



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 87632

Texte de la question

M. Richard Mallié attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur les tarifs pratiqués par la SNCF. En 2007, la SNCF a introduit un nouveau système de tarification et de services, dénommé NOTES, pour les trains à réservation obligatoire : TGV, TéoZ et Lunéa. Ce système se base sur la mise en oeuvre des principes du « *yield management* » (« gestion fine ») qui consiste à remplir les wagons pour obtenir de meilleures recettes. Il en résulte des excès dans la mesure où les informations fournies aux voyageurs sur les tarifs et les horaires sont très opaques, et la fourchette de prix extrêmement variable. Une telle communication manifeste un non-respect par la SNCF du droit de la consommation en matière d'affichage obligatoire des prix. Il souhaite donc connaître les intentions du Gouvernement à ce sujet.

Texte de la réponse

La nouvelle offre tarifaire et de services a été engagée par la SNCF en novembre 2007. Depuis cette date, le Gouvernement veille à ce que l'entreprise améliore la clarté et la lisibilité de ses offres, en concertation avec les associations représentant les clients. Dans ce cadre, l'offre tarifaire a été restructurée en 2009 autour de trois gammes distinctes, « TGV Loisirs », « TGV Pro » et « TGV Prem's ». La SNCF a, en outre, travaillé par différents biais à une meilleure diffusion de l'ensemble de ses prix auprès des clients. Ainsi, le guide voyageurs, diffusé à plus de 4,5 millions d'exemplaires en 2009, inclut désormais un tableau tarifaire des 100 destinations TGV les plus fréquentées, indiquant pour chaque destination : un prix minimum, un prix maximum en seconde et première classe, la distinction entre période normale et période de pointe pour les prix en seconde classe ainsi que les conditions d'échange et de remboursement associées à chaque gamme tarifaire. Huit nouveaux guides d'information voyageurs ont également été mis à disposition dans les gares et espaces de vente au cours de l'année 2009. Sur le site internet, l'ensemble des prix proposés sur chaque train de la tranche horaire choisie est consultable en temps réel ainsi que, pour les destinations TGV les plus fréquentées, le prix minimum, le prix maximum et l'amplitude des prix au moment de la réservation. En juin 2010, la SNCF a opéré une refonte importante de ce site internet afin d'en améliorer la clarté et de faciliter la recherche d'informations. Ce site permet désormais, pour les 300 principales relations TGV, de consulter un calendrier des prix permettant aux clients de repérer facilement le tarif le plus avantageux pour une destination donnée sur une période d'un mois. La SNCF a également diffusé un tableau synthétique permettant de visualiser rapidement l'ensemble des tarifs des trains à réservation (TGV, TéoZ, Lunéa et ID-TGV) en y faisant figurer les tarifs accessibles par le biais des cartes commerciales, les tarifs sociaux ainsi que les conditions d'échange et de remboursement pour chacun des cas de figure. La nouvelle politique tarifaire de la SNCF a permis de maintenir en France des tarifs TGV parmi les plus bas en Europe, tout en garantissant pour les voyageurs une meilleure lisibilité de la gamme des prix. Si les travaux mis en oeuvre jusqu'ici par la SNCF pour améliorer cette lisibilité de l'offre sont à souligner, les pouvoirs publics restent attachés à ce que l'entreprise poursuive ses efforts en ce sens, conformément aux demandes des associations représentant les clients.

Données clés

Auteur : [M. Richard Mallié](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87632

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 7 septembre 2010, page 9620

Réponse publiée le : 16 novembre 2010, page 12518