

Sur une mauvaise voie...

LA SNCF VEUT-ELLE NOUS FAIRE REGRETTER DE PRENDRE LE TRAIN ?

Portiques anti-fraudes en test, nouvelle politique d'échange et remboursement des billets TGV et Intercités... La SNCF agace les usagers, déjà grognons à cause des tarifs élevés.



Remplir, remplir...

L'objectif de la nouvelle politique d'échange des billets est d'améliorer le taux de remplissage des trains. Il est actuellement de 65 à 70 % pour les TGV et inférieur à 50 % pour certaines lignes Intercités.

Pour lutter contre la fraude, la SNCF teste actuellement des portiques sur les quais de Marseille St-Charles et Paris-Montparnasse. L'objectif n'est pas contestable puisqu'il s'agit d'empêcher les voyageurs sans billet de monter dans le train. Mais la mise en œuvre pourrait mécontenter les usagers. « *Il ne faut pénaliser ni les voyageurs arrivant in extremis à cause d'embouteillages par exemple, ni ceux qui nécessitent d'être accompagnés jusqu'à l'entrée du wagon (personnes âgées, en fauteuil, femmes enceintes)* », prévient Jean Lenoir, vice-président de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut).

IL FAUT ARRIVER PLUS TÔT QU'AVANT

Autre problème, déjà repéré par des voyageurs de la ligne Paris-Tours : l'allongement de parcours dû aux files d'attente devant les portiques, qui oblige à arriver bien plus tôt qu'avant. Il ne faudrait pas que les usagers se sentent à la gare comme dans un aéroport...

Seconde décision de la SNCF : la fin de la gratuité de l'échange et du remboursement des billets loisirs jusqu'à la veille du départ.

POLITIQUE COMMERCIALE AGRESSIVE

Désormais, les détenteurs d'une carte de réduction (carte Jeune, carte Week-end, etc.) continuent à bénéficier de la gratuité de l'échange jusqu'à la veille du départ, mais pas les voyageurs sans ce type de carte. Ils doivent maintenant payer l'échange (5 € jusqu'à la veille du départ puis, les 24 heures précédentes, 15 € si c'est un TGV, et 8 € ou 12 € pour les Intercités). « *Le principe n'est pas choquant en soi, commente la Fnaut. Mais verser 5 € pour avoir le droit d'échanger son billet en période de pointe s'apparente à une double peine car l'usager doit repayer un billet à prix élevé!* » L'association se déclare carrément « *scandalisée* » par cette politique commerciale quand il s'agit des trains Intercités, sans réservation obligatoire. ||

FLORENT POMMIER