



FNAUT

transport
consommation
environnement

32 rue Raymond Losserand 75014 Paris
01 43 35 02 83 - contact@fnaut.fr

Communiqué

25 janvier 2016

La SNCF dégrade la souplesse d'achat des billets de trains : la FNAUT demande des mesures mieux ciblées.

La SNCF veut rendre payants l'échange et le remboursement des billets Loisir afin d'améliorer le remplissage des TGV et Intercités. Cette mesure risque de dégrader l'attractivité du train face à la concurrence routière : elle n'a de sens que pour certains TGV très chargés.

La facilité d'accès au train se dégrade

La rigidification de l'accès au train va pénaliser de nombreux voyageurs : 30 % d'entre eux se déplacent pour des motifs personnels ou familiaux n'ayant aucun caractère de loisir. Une souplesse commerciale de l'exploitation est nécessaire.

Echanger un billet acheté à l'avance est déjà coûteux car le nouveau billet est payé au nouveau tarif, généralement beaucoup plus élevé que l'ancien par le jeu du *yield management*. Mais rendre l'échange payant dans tous les cas, c'est instituer une double peine pour le client.

Des modalités d'application mal ciblées

La SNCF veut dissuader les clients de réserver plusieurs billets à des dates et/ou heures différentes pour éviter que des trains se retrouvent complets et finissent par partir avec des sièges inoccupés.

Mais, avec un coefficient moyen d'occupation de 65 %, la SNCF pénalise inutilement les nombreux voyageurs qui échangent ou annulent leurs billets dans des trains qui ne sont pas complets. Dans ces conditions, seuls les TGV affichés complets dans la gamme des tarifs Loisir doivent être concernés.

La mesure devient incompréhensible pour les Intercités sans réservation obligatoire.

... et contre-productives face à la concurrence routière

De nombreux automobilistes renoncent au train parce que, d'année en année, son usage est devenu bien trop complexe : prix incompréhensibles, information lacunaire, points de vente supprimés,...

Les prix annoncés sont trop élevés pour les déplacements à courte distance et province – province.

Dans ces conditions, la FNAUT demande à la SNCF de mieux cibler les mesures annoncées : c'est à l'entreprise d'être au service du client et non le contraire.

Contacts presse :

- Jean Lenoir, vice-président, tél. 06 19 09 78 89
- Jean Sivardière, vice-président, tél. 04 76 75 23 31