

Monsieur Christophe MARION
Député du Loir-et-Cher
Assemblée nationale
126, rue de l'Université
75355 PARIS 07 SP

Saint-Denis, le 14 mars 2024

Monsieur le Député,

Jean-Pierre Farandou, Président du groupe SNCF, m'a fait part de votre courrier du 27 février dernier, dans lequel vous lui relayez vos interrogations sur les conséquences de la limitation des échanges de dernière minute pour les abonnés.

Avant toute chose, je tiens à vous rassurer sur le fait que la flexibilité de la tarification pour les abonnés ne change pas. Les échanges restent possibles jusqu'à 30 minutes après le départ du train.

De plus, et là encore, le service « échange train complet » permettant aux abonnés de pouvoir effectuer des changements de dernière minute sera toujours accessible, y compris pour des changements sur des trains déjà complets.

L'évolution que nous introduisons consiste seulement à limiter l'accès à bord des trains complets à un nombre maximum de voyageurs sans place assise (en moyenne la limite est fixée à +10% de la capacité assise du train).

Par ailleurs, cette évolution concernera en pratique qu'un très faible nombre de nos TGV, puisque la fréquentation de 98% d'entre eux n'atteint pas ce plafond de 10%. Pour les 2% des trains qui l'atteindraient, les voyageurs pourront toujours se reporter sur les trains précédents ou suivants. L'hypothèse d'un navetteur ne pouvant pas regagner son domicile est donc exclue.

Cet ajustement a été introduit afin de préserver de bonnes conditions de voyage pour nos clients, en évitant des situations de confort et de sécurité dégradées par une affluence trop importante sur certains trains très demandés. Il ne s'agit donc pas de remettre en cause les services dont peuvent bénéficier les navetteurs, mais au contraire, de maintenir l'esprit et l'efficacité du service « échange train complet », en évitant que les clients ne prennent le réflexe de réserver sur des trains complets dès leur achat initial. Cette évolution marginale devrait ainsi les inciter à réserver de manière plus anticipée, au bénéfice de tous.

Les équipes du TGV Atlantique ont informés les collectifs d'abonnés de cette adaptation dès que cette décision s'est imposée, soit le 19 janvier. En tout état de cause, soyez assuré qu'elles vont suivre de très près la mise en place de cette évolution et restent, bien évidemment, à la disposition des associations et des collectifs d'abonnés pour échanger sur ce sujet.

Vous évoquez également l'augmentation des tarifs qui sera effective ce mois-ci. A ce sujet, je souhaite vous préciser que la hausse de 10% que vous citez ne concerne que le tarif de l'abonnement Max Actif. Les autres tarifs n'augmentent qu'à hauteur de 5%, soit en deçà de la hausse de nos coûts.

Pour autant, cette évolution est significative et nous en prenons pleinement la mesure. Elle doit cependant être remise en perspective avec la très faible augmentation qu'elle représente pour chaque trajet (+ 2€ par trajet), et avec la nécessité de réajuster le tarif de cette offre pour assurer sa viabilité.

En effet, cette offre a été lancée en septembre 2021 pour expérimenter un nouveau produit adapté aux télétravailleurs avant même que cet usage ne se développe. Le bilan a confirmé son succès commercial mais il a aussi révélé son positionnement économique inadapté ne permettant plus de le financer.

Enfin, je déplore les difficultés que rencontrent nos clients, depuis le début de l'année, pour échanger leurs billets sur l'application TGV INOUI Pro. Soyez cependant assuré que les équipes techniques de SNCF Voyageurs sont entièrement mobilisées pour fiabiliser ce service au plus vite, et leur permettre un accès simplifié aux trains.

J'espère que ces précisions auront répondu à vos inquiétudes et vous assure de ma très grande attention à ce que ce changement se déroule au mieux.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Député, l'expression de ma respectueuse considération.

Respectueusement



Christophe Fanichet

Président-Directeur général de SNCF Voyageurs