ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 95529

Texte de la question

M. Jean Grenet attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur l'évolution des tarifs des billets de TGV. La politique commerciale de la SNCF l'amène à introduire de nouvelles grilles tarifaires selon des critères qui paraissent d'une grande opacité. Les clients peinent à y voir clair entre les promotions, les billets professionnels, les billets standards et les cartes commerciales. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer ce qu'il entend faire pour améliorer la lisibilité des tarifs pratiqués par la SNCF en particulier concernant les lignes TGV.

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 destinées aux usagers en concertation avec les associations représentant ces derniers. Dans ce cadre, l'offre tarifaire a été restructurée en 2009 autour de trois gammes distinctes. 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 cent destinations TGV les plus fréquentées, indiquant pour chacune d'elles : un prix minimum, un prix maximum en 2de et 1re classes, la distinction entre période normale et période de pointe pour les prix en 2de 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 la 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 en fonction de la tranche horaire choisie est consultable en temps réel ainsi que, pour les destinations TGV les plus fréquentées, les prix minimum et maximum et l'amplitude des coûts au moment de la réservation. En juin 2010, la SNCF a procédé à une refonte de ce site Internet afin d'en améliorer la clarté et de faciliter la recherche d'informations. Ainsi, un calendrier des prix consultable sur le site permet désormais aux usagers de repérer facilement pour les 300 principales relations TGV le tarif le plus avantageux pour une destination donnée sur une période d'un mois. La SNCF a également diffusé un tableau synthétique permettant de visualiser rapidement l'ensemble des tarifs des trains à réservation (TGV, 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. Les tarifs TGV pratiqués en France sont parmi les plus bas en Europe. 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. Jean Grenet
Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (5e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 95529

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE95529

Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 7 décembre 2010, page 13302
Réponse publiée le : 1er mars 2011, page 2067