

# TGV : Pour échanger son billet, il faudra payer

**TRANSPORTS.** Dès le mois d'avril, la SNCF facturera systématiquement l'échange ou l'annulation des billets de TGV.

**FINI LA GRATUITÉ** pour échanger ou annuler son billet de TGV. A partir de début avril, il faudra mettre la main au porte-monnaie. Jusqu'à l'avant veille du voyage, il vous en coûtera 5 €. Et le tarif passe même à 15 € si vous décidez d'échanger ou d'annuler votre billet la veille ou le jour du départ. Une décision en complète rupture avec la politique qu'avait adoptée jusqu'à maintenant la SNCF. En effet, seuls l'échange et le remboursement le jour du départ étaient payants et facturés 12 €.

Un durcissement des conditions que la compagnie justifie par trois raisons. La première concerne le taux d'occupation des TGV, en moyenne de 65 %, et donc insuffisamment rentable. « Cela nous permettra de vendre toutes les places jusqu'au dernier moment », justifie donc Rachel Picard, patronne de SNCF Voyages, rappelant que seuls 17 % des clients échangent ou se font rembourser les billets. Par ailleurs, l'entreprise souhaite s'aligner sur les « standards » de la concurrence, et notamment du côté des compagnies aériennes ou de son homologue allemand Deutsche Bahn (DB). « Notre tarification est

encore bien en dessous de ce qui se pratique ailleurs, assure Rachel Picard. Ça nous permettra de proposer plus de petits prix. »

## Année riche en innovations

L'annonce intéressera les voyageurs qui organisent leur déplacement au dernier moment. Car, si anticipation rimera toujours avec petits prix à la SNCF, la compagnie souhaite que le coût du billet, qui augmente progressivement jusqu'à la date du départ, évolue de manière moins brutale. Concrètement, cela pourrait se traduire par des billets moins chers, et plus longtemps, de l'ordre de 20 % à 30 % par rap-

port à aujourd'hui. Un changement qui devrait intervenir dès cette année, qui sera riche en innovation. La compagnie souhaite aussi lancer un « forfait TGV », un peu dans le même style que la carte « illimitée » iDTGV Max. « Un pacte tribu, c'est-à-dire un tarif groupe qui permettrait de payer trois billets pour le prix de quatre, sera créé, annonce également Rachel Picard. Notre ennemi, c'est la voiture. On essaye de gagner des parts de marché. » Et parmi les autres pistes envisagées, celle de développer encore davantage le TGV low-cost Ouigo (*lire encadré ci-dessous*). Des études sont en cours.

VINCENT VÉRIER



Gare du Nord, Paris (Xe). Actuellement, seuls l'échange et le remboursement le jour du départ sont payants. (LP/Olivier Arandel.)