ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

SNCF

Question écrite n° 71081

Texte de la question

M. Jean Tiberi attire l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement au sujet des interrogations des usagers relatives à la tarification pratiquée par la SNCF. Un même trajet peut être proposé à trois tarifs différents. La pratique du contingentement appliquée selon trois critères (matériel disponible, demande des usagers, objectif de rentabilité) donne lieu à des variations du montant des prix d'achat des billets en fonction de la rapidité du terminal utilisé (Minitel, internet, téléphone, guichet, automate de vente). Il remarque d'autre part que l'indemnisation de l'usager sur les trains « grande ligne » pour un retard supérieur à trente minutes donne droit au remboursement du tiers du trajet au lieu du quart du prix du voyage sous forme de « bons de voyage », selon la formule précédente. De manière générale, le système de tarification semble opaque, n'ayant ni les avantages d'une transparence publique éventuelle, ni ceux d'une situation concurrentielle privée. Il lui demande si le Gouvernement compte donner des instructions afin de rendre plus lisible la politique tarifaire de la SNCF.

Texte de la réponse

L'article 13 du cahier des charges de la SNCF, approuvé par le décret du 13 septembre 1983 modifié, précise qu'elle doit mener une politique tarifaire visant à développer l'usage du train dans des conditions assurant l'équilibre global de son exploitation. Le cahier des charges fixe les principes d'établissement des tarifs, par la SNCF, pour les services nationaux et régionaux. Les tarifs, ainsi que leur majoration éventuelle, sont proposés par l'entreprise publique et homologués par l'Etat. Dans le respect de ces obligations, elle a la possibilité de mettre en place une gamme commerciale de réductions ou de promotions tarifaires et doit également appliquer les tarifs sociaux, mis en oeuvre à la demande de l'Etat. Depuis 1997, tout en maintenant une politique tarifaire la plus attrayante possible, la SNCF s'est engagée dans un processus de simplification de ses tarifs commerciaux qui s'est traduit, notamment, par la réduction du nombre de niveaux de TGV, passé de quatre à deux, la suppression des suppléments sur les trains classiques, la simplification du système des abonnements et l'accès d'un plus grand nombre de voyageurs aux réductions tarifaires. Malgré les améliorations indéniables apportées, les tarifs de la SNCF conservent encore aujourd'hui un caractère complexe, du fait, notamment, de conditions d'application des réductions, différenciées selon le type de train emprunté (TGV, trains rapides nationaux), et de la pratique du contingentement des tarifs sur certains trains. Par ailleurs, la variété des supports de distribution utilisés par la SNCF (internet, Minitel, téléphone, guichet, automate de vente) témoigne des efforts menés par l'entreprise pour améliorer la diffusion de ses services, mais peut parfois accentuer les différences d'accès aux réductions tarifaires proposées. Le Gouvernement souhaite donc que le processus de simplification de la gamme commerciale engagé en 1997 par la SNCF se poursuive et que l'accès aux réductions devienne parfaitement équitable pour l'ensemble de sa clientèle, quel que soit le mode de distribution utilisé. En ce qui concerne l'engagement « horaire garanti », prévoyant une compensation en cas de retard de train imputable à la SNCF, pour un trajet d'au moins 100 kilomètres, cette décision est d'ordre commercial et va au-delà des obligations légales ou réglementaires s'appliquant à l'entreprise en termes de tarifs. Cet engagement s'inscrit dans le cadre d'un programme plus large d'amélioration de la qualité du service.

La compensation offerte, exclusivement sous forme de bons voyage, correspondait initialement à 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 30 minutes et une heure, et à 50 % pour un retard au-delà d'une heure. Là aussi, par souci de clarté et de simplification, la SNCF a décidé de ne plus retenir qu'un seul niveau de compensation. Celui-ci est désormais égal au tiers du prix du billet payé par le voyageur pour tout retard supérieur à trente minutes.

Données clés

Auteur : M. Jean Tiberi
Circonscription : Paris (2e circonscription) - Rassemblement pour la République
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 71081
Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : équipement et transports
Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 24 décembre 2001, page 7366
Réponse publiée le : 15 avril 2002, page 2027