



Monsieur Didier LE RESTE  
Président  
Convergence Nationale Rail  
5, rue Paul Dukas  
75012 PARIS

Affaire suivie par : FL/ES/  
Nos réf : 184-14.05.2019  
Objet : Majoration tarif à bord du TER

Lyon, le 23 mai 2019

Monsieur le Président,

Je n'ai pas de trace de votre courrier du 26 mars dernier mais j'ai bien pris connaissance de celui daté du 23 avril sur la question relative à la définition et l'application des nouvelles règles de régularisation à bord des TER, dont la mise en œuvre a débuté à la fin du premier trimestre 2019.

Ces règles proposées par SNCF reposent tout d'abord sur le maintien du principe selon lequel tout voyageur doit disposer d'un titre de voyage avant de monter à bord du train. Des expériences de vente organisées à bord ont été conduites dans le passé et ont démontré que les inconvénients et difficultés générées par ce dispositif sont, sur notre territoire national, très supérieurs aux avantages produits.

Dans ce cadre, et dans le but d'améliorer le service rendu aux voyageurs, nous avons entrepris de revisiter le dispositif proposé aux Régions pour faciliter l'achat de titres avant la montée à bord, traiter plus efficacement les cas de régularisation à bord pour les voyageurs venant spontanément à la rencontre du personnel d'accompagnement, et renforcer les mesures destinées aux fraudeurs.

J'ai présenté en février dernier le nouveau dispositif de distribution de titres que nous proposons pour que chaque client puisse toujours plus facilement se procurer un titre de transport : déploiement de la vente digitale sur l'application SNCF, OUI.sncf et celle d'autres acteurs tels que les agences de voyages ; ouverture de la vente de titre dans nos centres d'appels régionaux TER et envoi postal des titres ; présence programmée d'agents de la relation client SNCF sur des points d'arrêt non dotés d'espace service client ; développement d'un réseau de partenaires distribuant les titres TER ; guichet mobile permettant de vendre des titres TER sur des lieux de vie type marchés, cité universitaire etc... A ce jour, 95% des voyageurs accèdent à leur TER via des points d'arrêts équipés de système de distribution. Notre nouveau dispositif doit nous permettre de répondre aux 5% restant. Il a reçu un écho très favorable, et je m'en réjouis.

Pour les voyageurs montés à bord sans titre et qui se manifestent spontanément auprès de nos agents afin de régulariser leur situation, nous avons proposé de mettre en place un tarif exceptionnel pour les achats à bord, plus simple (il fonctionne par palier en fonction de la distance parcourue par le voyageur), et légèrement supérieur au tarif guichet précédemment en vigueur. Il a été présenté aux associations de consommateurs et aux Régions.

A l'issue de cette concertation, et afin de mieux adresser des demandes spécifiques de chaque territoire, j'ai demandé à mes Directions Régionales de prendre les mesures pour adapter cette proposition à la demande formulée par leur Autorité Organisatrice. Cette position a été rendue publique lors d'une conférence de presse que j'ai tenue le 24 février dernier. A ce jour, nous avons adapté notre dispositif dans 9 Régions.

Quant aux mesures destinées au traitement des fraudeurs, elles n'ont pas fait l'objet de discussion particulière car elles sont maintenues en l'état.

J'espère ainsi vous apporter l'éclairage attendu, et vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

Frank Lacroix  
Directeur Général TER

