous réserve que la période de non-utilisation

soit au minimum de 7 jours, en cas de force majeure (longue maladie, décès...).

Dans un tel cas, le remboursement est effectué sur demande formulée dans un délai de 6 mois à compter du jour de survenance du fait constituant le cas de force majeure et sur présentation de pièces probantes. Tout remboursement demandé après la date de début de validité du forfait est effectué après déduction d'une retenue de 10 %, calculée sur le montant à rembourser et arrondie au dixième d'euro inférieur.

Modification de l'abonnement

A l'occasion du renouvellement du forfait, l'abonné peut demander :

- la modification de son trajet ;
- la transformation d'un forfait à trajet déterminé en un forfait valable sur l'ensemble des lignes à tarification SNCF ;
- le changement de classe de voiture ;
- une durée de validité différente ;
- un forfait utilisable sur un autre type de ligne (ligne à grande vitesse ou non).

Les réservations correspondantes au forfait initial et achetées par avance sont échangées sous réserve que la demande soit effectuée avant le départ du train.

3.2.3. L'abonnement Pass'Entreprise

Objet

Pass'Entreprise est une offre de la SNCF destinée aux entreprises. Elle permet aux entreprises adhérentes de bénéficier de tarifs réduits pour leur personnel, dans le cas de déplacements à motif professionnel.

Adhésion

L'offre Pass'Entreprise est accessible à toute personne morale ou physique disposant d'un numéro de SIRET.

L'adhésion est valable 1 an, avec possibilité de reconduction à l'initiative du client.

L'adhésion à l'offre Pass'Entreprise s'effectue par l'intermédiaire des agences de voyages agréées. Des dossiers d'adhésion sont aussi disponibles auprès du service clients "SNCF Pass'Entreprise Contact" au 0120905010 (0,15 €/Min) ou par email à l'adresse suivante : passentreprise@snct.fr.

Les frais d'adhésion et de reconduction de l'offre Pass'Entreprise figurent au Recueil des prix.

Matérialisation de l'offre

L'offre Pass'Entreprise donne lieu à la délivrance de cartes à puce ISO adhérentes au nom de la société adhérente, actives durant la période de validité de l'offre. Un lot de 10 cartes est attribué à l'entreprise lors de son adhésion à l'offre. Ces cartes sont éditées pour 3 ans mais sont actives uniquement si l'entreprise a payé son adhésion annuelle. Il est possible, lors de l'adhésion ou à tout moment, en cours de validité de l'offre, d'acquiescer de 1 à 4 lots de 10 cartes supplémentaires moyennant paiement (montant indiqué au Recueil des prix). La demande peut être faite par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée ou par écrit auprès de la SNCF. Pour les cartes supplémentaires attribuées en cours de validité de l'offre, la date de fin de validité de ces dernières sera identique à celle des cartes déjà émises. Au bout de 3 ans, l'entreprise qui renouvelle son adhésion pour la 3^{ème} fois se verra de nouveau attribuer 10 cartes. Elle pourra acquiescer également des cartes supplémentaires dans les mêmes conditions que précédemment.

La carte à elle seule ne constitue pas un titre de transport.

Utilisation

L'offre Pass'Entreprise permet d'acheter des titres de transport avec une réduction de 5 % sur le prix en 1^{ère} et 2^{ème} classe appliqué dans les conditions suivantes :

- dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa, Corail de nuit) :
 - sur le prix du Tarif Pro de la classe et, le cas échéant, de la période considérée ;
- dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le prix du Tarif Normal ou le prix correspondant de la classe empruntée hors compléments éventuels (réservation...).

La réduction ne s'applique pas au montant supplémentaire éventuellement perçu pour la réservation de place.

L'accès à la réduction est soumis à la saisie du numéro de carte Pass'Entreprise lors de l'achat des titres de transport.

Le numéro d'offre correspondant à la carte figure sur chaque titre de transport émis aux conditions de l'offre Pass'Entreprise.

La carte et le titre de transport doivent être présentés conjointement à toute demande des agents de la SNCF. Ils doivent être tous deux en cours de validité lors du voyage et porter le même numéro d'offre.

La carte permettant l'achat des titres de transport valable dans l'une ou l'autre classe, le voyageur doit être muni d'un titre de transport établi dans la classe dans laquelle il effectue son voyage.

Titres de transport

Les titres de transport émis aux conditions du tarif Pass'Entreprise sont délivrés et

utilisables conformément aux règles énoncées aux chapitres 2 et 3 des Dispositions générales. Ils ne peuvent toutefois pas être achetés sur certains distributeurs automatiques de vente.

Perte, vol ou destruction des cartes

Toute carte déclarée perdue, volée ou détruite peut être remplacée par un duplicata moyennant une somme dont le montant est repris au Recueil des prix. La date de fin de validité des cartes remplacées sera identique à celle des cartes en cours de validité.

La demande doit être faite en agence de voyages, ou doit être formulée par écrit auprès de la SNCF.

Tant que le duplicata n'est pas délivré, chaque voyageur doit se munir d'un titre de transport sans la réduction due avec le *Pass'Entreprise* et le faire personnaliser par un agent du service commercial des trains.

Echange et remboursement

Voir modalités reprises au paragraphe 3.2.1 du présent volume.

Accès dernières minutes

Voir modalités reprises au paragraphe 3.2.1 du présent volume.

3.3. Groupes

3.3.1. Bénéficiaires et réductions

Tout groupe composé d'au moins 10 personnes (ou payant pour ce nombre) et jusqu'à 99 personnes, effectuant ensemble un voyage (trajet simple ou voyage aller et retour ou circulaire) peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit comportant :

- Jusqu'à 40% de réduction sur les trains TGV, CORAIL TEOZ et TRAINS DE NUIT dans les conditions reprises au point ci-dessous (3.5.7) et dans la limite des places disponibles à ce tarif. A défaut, selon les trains, des réductions de 0 à 30 % peuvent être proposées selon disponibilités.
- une réduction de 30% sur les autres trains (TER, TIR et autres CORAIL DE JOUR).

Les enfants de 4 à moins de 12 ans paient la moitié du prix perçu par un adulte conformément aux dispositions du point 1.5.4 du chapitre Formation des prix (Volume 2 – Gamme Tarifaire -).

égale à 45 jours. Cet acompte correspond à 20% du montant total du voyage.

- de la totalité du montant du voyage dans les délais stipulés sur le contrat à compter de la date d'envoi de celui-ci par la SNCF, pour les voyages dont la date de départ est inférieure à 45 jours.

En cas d'absence de versement de l'acompte ou de la totalité du voyage conformément à l'alinéa précédent, le contrat n'est pas considéré comme conclu. Le règlement de l'acompte (ou de la totalité du voyage) accompagné du contrat signé entraîne l'acceptation sans réserve par le client des termes du contrat de transport.

En cas d'annulation totale de la demande de réservation du fait du client, l'acompte reste acquis à la SNCF.

En particulier, est considérée comme annulée toute réservation pour laquelle le titre de transport n'est pas retiré dans le délai fixé par la SNCF dans les conditions générales de vente des billets de groupes.

Lorsque la demande est intégralement maintenue et satisfaite, le montant de l'acompte est déduit du prix total à percevoir pour le transport du groupe.

3.3.8. Modification du nombre des voyageurs

Réduction du nombre de voyageurs

- Jusqu'à 1-30 : sans frais
 - entre 1-30 et 1-30 : retenue d'un montant correspondant à 20% de la valeur unitaire de chacune des places annulées.
- Le nombre de jours est calculé à partir de la date de départ du trajet aller.

Augmentation du nombre de réservations

L'augmentation du nombre de réservation est possible, sous réserve de places disponibles. Le tarif accordé est fonction des disponibilités. A défaut, un tarif supérieur est appliqué en fonction des places disponibles. Les réservations supplémentaires font l'objet d'un paiement d'un nouvel acompte.

Annulation totale des réservations : le montant de l'acompte reste acquis à la SNCF à titre de dédommagement.

3.3.9. Remboursement

La demande de remboursement doit être effectuée au plus tard 8 jours avant la date de départ.

- La retenue qui s'applique sur le montant total à rembourser s'élève à :
- entre 1-89 et 1-30 à 20 % par place annulée,

3.3.2. Conditions d'application de la réduction

- Les réductions sont appliquées dans tous les trains sauf, certains jours, dans certains trains repris dans la base des données horaires et pour toutes les catégories de places.
- Les réductions sont appliquées dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.

3.3.3. Minimum de perception

Le minimum de perception est égal au prix de 10 titres de transport à prix réduit.

3.3.4. Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé pour le train à la date indiquée sur le billet

3.3.5. Demande

La demande du titre de transport collectif doit parvenir à la SNCF au moins 72 heures avant le retrait du dit titre. Elle doit comporter obligatoirement la date de départ du voyage, la relation, le nombre et la répartition des voyageurs par tranche d'âge, les prestations envisagées, une ou plusieurs solutions de remplacement et les coordonnées du représentant du groupe.

3.3.6. Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes.

3.3.7. Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains.

La SNCF traite le dossier et effectue les réservations.

Si l'organisateur fait sa demande auprès du réseau gare, et que sa demande est acceptée, il devra régler la totalité de son voyage immédiatement.

Si l'organisateur s'adresse au réseau spécialisé (hors gares) l'interlocuteur commercial adresse au client un contrat de vente « groupes » indiquant les conditions de voyage avec prix et places garantis pour le groupe. Ce contrat indique le montant de la somme à verser pour confirmation.

Afin de confirmer sa demande et l'acceptation de ses réservations au(x) tarif(s) indiqué(s), au(x) date(s) et train(s) désigné(s), le client est tenu d'adresser le contrat dûment signé accompagné :

- d'un acompte dans les 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi du contrat par la SNCF, pour les voyages dont la date de départ est supérieure ou

- entre 1-29 et 1-8 à 30% par place annulée
- à partir de 1-7 : 100% de retenue, le billet n'est plus remboursable

3.3.10. Bagages

Les conditions générales relatives au transport des bagages et applicables à l'ensemble des voyageurs, seuls ou en groupe, figurent au chapitre 4, Bagages du volume 4 – Prestations associées aux transports des présents Tarifs Voyageurs.

Pour des raisons de sécurité, le voyageur ne doit en aucun cas entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments et voitures par des bagages trop volumineux ou nombreux, conformément au décret du 22 mars 1942 modifié sur la police des chemins de Fer.

C'est pourquoi il est rappelé que :

- les membres du groupe doivent emporter des bagages à main dont le conditionnement, la fermeture, le volume et le poids permettent le portage et le placement sans difficulté ni risque d'avarie, dans les espaces affectés aux bagages dans les voitures de voyageurs,
- les malles et cantines ne seront admises au transport qu'au titre des bagages enregistrés

3.4. Groupes de jeunes

3.4.1. Bénéficiaires

Tout groupe d'au moins 10 personnes et jusqu'à 99 personnes composé :

- d'enfants ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 26 ans,
- et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour dix enfants ou jeunes gens, ou fraction de dix, effectuant ensemble un voyage aller ou retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit comportant :
- sur TGV, Corail Teoz et Lunéa : une réduction de 60 % dans les conditions reprises au point 3.6.2 ci-dessous.
- Sur TER et Corail Intercités : 50 % de réduction en période bleue, 30 % en période blanche.

A défaut le tarif groupes ci-dessus peut être proposé.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans paient la moitié du prix perçu par un adulte conformément aux dispositions du point du point 1.5.4 du chapitre Formation des prix.

3.4.2. Conditions d'application de la réduction

Dans les trains express régionaux (TER) et Corail Intercités, la réduction est appliquée pour tout trajet commencé en période bleue du calendrier « voyageurs ». Certains jours, la réduction n'est pas applicable en cas d'emprunt de certains trains. • Dans les trains TGV, Corail Téo et Corail de nuit, la réduction est appliquée dans la limite des places offertes au tarif groupe de jeunes. A défaut, les conditions du tarif groupes peuvent être proposées si ces dernières offrent des disponibilités.

3.4.3. Délai d'utilisation des titres de transport

Le billet doit être utilisé sur le train à la date indiquée sur le billet.

3.4.4. Demande

La demande du titre de transport collectif doit parvenir à la SNCF au moins 72 heures avant le retrait du titre de transport. Elle doit comporter obligatoirement la date de départ du voyage, la relation, le nombre et la répartition des voyageurs par tranche d'âge, les prestations envisagées, une ou plusieurs solutions de remplacement et les coordonnées du représentant du groupe.

3.4.5. Classes de voitures

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes.

3.4.6. Réservation des places

La réservation des places est obligatoire pour tous les trains. La SNCF traite le dossier et effectue les réservations. Si l'organisateur fait sa demande auprès du réseau gare, et que sa demande est acceptée, il devra régler la totalité de son voyage immédiatement. Si l'organisateur s'adresse au réseau spécialisé (hors gares) l'interlocuteur commercial adresse au client un contrat de vente « groupes » indiquant les conditions de voyage avec prix et places garantis pour le groupe. Ce contrat indique le montant de la somme à verser pour confirmation. Afin de confirmer sa demande et l'acceptation de ses réservations au(x) tarif(s) indiqué(s), au(x) date(s) et train(s) désigné(s), le client est tenu d'adresser le contrat dûment signé accompagné :

- d'un acompte dans les 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi du contrat par la SNCF, pour les voyages dont la date de départ est supérieure ou égale à 45 jours. Cet acompte correspond à 20% du montant total du voyage.
- de la totalité du montant du voyage dans les délais stipulés sur le contrat à

compter de la date d'envoi de celui-ci par la SNCF, pour les voyages dont la date de départ est inférieure à 45 jours.

En cas d'absence de versement de l'acompte ou de la totalité du voyage conformément à l'alinéa précédent, le contrat n'est pas considéré comme conclu.

Le règlement de l'acompte (ou de la totalité du voyage) accompagné du contrat signé entraîne l'acceptation sans réserve par le client des termes du contrat de transport.

En cas d'annulation totale de la demande de réservation du fait du client, l'acompte reste acquis à la SNCF.

En particulier, est considérée comme annulée toute réservation pour laquelle le titre de transport n'est pas retiré dans le délai fixé par la SNCF dans les conditions générales de vente des billets de groupes.

Lorsque la demande est intégralement maintenue et satisfaite, le montant de l'acompte est déduit du prix total à percevoir pour le transport du groupe.

3.4.7. Modification du nombre de voyageurs

Réduction du nombre de voyageurs

- Jusqu'à J-90 : sans frais
- entre J-89 et J-30 : retenue d'un montant correspondant à 20% de la valeur unitaire de chacune des places annulées.

Le nombre de jours est calculé à partir de la date de départ du trajet aller.

Augmentation du nombre de réservations

L'augmentation du nombre de réservation est possible, sous réserve de places disponibles. Le tarif accordé est fonction des disponibilités. A défaut, un tarif supérieur est appliqué en fonction des places disponibles. Les réservations supplémentaires font l'objet d'un paiement d'un nouvel acompte.

Annulation totale des réservations : le montant de l'acompte reste acquis à la SNCF à titre de dédommagement.

3.4.8 Remboursement

La demande de remboursement doit être effectuée au plus tard 8 jours avant la date de départ.

La retenue qui s'applique sur le montant total à rembourser s'élève à :

- entre J-89 et J-30 à 30 % par place annulée,
- entre J-29 et J-8 à 30% par place annulée,
- à partir de J-7 : 100% de retenue, le billet n'est plus remboursable

3.5. Titres de transport délivrés à l'occasion de congrès et de salons professionnels

3.5.1. Objet

Les dispositions du présent tarif s'appliquent aux congrès et aux salons professionnels ayant lieu en France dont le nombre de participants est au moins égal à 100.

Ces titres de transport sont délivrés à tous les participants aux congrès et aux seuls professionnels se rendant à des salons, en tant qu'exposants ou visiteurs.

3.5.2. Conditions d'application de la réduction

Les titres de transport émis aux conditions du présent tarif comportent une réduction de 20 % pour l'ensemble des trajets aller et retour, accordée dans les conditions suivantes :

- dans les trains à réservation obligatoire, la réduction est appliquée en 1ère et 2ème, dans la limite des places attribuées à ce tarif ;
- dans les autres cas, la réduction est appliquée en toutes circonstances sauf certains jours dans certains trains.

La réduction de 20 % est calculée :

- empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
- dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le prix Tarif Normal de la classe empruntée, hors compléments éventuels (réservation...)

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du point 1.5.4. du chapitre formation des prix.

3.5.3. Demande

Les organisateurs adressent à la SNCF – Grandes Lignes Service Congrès (Immeuble Zeus Bercy Expo – 40, avenue des Territoirs de France – 75012 PARIS) une demande devant comporter :

- les coordonnées de l'organisateur ;
- la nature, les dates et le lieu de la manifestation ;
- le nombre de fichets demandés.

Lorsque la demande est acceptée, la SNCF adresse les fichets individuels à l'organisateur moyennant une participation financière destinée à couvrir

l'ensemble des frais de confection et d'envoi ; son montant figure au Recueil des prix.

Les fichets adressés aux participants doivent comporter les informations relatives au congrès ou au salon.

Les titres de transport à prix réduit sont délivrés sur présentation des ces fichets, à raison d'un fichet par personne effectuant le voyage.

3.5.4. Itinéraire – Abandon de parcours

Les titres de transport doivent être établis selon l'un des itinéraires usuels entre la gare de départ et celle desservant le lieu du congrès ou du salon.

Le voyageur peut, soit à l'aller, soit au retour, emprunter ou quitter le train à une gare intermédiaire du trajet pour lequel son titre de transport a été établi en abandonnant tout droit au parcours non effectué.

3.5.5. Utilisation des titres de transport

Les titres de transport doivent être utilisés dans les 15 jours à partir de la date du voyage indiquée par le voyageur, cette période devant inclure au moins un jour de congrès ou de salon.

En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Pour être valable, chaque titre de transport doit être accompagné du nombre de fichets correspondants à celui des voyageurs.

3.5.6. Echange et remboursement

Des fichets

Les fichets non utilisés ne sont ni échangés ni remboursés

Des titres de transport

Les titres de transport totalement inutilisés sont remboursables dans les conditions fixées au présent chapitre, au paragraphe 3.2.1.

Le trajet retour non effectué est remboursable pendant la période d'utilisation du titre de transport. Le trajet aller est alors recalculé sur le prix de base ou au prix réduit auquel le voyageur peut prétendre dans le train emprunté et en tenant compte des conditions du voyage (place(s) réservée(s), période de circulation du train...).

La retenue est calculée sur le prix du trajet retour initialement réglé et non effectué, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales. Son montant est arrondi au dixième d'euro inférieur.

TARIFS SOCIAUX ET CONVENTIONNÉS

Volume 3

Les tarifs figurant dans cette partie découlent :

- soit de l'application de dispositions législatives ou réglementaires ;
- soit d'un accord contractuel entre l'Etat et la SNCF ;
- soit de dispositions mises en place par la SNCF, en complément ou en accompagnement des mesures précitées.

Sommaire

1. Militaires et RPG		5	5.3. Trajet	16
1.1.	Tarif applicable aux militaires	5	5.4. Validité	16
1.2.	Carte Famille militaire	5	5.5. Attestation de l'employeur	16
1.3.	Réformés pensionnés de guerre RPG	6	5.6. Conditions de délivrance	16
2. Familles nombreuses		7	5.7. Surclassement	16
2.1.	Familles comprenant ou ayant compris au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans (Titre I)	7	5.8. Prix	16
2.2.	Pères et mères de familles nombreuses ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants (Titre II)	9	5.9. Utilisation des abonnements	16
2.3.	Echanges et remboursements	9	5.10. Conditions particulières d'emprunt de certains trains	17
3. Aller et retour populaires		10	5.11. Utilisation de titres de transport en complément d'un abonnement de travail	17
3.1.	Titres de transport d'aller et retour de congé annuel (Titre I)	10	5.12. Perte ou vol des abonnements	17
3.2.	Titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre (Titre II)	12	5.13. Echange et remboursement	17
4. Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées		14	6. Abonnements pour élèves, étudiants et apprentis	
4.1.	Bénéficiaires	14	6.1. Bénéficiaires	18
4.2.	Facilités accordées – Titres de transport	14	6.2. Demande et émission des cartes	18
4.3.	Conditions d'application des facilités accordées	15	6.3. Contrat d'abonnement – Titre de transport	18
4.4.	Pièces justificatives	15	6.4. Trajets et classes de voiture	19
4.5.	Classes de voitures	15	6.5. Conditions particulières d'emprunt des TGV sur lignes à grande vitesse	19
4.6.	Mesures de contrôle	15	6.6. Validité et prix	19
5. Abonnement de travail		16	6.7. Utilisation des abonnements	20
5.1.	Objet	16	6.8. Résiliation et modification du contrat	20
5.2.	Bénéficiaires	16	6.9. Perte ou vol des cartes et/ou des fichets	20
			7. Promenades d'enfants	
			7.1. Bénéficiaires et prix réduit	21
			7.2. Délai d'utilisation	21
			7.3. Demande	21
			7.4. Classes de voiture	21
			7.5. Réservation des places	21
			7.6. Conditions d'application de la réduction	21
			7.7. Modalité de réservation	21
			7.8. Remboursement	22

1. Militaires et RPG

1.1. Tarif applicable aux militaires

1.1.1. Bénéficiaires et prix réduit

Les militaires des forces armées françaises voyageant soit en groupes ou en détachements encadrés, soit isolément, pour cause de service, envoyés en congé limité ou en permission bénéficient d'une réduction de 75 % dans les conditions suivantes :

- dans les trains à réservation obligatoire : sur le prix du tarif Pro de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée du train.
- dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le prix de base Tarif Normal ou le prix correspondant de 1^{re} classe, hors compléments éventuels (réservation...).

Cette réduction est appliquée dans les conditions définies ci-dessus. Elle est accordée selon la classe de voiture portée sur la carte de circulation :

- en 1^{re} et 2^{ème} classe aux officiers, sous-officiers et volontaires dont la carte possède la mention 1^{re} et 2^{ème} classe ;
- en 2^{ème} classe uniquement aux militaires du rang sous contrat et volontaires.

Lorsque la réduction est accordée uniquement en 2^{ème} classe, les militaires ont toutefois la possibilité de voyager en 1^{re} classe, la réduction étant toujours calculée sur le prix du tarif de base de 2^{ème} classe*.

Pour l'application de ces prix, les bénéficiaires doivent être munis par l'Autorité militaire, soit d'une carte de circulation, soit de titres donnant droit à un voyage déterminé mentionnant la classe d'application de la réduction.

1.1.2. Délivrance et utilisation des titres de transport

Un titre de transport est délivré sur présentation d'un bon de transport militaire donnant droit à un voyage déterminé.

* Dans tous les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le prix du Tarif Normal de même classe, hors compléments éventuels (réservations...)
* Soit le tarif à réservation obligatoire : sur le prix du Tarif Pro de même classe de la période normale.

Les Tarifs voyageurs • juillet 2008 Volume 3 • Tarifs sociaux et conventionnés

Les conditions et délais d'utilisation des titres de transport utilisés conjointement avec le bon de transport militaire résultent des indications portées sur ce dernier.

1.1.3. Classes de voiture

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire.

1.1.4. Conditions d'application de la réduction

La réduction est appliquée sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire et pour toutes les catégories de places y compris les places couchettes.

1.2. Carte Famille militaire

1.2.1. Bénéficiaires

Tout militaire des forces armées françaises, titulaire de la carte de circulation mentionnée ci-dessus, marié et/ou ayant au moins un enfant mineur à charge, bénéficie d'un droit à réduction de 25 % à 50 % accordée à son conjoint et/ou à ses enfants mineurs à charge, dès lors que ceux-ci effectuent, ensemble ou séparément, un voyage en sa compagnie.

La désignation des ayants droit bénéficiaires est placée sous la responsabilité exclusive de l'Autorité militaire.

1.2.2. Réductions et conditions d'application du tarif

• Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, Lunéa) : La carte permet de bénéficier d'une réduction allant de 25 % à 50 %. La réduction de 25 % est accordée sans limitation. Les autres niveaux de réduction ne s'appliquent que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

• Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : La réduction de 25 % est accordée sans limitation. La réduction de 50 % s'applique pour tous trajets commencés en période bleue du calendrier voyageurs.

5

1.2.3. Délivrance et utilisation des titres de transport

Les titres de transport sont délivrés aux membres de la famille du militaire attributaire, dès qu'ils figurent au verso de la carte « Famille militaire » délivrée par l'Autorité militaire.

Les conditions et délais d'utilisation des titres de transport utilisés conjointement avec la carte « Famille militaire », obéissent aux règles du chapitre 3 des Dispositions générales.

1.2.4. Classes de voiture

La classe de voiture à utiliser est déterminée par l'Autorité militaire :

- 1^{re} classe, lorsque le militaire accompagnant est officier ou sous-officier ;
- 2^{ème} classe, lorsque le militaire accompagnant est militaire du rang sous contrat.

1.3. Réformés pensionnés de guerre RPG

Les réformés pensionnés de guerre (sont assimilés aux réformés de guerre français, les étrangers pensionnés au titre de la loi du 31 mars 1919) ayant au moins 25 %

Militaires et RPG

d'invalidité, titulaires d'une carte d'invalidité munie de leur photographie, bénéficient de la réduction ci-après :

- 50 % pour les pensionnés de 25 % à 45 % ;
- 75 % pour les pensionnés de 50 % et plus, dans les conditions suivantes :
 - dans les trains à réservation obligatoire : sur le prix Loisir standard de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée.
 - dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le tarif normal ou le prix correspondant de 1^{re} classe, hors compléments éventuels (réservation...).

Les réductions sont appliquées sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire.

La gratuité du voyage est, en outre, accordée au guide de l'invalidité à 100 % bénéficiaire des dispositions du point 10 de la loi du 31 mars 1919 (art. 18 du Code des pensions militaires d'invalidité).

Ces billets sont échangés ou remboursés selon les modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume 1 Dispositions générales.

2. Familles nombreuses

2.1. Familles comprenant ou ayant compris au moins trois enfants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans (Titre I)

2.1.1. Conditions d'application du tarif

Le tarif s'applique aux familles comprenant au minimum trois enfants vivants n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans. Il s'adresse, en outre :

- aux citoyens français,
- aux ressortissants des Etats signataires de l'accord sur l'Espace Economique Européen (Etats de l'Union Européenne (UE)) et des pays membres de l'Association Européenne de Libre Echange (AELE) (*) :
 - résident en France,
 - ou
 - résident dans un pays de l'UE ou de l'AELE et travaillant en France (travailleurs frontaliers),
- aux étrangers en situation régulière résidant en France

Les parents et chacun des enfants de moins de 18 ans peuvent bénéficier d'une réduction de :

- 30 % pour une famille comprenant trois enfants de moins de 18 ans,
- 40 % pour une famille comprenant quatre enfants de moins de 18 ans,
- 50 % pour une famille comprenant cinq enfants de moins de 18 ans,
- 75 % pour une famille comprenant six enfants et plus de moins de 18 ans.

Ces familles bénéficient, en outre, d'une réduction de 30 % calculée de manière identique, aux parents et à chacun des enfants de moins de 18 ans jusqu'à ce que le dernier enfant atteigne 18 ans.

En cas de divorce, le nombre d'enfants à compter comme faisant partie de la famille de chacun des ex-époux est le nombre d'enfants dont chaque parent a légalement la garde. En cas de garde conjointe, seul celui des deux parents chez lequel le juge a fixé la résidence des enfants peut bénéficier d'une carte « Familles Nombreuses ». Les enfant recueillis sont comptés à condition qu'ils soient à la charge effective et permanente de la famille, c'est-à-dire qu'elle en assume le logement, la nourriture, l'habillement et l'éducation. Les étrangers polygames qui résident en France avec une première épouse (résidant

également en France) ne peuvent pas obtenir le regroupement familial pour une autre épouse et ses autres enfants (loi n° 93-1027 du 24/08/1993). Le taux de réduction est déterminé en tenant compte du nombre d'enfants que le demandeur a eu avec l'épouse qu'il désigne. Ce taux est applicable au demandeur, à cette épouse et à chacun des enfants issus de cette union. Par exception, les enfants des autres épouses peuvent bénéficier d'une carte si leur mère est décédée ou déchuée de ses droits parentaux.

2.1.2. Pièces justificatives

Pour justifier des liens de parenté, le client doit produire, à l'appui de sa demande, une photocopie des pièces officielles ci-après :

- livret de famille (toutes les pages) ;
 - ou extrait d'acte de naissance par personne ;
 - et suivant sa situation de famille :
 - pour les divorcés : une copie du jugement de divorce ou une ordonnance postérieure du juge aux affaires familiales, et une attestation de la caisse qui verse les allocations familiales. Seul celui des parents qui touche ces allocations pourra obtenir une carte de réduction Familles Nombreuses,
 - pour les PACSés : une copie de leur contrat de PACS,
 - pour les concubins : une copie de leur certificat de concubinage ou une déclaration sur l'honneur de concubinage signée par les deux concubins ainsi que deux témoins majeurs et non parents des intéressés et un justificatif de domicile de moins d'un an prouvant que les deux concubins habitent à la même adresse (ex. facture EDF, avis d'imposition...),
 - pour les familles dissociées recomposées : une attestation de la caisse qui verse les allocations familiales attestant que les enfants sont ou ont été à la charge effective et permanente de la famille,
 - pour chaque enfant placé : une copie du jugement de tutelle
 - pour chaque enfant adopté non encore inscrit sur le livret de famille : une copie du jugement d'adoption délivrée par le pays des parents adoptants,
 - pour chaque enfant recueilli : une attestation de la caisse qui verse les allocations familiales ; à défaut, une attestation du maire stipulant que les enfants recueillis sont à la charge effective et permanente de la famille.
- Les pièces officielles, non rédigées en français (livret de famille, jugement de divorce, de tutelle, d'adoption...) doivent être traduites par l'ambassade ou le consulat des

pays concernés ou, à défaut, par un traducteur agréé auprès des tribunaux français. Pour justifier de sa nationalité, le client doit produire, à l'appui de sa demande, une photocopie d'une des pièces officielles ci-après :

- Pour les citoyens français :
 - carte nationale d'identité,
 - passeport,
 - carte d'électeur délivrée par le Ministère de l'Intérieur,
 - certificat de nationalité,
 - ampliation de décret de naturalisation.
- Pour les ressortissants de l'UE ou de l'AELE résidant en France (*) :
 - carte nationale d'identité ou passeport
 - et justificatif de domicile (ex. avis d'imposition ou de non imposition...)
 - de plus, pour obtenir des cartes pour les membres de la famille du demandeur, si ceux-ci n'habitent pas en France, il convient de justifier de l'identité de chacun et de fournir un justificatif du domicile hors de France.
- Pour les ressortissants de l'UE ou de l'AELE résidant dans un pays de l'UE ou de l'AELE et travaillant en France (travailleurs frontaliers) (*) :
 - carte nationale d'identité ou passeport
 - et justificatif de domicile (ex. facture d'un fournisseur d'électricité, avis d'imposition ou de non imposition...)
 - et contrat de travail pour les salariés ou inscription au registre de commerce ou à un ordre professionnel pour les non-salariés.
- Pour les autres étrangers résidant en France :
 - carte de séjour en cours de validité ou carte spéciale de fonctionnaire international ou d'agent des services diplomatiques ou consulaires délivrée par le Ministère des Affaires Étrangères.

2.1.3. Frais de traitement de dossier

Des frais de traitement de dossier sont perçus quelles que soient la nature et l'issue de la demande. Le montant en est indiqué au Recueil des prix.

2.1.4. Etablissement et durée de validité des cartes

Dès lors que toutes les pièces nécessaires à la constitution du dossier ont été produites et que les frais de traitement de dossier ont été acquittés, les cartes sont établies dans un délai de 10 jours ouvrés. Elles cessent d'être valables à la date la plus rapprochée à laquelle le taux de réduction ou le type de carte se trouvera modifié du fait que l'un des enfants atteindra l'âge de 18 ans et, au plus tard, 3 ans après la date de leur établissement.

Toutefois, pour les étrangers titulaires d'une carte de séjour dont la période de validité restant à courir est inférieure à 3 ans, la durée de validité des cartes familles

nombreuses qui leur sont délivrées ne peut excéder la date de validité la plus courte des cartes de séjour présentées par les parents. Pour les travailleurs frontaliers, la période de validité ne peut pas excéder la date de fin du contrat de travail ou de mission.

2.1.5. Conditions d'application des réductions

Les réductions sont appliquées sans limitation dans tous les trains y compris les trains à réservation obligatoire et pour toutes les catégories de places y compris les places couchettes.

La réduction est calculée :

- dans les trains à réservation obligatoire en 2^{ème} classe, sur le prix du Loisir standard 2^{ème} classe de la période considérée, en 1^{ère} classe, sur le prix du tarif Loisir standard 2^{ème} classe de la période normale.
 - dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le Tarif Normal de 2^{ème} classe, hors compléments éventuels (réservation...);
- Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1^{ère} classe, il est délivré deux titres de transport distincts. Le prix de ces titres de transport est calculé indépendamment l'un de l'autre selon le parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du Volume 2 chapitre 1 des Tarifs Voyageurs.

2.1.6. Demande et renouvellement de cartes

La demande et le renouvellement des cartes se font à l'aide d'un formulaire spécial mis à la disposition du public. Il est possible de se le procurer via Internet et, le cas échéant, dans toutes les gares et points de vente SNCF. La demande doit être signée par le père ou la mère ou la personne qui exerce l'autorité parentale. La demande, accompagnée de toutes les photocopies des pièces justificatives, des photographies d'identité et du paiement, est envoyée au centre de traitement dans l'enveloppe fournie avec le formulaire.

Toute évolution de la famille doit faire l'objet d'une nouvelle demande de cartes.

2.1.7. Perte ou vol de carte

En cas de perte ou de vol de sa carte, le titulaire peut en demander un duplicata. Il doit alors établir une demande de carte et y joindre l'attestation de perte ou de vol délivrée par les services de police ou, à défaut, une attestation sur l'honneur.

(*) Liste des pays de l'UE et de l'AELE : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Suède et Suisse.

Tant qu'il n'est pas en possession du duplicata de sa carte, le titulaire est tenu de se munir de titres de transport à un autre tarif et de les faire personnaliser par un agent du service commercial des trains.

2.2. Pères et mères de familles ayant ou ayant eu ou élevé au moins cinq enfants (Titre II)

2.2.1. Bénéficiaires

Sous réserve que les conditions définies au point 2.1.1 du titre I soient remplies, il est délivré une carte « Familles nombreuses » strictement personnelle, permettant de bénéficier, quelle que soit la classe de voiture empruntée, d'une réduction de 30 % calculée sur le prix du tarif de base de 2^{ème} classe tel que cela est repris au point 2.1.5. Cette carte est délivrée dans les conditions suivantes :

2.2.1.1. Familles non dissociées à la naissance du 5^{ème} enfant

Aux pères et/ou mères ayant ou ayant eu au minimum et simultanément 5 enfants vivants sans condition d'âge (il n'est pas nécessaire que les enfants aient en même temps moins de 18 ans). La réduction n'est accordée qu'à la personne effectivement père ou mère de 5 enfants (liens du sang ou adoption plénière). Les enfants décédés dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France » entrent en compte dans la détermination du nombre total d'enfants*.

2.2.1.2. Familles recomposées

Cette carte ne peut être délivrée que si les deux conditions suivantes sont remplies :

- aux pères et/ou mères dont la famille a compté au minimum et simultanément cinq enfants vivants âgés de moins de 18 ans. Les enfants de chacun des parents, ainsi que les enfants recueillis, entrent en compte pour déterminer le nombre total d'enfants pour le calcul du droit, à la condition d'avoir été simultanément à la charge effective et permanente des intéressés pendant au moins trois ans avant le 18^{ème} anniversaire de l'aîné pour chacun des enfants mineurs ;
- le demandeur doit impérativement avoir été en situation de bénéficiaire de la réduction de 50 % en vertu du titre I du présent tarif, même s'il n'a pas alors usé de ce droit.

* En ce qui concerne les Alsaciens lorrains rattachés de plein droit dans la nationalité française en vertu du § 1^{er} de l'annexe à la section 1^{ère} de la partie II du traité de Versailles, ou ayant acquis cette nationalité en vertu du § 1^{er} de la même annexe, cet acte de décès pourra être remplacé par un certificat de décès accompagné d'un certificat du maire de leur domicile constatant que le décès entre dans l'une des catégories prévues à l'article 1^{er} du décret du 3 juillet 1923 relatif aux décrets aux départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle ou du 27 juillet 1927 modifié par la loi du 26 octobre 1922 concernant les pupilles de la nation.

2.2.2. Demande de cartes

La demande est formulée dans les conditions prévues au point 2.1.6.

2.2.3. Pièces justificatives

Il doit être produit à l'appui de la demande, les pièces justificatives prévues au point 2.1.2. Pour les enfants décédés, dont l'acte de décès est revêtu de la mention « Mort pour la France », un extrait de cet acte doit être fourni.

2.2.4. Etablissement et durée de validité des cartes

Dès lors que toutes les pièces nécessaires à la constitution du dossier ont été produites et que les frais de traitement de dossier ont été acquittés, les cartes sont établies dans un délai de 10 jours ouvrés ; elles cessent d'être valables, au plus tard, 6 ans après la date de leur établissement, sans excéder la date extrême de validité de la carte de séjour présentée. Pour les travailleurs frontaliers, la période de validité ne peut excéder la date de fin de contrat de travail ou de mission.

2.2.5. Renouvellement des cartes

Les dispositions du point 2.1.6, sont applicables, à l'exclusion, pour les citoyens français, de la production des pièces justificatives du point 2.1.2. Les ressortissants des pays de l'Union européenne et des pays de l'Association européenne de libre échange, visés au point 2.1.1 du titre I, doivent justifier de leur nationalité conformément au point 2.1.2 du titre I. Les ressortissants des États non membres de l'Union européenne visés au point 2.1.1 et résidant en France doivent obligatoirement présenter la carte de séjour délivrée par la préfecture du lieu de résidence. Les travailleurs frontaliers doivent obligatoirement présenter les pièces prévues au point 2.1.2 du titre I.

2.2.6. Frais de traitement de dossier

Les dispositions des points 2.1.3 du titre I sont applicables.

2.2.7. Perte ou vol des cartes

Les dispositions des points 2.1.7 du titre I sont applicables.

2.3. Echanges et remboursements

Voir modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume 1 Dispositions générales.

3. Aller et retour populaires

3.1. Titres de transport d'aller et retour de congé annuel (Titre I)

3.1.1. Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour de congé annuel sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire, en 2^{ème} classe, pour un voyage d'aller et retour ou circulaire effectué à l'occasion d'un congé payé. Peut en bénéficier :

- 1 A - les salariés affiliés à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole ;
- 1 B - les salariés bénéficiant d'un régime de Sécurité sociale les dispensant de l'immatriculation aux assurances sociales ;
- 1 C - les salariés français résidant à l'étranger ;
- 1 D - les agriculteurs français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne (UE), exploitants non assujettis à l'impôt général sur le revenu, qui ne possèdent ou n'exploitent que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30,49 euros ;
- 1 E - les travailleurs à domicile ou les personnes exerçant des professions de caractère artisanal, qui bénéficient, du point de vue fiscal, des dispositions prévues respectivement aux articles 80 ou 1452 à 1457 du Code général des impôts ;
- 1 F - les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE et bénéficiant d'une prestation servie par le régime d'assurance chômage (ASSEVIC), dont le montant journalier ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix ;
- 1 G - les stagiaires de la formation professionnelle n'appartenant pas aux catégories précédentes, suivant ou ayant suivi dans l'année en cours un stage assuré par un organisme ayant déposé une déclaration d'existence auprès du Ministère chargé de la Formation professionnelle ;
- 1 H - les salariés en cessation anticipée d'activité et percevant un revenu de remplacement dont le montant ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Le titre de transport peut comprendre :

- le conjoint et les enfants âgés de moins de 21 ans ;
- le père et/ou la mère du célibataire ; à la condition que ces personnes habitent chez le demandeur.

Le titulaire et sa famille peuvent voyager en deux groupes, à l'aller et/ou au retour.

Le prix doit être payé en une seule fois pour l'ensemble des voyageurs. Le bénéfice de la réduction ne peut être accordé qu'une seule fois par an à une même personne, soit au titre de l'une des catégories énumérées ci-dessus, soit en qualité d'ayant droit.

3.1.2. Réductions et conditions d'application

Une réduction de 25 % est accordée dans les conditions suivantes, pour chacun des trajets d'aller et de retour :

- dans les trains à réservation obligatoire :
 - en 2^{ème} classe, sur le Tarif Loisir standard de 2^{ème} classe de la période considérée,
 - en 1^{ère} classe, sur le Tarif Loisir standard de 2^{ème} classe de la période normale.
- dans tous les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le Tarif Normal de 2^{ème} classe, hors compléments éventuels (réservation...) quelle que soit la classe empruntée.

Ce taux est porté à 50 % lorsque le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre de transport au moyen de chèques-vacances.

Dans les trains à réservation obligatoire, la réduction de 25% est accordée sans limitation. La réduction à 50% ne s'applique que dans la limite des places disponibles à ce tarif.

Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation, la réduction de 25% est accordée sans limitation. La réduction à 50% s'applique pour tout trajet commencent en période bleue du calendrier voyageurs.

Les réductions de 25 % et 50 % ne sont pas applicables en cas d'emprunt de certains trains repris dans la base des données horaires.

Les enfants de 4 à moins de 12 ans bénéficient de 50 % de réduction sur le prix perçu pour un adulte conformément aux dispositions du chapitre I de la Gamme Tarifaire.

Dans le cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation après validation du titre, la réduction est appliquée à chacun des titres de transport émis. Si le voyage est effectué en deux groupes, la totalité des arrêts doit être prise en compte pour l'émission des titres de transport des deux groupes. Lorsqu'une partie du trajet est effectuée en 1^{ère} classe, il est délivré deux titres de transport distincts ; le prix de chacun de ces titres de transport est calculé

indépendamment l'un de l'autre en fonction du parcours effectué dans chacune des classes de voiture.

3.1.3. Itinéraire et minimum de parcours

Le minimum de parcours est fixé à 200 kilomètres, retour compris. L'itinéraire doit être le même pour l'ensemble des voyageurs.

En cas d'arrêts en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent être consécutifs. Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

3.1.4. Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles reprises au chapitre 3 des Dispositions générales.

Toutefois, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 6^{ème} jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange du titre de transport, ce délai ne peut être prolongé.

3.1.5. Demande et pièces justificatives

La demande, établie sur une formule délivrée par SNCF, doit être présentée à une gare quelconque au moins 24 heures à l'avance. Elle doit préciser la date de départ du voyage aller ainsi que les arrêts de plus de 24 heures éventuels et comporter, pour les catégories de bénéficiaires désignées au point 3.1.1 :

- 1 A - un certificat de l'employeur ou du chef de service attestant la nature de l'emploi et l'octroi d'un congé payé ;
- 1 B et 1 C - un certificat de l'employeur attestant, d'une part, que le demandeur est dispensé par la loi de l'immatriculation aux assurances sociales, d'autre part, la nature de l'emploi et l'octroi d'un congé payé et précisant qu'il n'a pas été délivré à l'intéressé d'autre certificat de même nature au cours de l'année et qu'il n'en sera pas délivré d'autre au cours de cette même année ;
- 1 D - un certificat du maire de la résidence de l'intéressé attestant qu'il ne possède ou n'exploite que des propriétés non bâties dont le revenu cadastral total n'excède pas 30.400 euros ;
- 1 E - une déclaration sur l'honneur de l'intéressé certifiant qu'il bénéficie, du point de vue fiscal, des dispositions prévues à l'égard des travailleurs à domicile par l'article 80, ou des artisans par les articles 1452 à 1457 du Code Général des Impôts. Le contrôle de cette déclaration est assuré par les services de la Direction Générale des Impôts ;
- 1 F - une déclaration sur l'honneur de l'intéressé certifiant qu'il n'a pas déjà bénéficié des dispositions du tarif pendant l'année en cours ;

- 1 G - un certificat de l'organisme dispensant la formation professionnelle, attestant que le demandeur suit ou a suivi un stage de formation professionnelle, et précisant les dates de début et de fin de ce stage ;
- 1 H - un certificat de l'établissement ou de l'organisme dont relève l'intéressé attestant qu'il est en cessation anticipée d'activité.

A l'appui de la demande, les assurés sociaux doivent présenter leur carte d'immatriculation à la Sécurité sociale ordinaire ou agricole. Les ouvriers et employés français résidant à l'étranger doivent fournir la justification de leur nationalité et de leur résidence.

Les agriculteurs, exploitants, français ou originaires d'un pays membre de l'Union européenne doivent :

- produire une pièce officielle (livret militaire, carte d'électeur, carte nationale d'identité, certificat de nationalité ou toute autre pièce équivalente) justifiant de l'identité et de la nationalité ;
- remettre une déclaration sur l'honneur certifiant qu'ils ne sont pas assujettis à l'impôt général sur le revenu. Le contrôle de cette déclaration est assuré par les services de la Direction générale des impôts.

Les demandeurs d'emploi doivent présenter l'avis d'admission à une allocation de chômage versée par les ASSEDEC, ainsi que le talon du dernier versement effectué par les ASSEDEC.

Les salariés en cessation anticipée d'activité doivent être en mesure de justifier que leur revenu ne dépasse pas la limite fixée au Recueil des prix en présentant le titre de paiement du revenu de remplacement.

Lorsqu'un demandeur désire faire figurer sa famille sur le titre de transport, il doit justifier le lien de parenté avec les intéressés et leur résidence.

3.1.6. Mesures de contrôle

Les titres de transport sont nominatifs et incessibles ; les titulaires sont tenus de justifier de leur identité à toute demande des agents de la SNCF.

Toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer un titre de transport auquel elle n'aurait pas droit, ainsi que toute personne qui céderait son titre de transport ou qui utiliserait ou tenterait d'utiliser un titre de transport dont elle n'a pas le droit de se servir, serait poursuivie conformément à la législation en vigueur.

Il en serait de même pour toute personne qui délivrerait indûment un certificat permettant à une personne qui n'y aurait aucun droit, d'obtenir un titre de transport, ou qui délivrerait au même ouvrier ou employé au cours d'une même année plusieurs certificats permettant d'obtenir des titres de transport d'aller et retour de congé annuel.

3.1.7. Echange des titres totalement inutilisés

Voir modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume 1 Dispositions générales

3.1.8. Remboursement

Les titres de transport totalement inutilisés sont remboursables dans les conditions fixées au chapitre 6 du volume 1 des Dispositions générales.

Le trajet retour non effectué est remboursable pendant la période d'utilisation du titre de transport : le trajet aller est recalculé sur le Tarif Loisir Standard ou au prix réduit auquel le voyageur aurait pu prétendre dans le train ou le TGV emprunté et en tenant compte des conditions du voyage (place(s) réservée(s), période de circulation du TGV...).
La retenue est calculée sur le prix du trajet retour initialement réglé et non effectué, conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, son montant étant arrondi au dixième d'euro inférieur.

3.2. Titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre (Titre II)

3.2.1. Bénéficiaires

Les titres de transport d'aller et retour annuels des pensionnés, retraités, allocataires, veuves et orphelins de guerre, sont délivrés une fois par an à un même bénéficiaire en 2^{ème} classe pour un voyage aller et retour ou circulaire, sans condition de trajet. Peuvent en bénéficier :

- 1 A - les titulaires, au titre de la Sécurité sociale, d'une pension, retraite, allocation aux vieux travailleurs salariés, allocation de réversion, ou d'un secours viager, à l'exclusion des bénéficiaires de l'allocation de vieillesse prévue par la loi du 17 janvier 1948, pour les personnes non salariées ;
- 1 B - les titulaires de l'allocation spéciale de vieillesse ;
- 1 C - les titulaires des régimes spéciaux de retraite ou pension visés à l'article 61 du décret du 8 juin 1946 ou maintenus provisoirement en vigueur conformément à l'article 65 du même décret ;
- 1 D - les veuves de guerre non remariées, titulaires d'une pension, ayant à leur charge au moins deux enfants de moins de 15 ans et ces derniers ;
- 1 E - les orphelins de guerre, de père et de mère, de moins de 21 ans ;
- 1 F - les titulaires de rentes d'incapacité permanente servies au titre de la loi du 9 avril 1898 ;

- 1 G - les titulaires de l'allocation spéciale du Fonds national de l'emploi, prévue par la loi du 18 décembre 1965 ;
- 1 H - les pré-retraités âgés d'au moins 55 ans bénéficiant d'une garantie de ressources versée par les ASSEDEC, sous réserve que le montant journalier de la garantie de ressources ne dépasse pas la limite reprise au Recueil des prix.

Il est délivré, au choix du demandeur :

- régime I : un titre de transport d'aller et retour ;
- régime II : deux titres de transport, l'un pour le trajet d'aller, l'autre pour le trajet de retour.

Le choix du régime I ou du régime II est définitif pour la totalité du voyage. Pour les catégories 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G, 1 H, le titre de transport peut comprendre le conjoint et les enfants âgés de moins de 21 ans à la condition qu'ils habitent chez le demandeur et que le régime (I ou II) soit le même pour l'ensemble des voyageurs. Le titulaire et ses ayants droit, qui doivent être les mêmes à l'aller et au retour, peuvent voyager en deux groupes à l'aller ou au retour.

Le prix doit être payé en une seule fois (pour chaque trajet en ce qui concerne le régime II) pour l'ensemble des voyageurs.

3.2.2. Réductions et conditions d'application du tarif

Les dispositions du point 3.1.2 du titre I sont applicables.

3.2.3. Délai d'utilisation des titres de transport

L'utilisation des titres de transport obéit aux règles reprises au chapitre 3 des Dispositions générales.

Toutefois, pour le régime I, le trajet de retour doit être effectué au plus tard le 6^{ème} jour suivant la date indiquée par le voyageur pour le trajet aller. En cas d'échange de l'un des trajets aller ou retour, ce délai ne peut être prolongé. Lorsque le demandeur a opté pour le régime II, il lui est délivré en même temps le titre de transport d'aller, un bon à remettre pour obtenir la réduction pour le voyage de retour. Ce bon doit être utilisé dans un délai de 6 mois à compter de la date d'origine du délai d'utilisation du titre de transport d'aller.

3.2.4. Demande et pièces justificatives

La demande, établie sur une formule délivrée par la SNCF, doit être présentée à une gare quelconque au moins 24 heures à l'avance. Elle doit préciser la date de départ du voyage aller, les arrêts éventuels de plus de 24 heures et l'indication du régime choisi.

A l'appui de la demande du titre de transport d'aller et retour (régime I) ou du titre

de transport d'aller (régime II), les intéressés doivent présenter les justifications indiquées ci-après suivant les catégories de bénéficiaires désignées au point 3.1.1 :

- 1 A - l'« extrait d'inscription au registre des pensions, rentes et allocations » ou la carte d'immatriculation à la Sécurité sociale (pour les non immatriculés : carte spéciale de réduction délivrée par la caisse de retraite dont ils dépendent) ;
 - 1 B - la « notification d'attribution d'une allocation spéciale de vieillesse » délivrée par la Caisse des dépôts et consignations (à défaut de cette pièce, remise d'une attestation du maire certifiant l'admission de l'intéressé au bénéfice de l'allocation spéciale et précisant qu'il ne lui a pas été délivré d'autre certificat de même nature au cours de l'année et qu'il ne lui en sera pas délivré d'autre au cours de la même année) ;
 - 1 C - la carte spéciale de réduction* délivrée par les organismes gérant les régimes spéciaux de retraite ou pension ;
 - 1 D - la carte spéciale de réduction délivrée par les Offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre avec remise d'une attestation du maire certifiant que l'intéressé a, à sa charge, au moins deux enfants de moins de 15 ans ;
 - 1 E - la carte spéciale de réduction délivrée par les Offices départementaux des anciens combattants et victimes de guerre ;
 - 1 F - la carte spéciale de réduction délivrée par la Caisse des dépôts et consignations,
 - 1 G - la carte d'allocation du Fonds national de l'emploi délivrée par la Direction départementale du travail et de la main-d'œuvre,
 - 1 H - Pré-retraités âgés de moins de 60 ans : la notification d'admission :
 - soit à l'allocation du Fonds national de l'emploi ;
 - soit à l'allocation conventionnelle de solidarité, délivrée par les ASSEDEC ;
 - Pré-retraités âgés de 60 ans et plus : l'avis d'admission à la garantie de ressources délivré par les ASSEDEC.
- * Les intéressés doivent également présenter le talon du dernier versement effectué par les ASSEDEC.

Lorsqu'ils présentent la carte d'immatriculation à la Sécurité sociale, les pensionnés ou retraités doivent produire, en outre, leur titre de pension ou de retraite. Les bénéficiaires visés en 1 A, 1 B, 1 C, 1 F, 1 G, 1 H, qui désirent faire figurer leur famille

sur le titre de transport à prix réduit, doivent, en outre, justifier le lien de parenté avec les intéressés et leur résidence.

3.2.5. Itinéraire

6 A – Dispositions communes aux régimes I et II
En cas d'arrêt(s) en cours de route supérieurs à 24 heures, les différents trajets doivent se faire suite.

Tous les titres de transport émis pour un voyage comportant des arrêts supérieurs à 24 heures doivent être demandés en même temps.

6 B – Dispositions particulières au régime II
La gare de destination du trajet d'aller et la gare d'origine du trajet de retour peuvent être différentes.
Les trajets d'aller et de retour doivent être les mêmes pour l'ensemble des voyageurs.

3.2.6. Mesures de contrôle

Les titres de transport délivrés aux conditions du présent titre sont nominatifs et incessibles ; leurs bénéficiaires sont tenus de justifier de leur identité à toute demande des agents de la SNCF.

Toute personne ayant usé de moyens frauduleux ou de fausses pièces pour se faire délivrer un titre de transport auquel elle n'aurait pas droit, ainsi que toute personne qui céderait son titre de transport ou qui utiliserait ou tenterait d'utiliser un titre de transport dont elle n'a pas le droit de se servir, serait poursuivie conformément à la législation en vigueur.

3.2.7. Echange des titres totalement inutilisés

Voir modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume I Dispositions générales.

3.2.8. Remboursement

Voir modalités reprises au paragraphe 3.1.9. du présent volume.

* Les retraités des administrations civiles et militaires de l'Etat ne sont pas munis de la carte spéciale de réduction et doivent présenter leur carte d'immatriculation à la Sécurité sociale.

4. Personnes handicapées et accompagnateurs de personnes handicapées

4.1. Bénéficiaires

Chaque personne accompagnant un voyageur handicapé titulaire d'une des cartes d'invalidité définies ci-après, bénéficie des facilités reprises au point 3 B :

- 1 A Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% (article L.241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles ou article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1 B Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention «cécité» (article 173 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1 C Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention «Besoin d'accompagnement» (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1 D Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention «Cécité» ou une «Étoile Verte» (articles 169 et 174 du Code de la famille et de l'aide sociale)
- 1 E Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80% portant la mention «Besoin d'accompagnement cécité» (article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles)
- 1 F en outre, les personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E se déplaçant en fauteuil roulant, bénéficient de la facilité reprise au point 2 A.

4.2. Facilités accordées – Titres de transport

Les conditions tarifaires sont les suivantes :

- 2 A - pour la personne handicapée :
 - 21 A - quelle que soit la nature de son handicap : la personne handicapée doit être munie d'un titre de transport aux prix et conditions des Dispositions générales ou d'un titre à prix réduit, si elle en remplit les conditions ;
 - 22 A - lorsqu'elle se déplace en fauteuil roulant : en plus des réductions auxquelles elle peut prétendre (point 21 A), la personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant est admise en 1^{re} classe, munie d'un

titre de transport de 2^{ème} classe, dans les trains dont l'espace dédié est situé en 1^{ère} classe, dans la limite des places disponibles ;

- 2 B - pour son accompagnateur :
 - à raison d'un accompagnateur par personne handicapée, l'accompagnateur et la personne handicapée devant voyager ensemble sur le même parcours, il est accordé,
 - 21 B - une réduction de 50 % sur le tarif Loisirs standard si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 %, il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.A et 1.B, dans les conditions suivantes :
 - dans les trains à réservation obligatoire : sur le prix de base de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
 - dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : sur le prix de base ou le prix correspondant de 1ère classe, hors compléments éventuels (réservation...),
 - 22 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée a un taux d'incapacité égal ou supérieur à 80 % et bénéficie d'un « avantage » tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement » 80. Il s'agit des personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.C et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
 - 23 B - la gratuité du transport, à l'exception de la réservation obligatoire dans les trains à réservation obligatoire, si la personne handicapée est aveugle civil titulaire de la carte d'invalidité portant la mention « cécité et/ou étoile verte » ou « Besoin d'accompagnement Cécité ». Il s'agit de personnes titulaires des cartes mentionnées en 1.D et en 1.E. Pour les trajets effectués en TGV, le prix indiqué au Recueil des prix est appliqué en fonction de la classe empruntée et, le cas échéant, de la période considérée ;
 - 24 B - l'admission en 1ère classe sans supplément de prix si la personne handicapée se déplace en fauteuil roulant. La réservation est obligatoire en toutes périodes du calendrier « voyageurs » et doit être effectuée, au plus tard, 2 jours avant le départ (samedis, dimanches et fêtes non compris).
- La gratuité du transport dont peut bénéficier l'accompagnateur de la personne handicapée ne le dispense aucunement de l'obligation de posséder un titre de transport.
- La personne handicapée civile, détentrice d'une carte mentionnant un taux d'invalidité d'au moins 80 %, quel que soit son handicap, peut voyager avec un chien

guide d'aveugle ou d'assistance (en plus de son accompagnateur) qui bénéficie dans tous les cas de la gratuité.

Pour les voyageurs aveugles ou malvoyants accompagnés de leur chien guide, ou les personnes handicapées accompagnées de leur chien d'assistance, la condition d'occupation exclusive du compartiment en voiture-lit (y compris sur les trains internationaux proposant ces prestations) n'est pas exigée. Lors du voyage, en cas d'opposition des autres voyageurs à la présence du chien guide ou d'assistance, le personnel d'accompagnement essaiera de trouver, dans la mesure du possible, une solution de reclassement. En cas d'impossibilité à trouver une telle solution, les voyageurs pourront par exception se voir imposer la présence du chien guide.

4.3. Conditions d'application des facilités accordées

• 3 A - dans les trains à réservation facultative ou sans réservation :
- 31 A - la réduction ou la gratuité (points 21 B et 22 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées des catégories 1 A à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs.

- 32 A - la gratuité (point 23 B ci-dessus) accordée à l'accompagnateur des personnes handicapées aveugles de la catégorie 1 D à 1 E est appliquée en toutes périodes du calendrier voyageurs.

- 33 A - le surclassement gratuit (point 24 B ci-dessus), en faveur des personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et de leur accompagnateur est accordé en toutes périodes du calendrier voyageurs ;

• 3 B - dans les trains à réservation obligatoire :
la réduction relevant du point 21 B ci-dessus et les facilités relevant des points 22 B, 23 B et 24 B sont appliquées sans limitation dans tous les trains à réservation obligatoire tous les jours ;

• 3 C - les conditions visées au point 2 B sont accordées à un accompagnateur par personne handicapée, l'un et l'autre devant voyager ensemble sur le même parcours.

Si deux personnes handicapées telles que définies au point 4.1 du présent titre voyagent ensemble, il est exclu que chacune d'elles :

- puisse corrélativement avoir la qualité d'accompagnateur de l'autre personne handicapée,
- puisse bénéficier des conditions visées au point 2 B.

4.4. Pièces justificatives

Le droit à la réduction ou à la gratuité de l'accompagnateur, et/ou le droit au surclassement gratuit de la personne handicapée est justifié par la présentation de la carte d'invalidité délivrée par les préfetures ou les Maisons Départementales des Personnes Handicapées (MDPH) qui sont :

- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 %
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention «cécité»
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention «Besoin d'accompagnement»
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention «Cécité» ou une «Etoile Verte»
- Carte d'invalidité dont le taux d'incapacité est égal ou supérieur à 80 % portant la mention «Besoin d'accompagnement cécité»

4.5. Classes de voitures

La réduction ou la gratuité pour l'accompagnateur est accordée dans la classe pour laquelle est établi le titre de transport de la personne handicapée, sous réserve des dispositions prévues au point 24 B ci-dessus, pour l'accompagnateur d'une personne handicapée se déplaçant en fauteuil roulant et bénéficiant du surclassement gratuit.

4.6. Mesures de contrôle

Le voyageur handicapé est tenu, à toute demande des agents de la SNCF de justifier de son identité et de produire la pièce requise pour l'obtention de la réduction ou de la gratuité accordée à son accompagnateur et/ou du surclassement gratuit en 1^{re} classe.

A défaut de la présentation de cette pièce, le voyageur handicapé et/ou l'accompagnateur sont considérés comme étant en situation irrégulière.

4.7. Echanges et remboursements

Voir modalités reprises aux chapitres 5 et 6 du volume 1 Dispositions générales.

5. Abonnement de travail

5.1. Objet

Les abonnements de travail sont utilisables en 2^{ème} classe. Pendant leur validité, ils permettent d'effectuer un nombre de voyages illimité sur le trajet pour lequel ils ont été délivrés.

5.2. Bénéficiaires

Les bénéficiaires sont :

- les salariés affiliés à la Sécurité sociale ou à des régimes spéciaux d'assurances sociales ;
- les apprentis rémunérés des professions manuelles.

5.3. Trajet

Il est limité au trajet du lieu de résidence au lieu de travail et retour et ne peut excéder 75 kilomètres par trajet. Toutefois, sur certains trajets supérieurs à 75 km, une tarification du même type peut être mise en place à l'initiative de certaines autorités organisatrices de transport.

S'il en résulte une amélioration de ses conditions de transport et si le nouveau trajet est égal ou moins long, l'abonné peut choisir comme :

- gare de départ, une gare autre que celle qui dessert sa résidence ;
- gare de destination, une gare autre que celle qui dessert son lieu de travail.

5.4. Validité

Il existe des abonnements hebdomadaires et des abonnements mensuels :

- les abonnements hebdomadaires sont valables 7 jours consécutifs à partir de la date indiquée par le voyageur, ce jour compris ;
- les abonnements mensuels le sont à compter du premier jour du mois.

5.5. Attestation de l'employeur

L'attestation de l'employeur est établie sur un formulaire fourni par la SNCF. Cette attestation précise notamment que son titulaire remplit bien les conditions

exigées par le tarif. Lors de la validation par la SNCF pour une période de 6 mois, le titulaire est invité à justifier de son identité. Cette attestation doit être présentée à tout contrôle conjointement avec l'abonnement de travail.

5.6. Conditions de délivrance

Les abonnements de travail sont délivrés à l'avance ou pour une utilisation immédiate. L'indication de la période d'utilisation est portée lors de leur délivrance. Les abonnements hebdomadaires sont émis, au plus tôt, un mois avant le jour origine de leur validité.

Les abonnements mensuels sont émis, pour un mois déterminé, à partir du 20 du mois précédant leur utilisation.

5.7. Surclassement

Dans certains trains, l'accès à la 1^{ère} classe est autorisé aux porteurs d'un abonnement de travail. Ceux-ci peuvent :

- soit se munir d'un abonnement de travail valable dans cette classe, dont le prix est équivalent au double de celui de l'abonnement de 2^{ème} classe ;
- soit se surclasser en acquittant le complément de prix calculé au prix tarif normal ou en tenant compte, le cas échéant, de la réduction à laquelle l'abonné peut avoir droit à un autre titre.

5.8. Prix

Les prix des abonnements de travail résultent de l'application des formules algébriques reprises au Recueil des prix.

5.9. Utilisation des abonnements

Les abonnements sont valables uniquement pour l'itinéraire indiqué. Ils sont strictement personnels et doivent être présentés à toute demande.

Avant d'effectuer son premier voyage, le titulaire d'un abonnement doit indiquer à

l'ence, à l'emplacement prévu à cet effet, ses nom et prénom, et/ou le numéro de l'attestation patronale ou de la carte TER régionale.

Les abonnements n'ont pas à être validés par le voyageur lors de l'accès au quai, à l'exception des titres magnétiques. Ces derniers ne comportant pas de période d'utilisation doivent être validés lors du premier voyage.

Si la gare de départ n'est pas dotée de composeur, le voyageur porteur d'un titre magnétique doit le valider, le premier jour d'utilisation, à la gare de départ du trajet de retour.

Lorsque l'abonné travaille de nuit, il peut faire valider son abonnement, au guichet, pour pouvoir en décaler l'utilisation en fin de validité.

L'abonné peut, soit à l'aller, soit au retour, prendre ou quitter le train à une gare intermédiaire ou parcourir pour lequel son abonnement a été souscrit, en abandonnant tout droit au parcours non effectué.

L'abonné qui :

- emprunte un autre itinéraire ;
- ne peut justifier de son identité ;
- ou ne peut produire, en même temps que son abonnement, l'attestation validée par son employeur ; est en situation irrégulière.

En cas de changement de service, défaut de place ou retard, le titulaire n'a droit à aucun remboursement ou indemnité.

5.10. Conditions particulières d'emprunt de certains trains

Les abonnements ne peuvent être utilisés que dans certains trains dont l'horaire est inscrit en caractères maigres dans l'Indicateur Horaires.

Lorsqu'un porteur d'abonnement de travail emprunte un train non autorisé, il est en situation irrégulière. Pour certaines relations, la SNCF peut créer des catégories de titres dont l'utilisation est limitée à des trains désignés répondant aux conditions de prise et de cessation du travail des abonnés.

5.11. Utilisation de titres de transport en complément d'un abonnement de travail

L'utilisation d'un abonnement de travail est autorisée dans la limite de 75 kilomètres d'une gare tête de lignes de Paris, en complément d'une carte Orange ou Intégrale pour atteindre la limite de la zone d'application des tarifs de la Région des transports parisiens.

Seule l'utilisation simultanée de titres de même nature, en cours de validité, est autorisée :

- abonnement hebdomadaire/coupon hebdomadaire ;
- abonnement mensuel/coupon mensuel ou annuel (carte Intégrale).

L'utilisation conjointe de tout autre titre de transport n'est pas admise.

5.12. Perte ou vol des abonnements

En cas de perte ou de vol, les abonnements ne sont pas remboursés. Aucun duplicata n'est délivré.

5.13. Echange et remboursement

Les abonnements déposés dans une gare, au plus tard la veille du premier jour de validité, sont échangés sans frais ou remboursés, lorsqu'ils sont supérieurs au montant repris au Recueil des prix, après déduction d'une retenue conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, dont le montant est arrondi au dixième d'euro inférieur.

Les abonnements hebdomadaires et mensuels sont remboursés pour la moitié de leur prix uniquement en cas de maladie, licenciement ou changement imposé du lieu de travail, à condition d'être déposés dans une gare :

- dans les 48 heures qui suivent la date de début de validité, pour les abonnements hebdomadaires ;
- dans les 10 premiers jours du mois d'utilisation, pour les abonnements mensuels.

6. Abonnements pour élèves, étudiants et apprentis

6.1. Bénéficiaires

Ces abonnements s'adressent exclusivement :

- les abonnements pour élèves, aux enfants et jeunes gens, âgés de moins de 21 ans à la date initiale de l'abonnement, qui fréquentent régulièrement les écoles, institutions, lycées, collèges, cours municipaux de dessin et autres établissements similaires d'enseignement primaire, secondaire, commercial, industriel ou professionnel ;
- les abonnements pour étudiants, aux jeunes gens, âgés de moins de 26 ans (pour les étudiants ayant accompli leur service national, l'âge limite de 26 ans est reporté d'un temps égal à celui qui ils ont effectué à ce titre) à la date initiale de l'abonnement, qui suivent régulièrement l'enseignement des établissements d'enseignement supérieur, des écoles techniques supérieures, des grandes écoles et classe du second degré préparatoires à ces écoles, visés par les arrêtés pris en application de la loi du 23 septembre 1948 étendant aux étudiants certaines dispositions de l'ordonnance du 19 octobre 1945 relative aux assurances sociales ;
- les abonnements pour apprentis, aux apprentis âgés de moins de 23 ans à la date initiale de l'abonnement, effectuant leur apprentissage en France ou dans un pays membre de l'Union européenne et dont le contrat, lorsque l'apprentissage a lieu en France, satisfait aux conditions de la loi du 20 mars 1928 relative à l'organisation de l'apprentissage et de celle du 18 janvier 1929 (apprentis agricoles) (tant que les lois du 20 mars 1928 et du 18 janvier 1929 relatives à l'organisation de l'apprentissage ne seront pas applicables dans les départements du Haut-Rhin et de la Moselle, la production du contrat d'apprentissage ne sera pas exigée à l'appui des demandes d'abonnement présentées par les apprentis faisant leur apprentissage dans l'un de ces trois départements).

Pour bénéficier de ces abonnements, les intéressés sont tenus de présenter un certificat du directeur de l'école ou du chef de l'établissement qu'ils fréquentent, ou de l'employeur chez lequel ils travaillent, attestant leur qualité d'élève, d'étudiant ou d'apprenti, ainsi qu'une pièce officielle justifiant de leur âge.

Le certificat doit comporter les dates de début et de fin de l'année scolaire au titre de laquelle il a été délivré.

La validité du certificat s'étend sur la période comprise entre ces deux dates dans les

conditions suivantes :

- date de début de validité :
 - élèves : rentrée scolaire sans dépasser le 30 septembre,
 - étudiants : rentrée universitaire sans dépasser le 30 novembre,
 - apprentis : date de début d'apprentissage ;
- date de fin de validité :
 - élèves : fin de l'année sans dépasser le 31 juillet,
 - étudiants : fin de l'année universitaire sans dépasser le 30 novembre,
 - apprentis : date de fin d'année d'apprentissage.

6.2. Demande et émission des cartes

La demande doit être remise à une gare quelconque, au moins 8 jours avant la date fixée pour le début du contrat.

Elle doit être accompagnée des pièces justificatives prévues au point 6.1. et de deux photographies d'identité récentes.

Les cartes d'abonnement sont émises pour une année scolaire donnée :

- pour les élèves, jusqu'au 30 septembre au plus tard ;
- pour les étudiants, jusqu'au 30 novembre au plus tard ;
- pour les apprentis, au plus tard 1 mois après la date origine figurant sur le certificat.

Toutefois, après les dates extrêmes définies ci-dessus, l'émission des cartes demeure possible en cas de :

- modification de contrat ; il est alors fait application des dispositions du point 6.8. ;
- souscription de abonnement en cours d'année, dans la limite de validité du certificat de scolarité ou du contrat d'apprentissage présenté, complété dans les conditions précisées au point 6.1.

6.3. Contrat d'abonnement – Titre de transport

Le contrat d'abonnement est matérialisé par une carte nominative comportant la photographie de l'abonné, le trajet, la classe de voiture et les dates pour lesquels l'abonnement est valable. Cette carte permet, pendant sa période de validité, selon le cas, l'achat :

- de fichets mensuels ou hebdomadaires à libre circulation pour les parcours hors lignes à grande vitesse;
 - ou de fichets mensuels à nombre limité de trajets en cas d'emprunt de TGV circulant sur lignes à grande vitesse.
- Le titre de transport est constitué par l'ensemble indissociable d'une carte et d'un fichet qui doivent être en cours de validité lors du voyage.

6.4. Trajets et classes de voiture

Les abonnements pour élèves, étudiants et apprentis ne sont valables que pour le trajet que doit effectuer l'élève, l'étudiant ou l'apprenti pour se rendre du lieu où il réside pendant la durée de ses études ou de son apprentissage, à l'établissement dont il suit les cours ou dans lequel il fait son apprentissage. L'utilisation, en complément d'un abonnement pour élève, étudiant ou apprenti, d'un titre délivré aux conditions d'un autre tarif n'est pas autorisée. Lorsque l'apprentissage a lieu dans un pays membre de l'Union européenne, la carte peut être délivrée pour le trajet du lieu où réside l'apprenti jusqu'au point frontière de sortie de France. Les abonnements pour élèves, étudiants et apprentis ne peuvent être souscrits qu'en 2^{ème} classe. Toutefois, leurs titulaires ont la possibilité de voyager en 1^{ère} classe :

- soit avec un fichet intégrant le paiement du surclassement calculé comme indiqué au Recueil des prix ;
- soit après s'être muni, pour chaque voyage, d'un titre de transport comportant le montant du surclassement au prix du tarif* de base, ainsi que, pour les trains autres que TGV, le montant des compléments éventuels (réservation..).

6.5. Conditions particulières d'emprunt des TGV sur lignes à grande vitesse

L'abonnement TGV à nombre limité de trajets pour élèves, étudiants et apprentis, permet d'effectuer 9 trajets simples pendant le mois pour lequel il est souscrit. Le parcours pour lequel est établi cet abonnement doit comporter une relation desservie par TGV circulant sur lignes à grande vitesse, complétée, éventuellement, par un ou des parcours sur lignes classiques.

* Ce complément de prix est égal à la différence :
- dans les trains à réservation obligatoire : entre le prix Tarif Loisir standard de votre classe et le prix Tarif Loisir standard de votre classe de la période normale ;
- dans les trains à réservation facultative ou sans réservation : entre le prix Tarif normal de votre classe et le prix correspondant de votre classe.

Il donne accès aux TGV circulant sur lignes à grande vitesse moyennant le paiement pour chaque trajet effectué d'une réservation dont le montant est indiqué au Recueil des prix.

Pendant la période de validité du fichet mensuel, le titulaire peut, en plus des 9 trajets simples, effectuer des trajets supplémentaires soit en TGV, soit dans les autres trains circulant parallèlement à la ligne à grande vitesse. Dans ce cas, il acquitte :

- pour l'emprunt des TGV le montant d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le prix Tarif Loisir standard de 2^{ème} classe de la période considérée ;
- pour l'emprunt des trains autres que TGV sur la totalité du trajet, le montant d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le prix de base de seconde classe, pour le trajet total repris sur sa carte ;
- un abonné, muni d'un abonnement pour élèves, étudiants et apprentis non valable sur lignes à grande vitesse mais sur une relation également desservie par des TGV circulant sur cette ligne, peut emprunter la ligne à grande vitesse en acquittant le montant d'un titre de transport comportant une réduction de 50 % sur le tarif normal de 2^{ème} classe de la période considérée.

6.6. Validité et prix

6.6.1. La carte

Les dates de début et de fin de validité de la carte sont identiques à celles du certificat délivré.

La carte en cours de validité donne droit à l'achat de fichets.

6.6.2. Les fichets

La date de début de validité des fichets doit, dans tous les cas, être incluse dans la période indiquée sur la carte :

- fichets mensuels : leur validité est d'un mois. Ils sont renouvelables de mois en mois ;
- fichets hebdomadaires : leur validité est de 7 jours consécutifs.

L'utilisation de fichets mensuels et hebdomadaires peut être alternée. Le certificat doit être présenté lors de la demande de renouvellement des fichets. Seul l'achat par avance de fichets mensuels est autorisé, et ce dans la limite maximale de 11. Les prix des fichets résultent de l'application des formules algébriques reprises au Recueil des prix.

Le prix doit être réglé en une seule fois, quel que soit le nombre de fichets achetés simultanément.

6.7. Utilisation des abonnements

6.7.1. Dispositions communes à l'ensemble des abonnements pour élèves, étudiants et apprentis

Le fichet mensuel ou hebdomadaire doit être présenté conjointement avec la carte. L'abonné n'a pas à valider sa carte d'abonnement ni son fichet de validation avant de prendre place dans le train, sous réserve des dispositions particulières prévues au point ci-dessous pour l'abonnement TGV à nombre limité de trajets.

Les abonnements ne sont utilisables que sur le ou les itinéraires indiqués sur les cartes.

Pour l'emprunt des trains, le titulaire d'un abonnement est assimilé à un voyageur porteur d'un titre de transport à trajet simple sans réservation de place (de la classe de l'abonnement) pour une distance correspondant au trajet total inscrit sur la carte.

Conformément au chapitre 5 des Dispositions générales, il doit donc obligatoirement, avant d'emprunter un TGV sur lignes à grande vitesse comme hors lignes à grande vitesse, se munir d'une réservation dont les montants respectivement applicables à ces deux types de lignes sont indiqués au Recueil des prix.

En cas de changement de service, défaut de place ou retard, le titulaire n'a droit à aucune indemnité.

6.7.2. Dispositions particulières à l'abonnement TGV à nombre limité de trajets

L'abonné doit composer son fichet mensuel d'abonnement avant d'emprunter le train de chacun de ses 9 trajets.

Les voyages non réalisés pendant la période de validité du fichet mensuel ne peuvent être effectués ultérieurement et ne sont pas remboursés.

6.8. Résiliation et modification du contrat

Les abonnés ayant renouvelé leur abonnement ou, en cas de décès, leurs ayants droit, peuvent, sur demande, obtenir la résiliation de l'abonnement.

En cas de décès, la demande de résiliation n'est admise que si elle est formulée dans le délai de 3 mois à compter du jour du décès.

Dans les deux cas, la mensualité en cours reste acquise à la SNCF et les mensualités

payées d'avance sont remboursées, après déduction d'une retenue conformément aux règles prévues au chapitre 6 des Dispositions générales, dont le montant est arrondi au dixième d'euro inférieur.

6.8.1. Généralités

L'abonné peut demander :

- la modification du trajet ;
- le changement de classe de voiture.

Dans tous les cas, la demande doit être présentée dans les conditions fixées au point 6.2.

Le contrat en cours est résilié dans les conditions fixées ci-dessus, puis il est établi un nouveau contrat.

6.8.2. Prix du nouveau contrat

Le prix du nouveau contrat est calculé sur la base des prix en vigueur à la date de la modification.

Il est délivré un nouveau fichet de validation.

6.9. Perte ou vol des cartes et/ou des fichets

En cas de perte ou de vol de sa carte (et/ou de son fichet de validation), le titulaire est tenu d'en donner immédiatement avis à la gare qui la lui a remise.

Toute carte et/ou fichet de validation dont la perte ou le vol a été ainsi déclaré peut être remplacé(e) par un duplicata moyennant le paiement, au moment de la demande, d'une somme dont le montant est repris au Recueil des prix. Il n'est pas délivré de duplicata pour les fichets de validation des abonnements TGV à nombre limité de trajets.

Le duplicata ne peut être délivré qu'après l'expiration d'une période minimale de 8 jours sur présentation d'une carte d'identité et dans les conditions fixées au point 6.2.

Tant qu'il n'est pas en possession du duplicata de sa carte et/ou de son fichet de validation, le titulaire doit se munir de titre de transport dont le prix n'est pas remboursé. Il en est de même lorsque le voyageur a égaré momentanément sa carte et/ou son fichet de validation.

Le remplacement des cartes est gratuit dans les conditions et délais fixés au point 6.2.

7. Promenades d'enfants

7.1. Bénéficiaires et prix réduit

Tout groupe d'au moins dix personnes et jusqu'à 99 personnes composé :

- d'enfants ou jeunes gens n'ayant pas atteint l'âge de 15 ans, effectuant aux frais de municipalités ou d'œuvres philanthropiques un voyage d'instruction ou un déplacement à la campagne ou au bord de mer ;
- et de leurs accompagnateurs éventuels, à raison d'un au maximum pour 10 enfants ou fraction de 10 effectuant ensemble un voyage aller et retour, peut obtenir un titre de transport collectif à prix réduit.

Les titres de transport émis aux conditions du présent tarif comportent une réduction de 75 %, accordée dans les conditions suivantes :

- dans tous les trains TGV, Corail Téo et Corail de nuit la réduction est appliquée dans la limite des places disponibles aux différents tarifs.
- dans les trains Express Régionaux (TER) et Corail Intercités en période bleue du calendrier voyageurs (en période blanche une réduction de 50 % peut être proposée).

A défaut, les conditions du tarif groupes peuvent être proposées.

7.2. Délai d'utilisation

Ces titres de transports sont valables pendant 72 heures. Ce délai prend effet à compter de l'heure de départ du train emprunté (ou du premier train emprunté en cas d'utilisation de plusieurs trains) lors du voyage aller.

7.3. Demande

La demande du titre de transport collectif, doit parvenir à la SNCF au moins 72 heures avant le retrait du titre de transport. Elle doit comporter obligatoirement la date de départ du voyage, la relation, le nombre et la répartition des voyageurs par tranche d'âge, les prestations envisagées, une ou plusieurs solutions de remplacement et les coordonnées du représentant du groupe.

7.4. Classes de voiture

Les membres du groupe ont la faculté de voyager dans des classes de voitures différentes.

Les Tarifs voyageurs • juillet 2008 Volume 3 • Tarifs sociaux et conventionnés

21

7.5. Réserve des places

Les dispositions du chapitre 3 de la Gamme Tarifaire (Groupes de jeunes) sont applicables.

7.6. Conditions d'application de la réduction

- Dans les trains à réservation obligatoire, la réduction est appliquée dans la limite des places réservées aux groupes.
- Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation, la réduction est appliquée sous certaines conditions. Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur commercial.

Certains jours et dans certains trains, la réduction n'est pas applicable. Renseignez-vous auprès de votre interlocuteur commercial.

7.7. Modalités de réservation

Si l'organisateur fait sa demande auprès du réseau gare, et que sa demande est acceptée, il devra régler la totalité de son voyage immédiatement.

Si l'organisateur s'adresse au réseau spécialisé (hors gares) l'interlocuteur commercial adresse au client un contrat de vente « groupes » indiquant les conditions de voyage avec prix et places garantis pour le groupe. Ce contrat indique le montant de la somme à verser pour confirmation.

Afin de confirmer sa demande et l'acceptation de ses réservations au(x) tarif(s) indiqué(s), au(x) date(s) et train(s) désigné(s), le client est tenu d'adresser le contrat dûment signé accompagné :

- d'un acompte dans les 15 jours calendaires à compter de la date d'envoi du contrat par la SNCF, pour les voyages dont la date de départ est supérieure ou égale à 45 jours. Cet acompte correspond à 10 % du montant total du voyage.
- de la totalité du montant du voyage dans les délais stipulés sur le contrat à compter de la date d'envoi de celui-ci par la SNCF pour les voyages dont la date de départ est inférieure à 45 jours.

Promenades d'enfants

En cas d'absence de versement de l'acompte ou de la totalité du voyage conformément à l'alinéa précédent, le contrat n'est pas considéré comme conclu. Le règlement de l'acompte (ou de la totalité du voyage) accompagné du contrat signé entraîne l'acceptation sans réserve par le client des termes du contrat de transport.

En cas d'annulation totale de la demande de réservation du fait du client, l'acompte reste acquis à la SNCF.

En particulier, est considérée comme annulée toute réservation pour laquelle le titre de transport n'est pas retiré dans le délai fixé par la SNCF dans les conditions générales de vente des billets de groupes.

Lorsque la demande est intégralement maintenue et satisfaite, le montant de l'acompte est déduit du prix total à percevoir.

7.8. Remboursement

En cas de demande de remboursement du titre de transport dans les 2 mois suivant la date de départ du trajet aller, une retenue de 10 % est appliquée sur le montant total à rembourser ; le montant total de la retenue est arrondi à l'auto inférieur. Le trajet retour non effectué est remboursable pendant la période d'utilisation du titre de transport ; le trajet aller est recalculé sur la base du tarif « groupes de jeunes » et aux conditions d'après vente des groupes de jeunes conformément au chapitre 3.6.8.

Un remboursement partiel du titre de transport peut également être effectué en cas de voyageur(s) manquant(s) constaté(s) par le contrôleur lors du voyage aller ; dans ce cas, le prix du titre de transport est recalculé en tenant compte du nombre exact de voyageurs ayant effectué le voyage.

Une retenue de 10 % est effectuée sur le montant à rembourser.

Les Tarifs voyageurs • juillet 2008 Volume 3 • Tarifs sociaux et conventionnés

22

ANNEXE 3 : LE CONTINGEMENT TARIFAIRE À LA SNCF



7

Le contingentement tarifaire

Sommaire

Le contingentement tarifaire
Ce qui change avec NOTES



UN NOUVEL ÉLAN POUR NOS SERVICES

Mal 2007



Le contingentement tarifaire L'historique

La SNCF introduit le contingentement tarifaire (terme anglais : yield) à partir de 1993 pour s'adapter aux mutations de l'environnement :

- développement du réseau à grande vitesse,
- concurrence des offres aériennes (ex: Paris-Marseille),
- évolution des attentes des clients (plus de promotions et de petits prix même soumis à conditions).

DE 1970 A 1993 DE 1993 A 2006 A PARTIR DE 2006

PRIX KILOMETRIQUE

YIELD MANAGEMENT

Remplissage des trains avec une politique de volume

NOUVELLE METHODE DE YIELD MANAGEMENT

Optimisation des recettes par train par les leviers du trafic et du prix payé par le client

Lancement de NOTES
Octobre 2007

Avec le nouveau yield, le but est que l'offre de prix soit la plus proche possible de ce que le client accepte de payer pour le produit.



2 Le contingentement tarifaire

Le contingentement tarifaire

Principes



Le contingentement tarifaire est l'application mathématique, en temps réel, de la **loi de l'offre et de la demande**. Il permet :

- de lisser la demande (inciter les clients à voyager sur des trains creux),
- d'optimiser les recettes.

Il permet de moduler le prix en fonction de l'état de la demande :

- le billet est moins cher si le client l'achète avec de l'anticipation,
- le billet est moins cher pour un train en période creuse que pour un train rempli.
- le billet est moins cher sur un train dont les clients sont plus sensibles au prix (comme souvent les clients Loisirs).

Ce n'est pas seulement le remplissage qui va dicter notre choix en terme de stratégie de prix, mais le couple "remplissage/sensibilité au prix".

Les différents tarifs sont répartis dans des classes de service, elles mêmes réparties dans des classes de contrôle. Les classes de service (au nombre de 26) sont réparties dans 7 classes de contrôle (7 en 1^{re} et en 2^e classe). Le contingentement tarifaire consiste à attribuer des places dans un train donné par classe de contrôle et non par classe de service.

Les tarifs offrant des niveaux de réduction similaires sont regroupés, dans la mesure du possible, dans une même classe de contrôle.

Dès qu'une classe de contrôle se ferme, toutes les classes de service qui la composent se ferment.

no les

B0

Flexi 2*
Loisirs normal
Cartes commerciales
25 %

B1

Loisirs réduit
Cartes commerciales

B2

Loisirs réduit
Cartes commerciales

B3

Loisirs réduit
Cartes commerciales

B4

Loisirs réduit
Cartes commerciales
40 à 60 %

B5

Prem's

B6

Prem's

Illustration des classes de contrôle en 2^e classe avec quelques tarifs

Le contingentement tarifaire

3

Le contingentement tarifaire...

...initial et dynamique



❖ **Le contingentement tarifaire initial**

Avant ouverture de la réservation, les analystes du Centre d'Optimisation Commerciale définissent le nombre de places allouées à chaque classe de contrôle :

- en fonction de l'historique,
- suivant les prévisions de vente,
- en intégrant la stratégie de développement sur l'axe (politique de volume par prix d'appel ou optimisation par train du panier moyen...).

❖ **Le contingentement tarifaire dynamique**

Les analystes du COC réajustent le nombre de places par classe de contrôle si la montée en charge ne se passe pas comme prévu.

no les

4

Le contingentement tarifaire

Ce qui change avec Notes



- **Cartes commerciales**
 - Les niveaux de prix sont indexés de telle façon que le prix pour les détenteurs de cartes commerciales est toujours plus intéressant que le Loisirs réduit.
 - Seules les réductions minimales et maximales sont communiquées à la clientèle ; les paliers intermédiaires pourront varier selon les axes, les cartes, mais aussi dans le temps.
- **Loisirs réduits et Prem's**
 - Le délai d'anticipation (ou APEX) est destiné, en complément du yield, à limiter la dilution liée à la clientèle Affaires. Ces APEX pourront varier suivant les axes et être modifiés pour tenir compte des évolutions du comportement de la clientèle. Pour ces différentes raisons, les APEX ne sont pas communiqués à la clientèle.
 - L'utilisation des APEX est assouplie et affinée. Par exemple, les APEX sur les Prem's étaient fixes : 14 jours. Hors, sur des trains à clientèle majoritairement Loisirs et sur lesquels l'anticipation est faible, ce délai minimum de 14 jours nous fait certainement perdre des ventes. Nous allons donc, sur ce type de train, essayer de réduire cet APEX.



Le contingentement tarifaire **5**

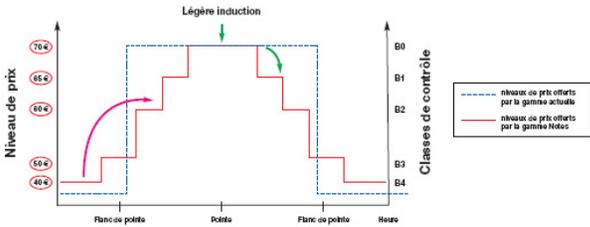
Ce qui change avec Notes

Les nouvelles possibilités commerciales



Les différents paliers proposés par la gamme Notes permettront de mieux lisser la courbe de demande autour des pointes, car le client se verra proposer plus de niveaux de prix réduits (et non plus simplement 25% et 50%). Il sera donc à même de mieux arbitrer entre l'horaire et le prix du train. 2 effets : libération de places dans les trains pleins et satisfaction du client qui peut se rapprocher de la pointe. La conjugaison de ces 2 effets entrainera un développement de nos recettes.

- ↑ Par exemple un encarté qui souhaitait obtenir plus de 25% de réduction devait parfois s'écarter fortement de la pointe pour obtenir les 50% de réduction. Avec la gamme Notes il acceptera de payer un prix légèrement plus élevé pour se rapprocher de l'horaire souhaité.
- ↓ A l'inverse un client encarté sensible à l'horaire pourrait quitter un train de pointe pour bénéficier d'un prix plus intéressant (plus de 25% de réduction), sans toutefois s'écarter trop de la pointe... libérant ainsi une place qui sera vendue dans le train de pointe.



6 Le contingentement tarifaire