

## **CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS**

Présidé par Lucie RUAT  
Directrice de cabinet SNCF Voyageurs

**Vendredi 15 octobre 2021**

Questions écrites des représentants des associations nationales agréées

|              |         |
|--------------|---------|
| UNAF         | page 2  |
| FNAUT        | page 5  |
| INDECOSA-CGT | page 6  |
| CNAFC        | page 15 |
| AFOC         | page 16 |

## UNAF

- Notre correspondant en MEURTHE-ET-MOSELLE

La SNCF veut supprimer des dessertes TGV Ouigo Paris-Nancy ! L'UDAF a exprimé son opposition à ce projet.

Question : existe-t-il un projet de suppression du TGV OUIGO Paris-Nancy et quelles sont ses raisons éventuelles ?

Réponse : En effet, l'offre OUIGO vers TGV INOUI marque la fin de l'offre OUIGO pour Champagne-Ardenne TGV, Nancy et Colmar. Cette évolution s'explique par le souhait de redynamiser le trafic en s'appuyant sur la clientèle professionnelle (cette cible n'utilise très peu l'offre OUI).

L'offre TGV INOUI permet l'accès à une gamme tarifaire plus adaptée à ce profil (notamment pour les conditions d'échange et de remboursement) mais aussi offre des modalités d'accès au train plus conformes à ses attentes. Ce changement permet également de proposer une arrivée à 07h49 en gare de Champagne-Ardenne TGV, avant 09h00 en gare de Nancy et un départ de Paris à destination de Champagne Ardenne TGV à 18h40. Le temps de trajet Paris-Colmar des trains "basculés" se réduira significativement avec un gain de 21 minutes dans le sens Colmar vers Paris et 35 minutes dans le sens inverse.

Par ailleurs, le produit OUIGO est construit sur un business model qui exige un taux d'occupation très important. Pendant la période d'essai le taux d'occupation des OUIGO sur cet axe c'est avéré insuffisant pour permettre une pérennisation de l'offre OUIGO.

Dans ce contexte SNCF VOYAGEURS s'engage pour la desserte TGV Nancy et a décidé d'augmenter significativement la desserte TGV entre Nancy et Paris en la portant de 7,5 allers-retours quotidiens à 9 allers-retours (TGV INOUI) à partir de décembre 2021. Par ailleurs, nous réaffirmons notre attachement à maintenir une desserte TGV accessible à tous, en particulier aux jeunes et aux étudiants, grâce à des offres attractives un engagement visant à accompagner la nouvelle desserte de Nancy :

- La gamme tarifaire proposée sera très accessible, allant de prix minimum de 20€ à des prix plafonnés à 39€ maximum en 2<sup>ème</sup> classe pour les titulaires de la carte Avantage.
- Le nombre des place proposées à 25€ ou moins sera significativement augmenté. Elles représenteront 250 000 pour le premier trimestre 2022 pour les détenteurs d'une carte Avantage. Par ailleurs, 50 000 de ces 250 000 places seront accessible aux voyageurs sans carte.
- Le nombre de trains accessibles pour les détenteurs de la carte TGVmax sera augmenté de 40 %.

- Notre correspondant en HAUTS-DE-SEINE

La prochaine libéralisation des transports régionaux nous invite à soulever ces questions :

Quelles sont les améliorations notifiées comme désenclavements des villages, grilles horaires, types de mobile (train, bus, taxi) dans les appels d'offres ? Le cas de PACA peut-il être exposé ?

Réponse : Dans le cadre de l'appel d'offre sur la ligne Marseille-Nice, la région Sud-Paca a attribué le 7 septembre à Transdev l'exploitation des TER dès 2025.

Plus généralement, pour les lignes TER, les Autorités Organisatrices des Mobilités (AOM), conventionnées par les régions, régissent les appels d'offres et le découpage du réseau sur leur propre territoire. Ce sont par conséquent les AOM qui rédigent les appels d'offres en fonction de leurs besoins spécifiques.

- Les tarifs sociaux tels que « familles nombreuses », « seniors », sont-ils maintenus ?

Réponse : Seul le tarif « familles nombreuses » est un tarif social. En ce qui concerne la validité des cartes FN auprès d'autres transporteur que SNCF, la DGITM est en cours de réécriture des décrets afin qu'elle soit acceptée sur tous les trains « grandes lignes », donc par exemple pour les futurs Trenitalia sur Paris-Lyon-Chambéry-Milan (du moins en domestique) ou encore sur les lignes INTERCITES Bordeaux-Nantes et Nantes-Lyon qui devraient être remis en appel d'offre.

En ce qui concerne les TER, la DGITM va probablement laisser les autorités organisatrices (AO) choisir, il ne devrait donc pas y avoir une obligation.

- Quels partenariats entre les régions administratives/territoires et l'exploitant ferroviaire local vis-à-vis des aménagements urbains (gare multimodale avec stationnements routiers-motos-cyclos), accessibilité PMR et poussettes, halle d'attente des voyageurs, commerces de proximité ?

Réponse : les partenariats entre des régions avec des nouveaux entrants sont contractualisés entre les toutes les parties prenantes. Les solutions envisagées doivent respecter les lois françaises<sup>1</sup> et les règlements européens en termes d'accessibilités des PMR<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> L'article 45 de la loi du 11 février 2005, dite loi Handicap, décrit la chaîne du déplacement « qui comprend le cadre bâti, la voirie, les aménagements des espaces publics, les systèmes de transport et leur intermodalité ». Cette dernière doit être « organisée pour permettre son accessibilité dans sa totalité aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. ». Les travaux de mise en accessibilité, réalisés par chaque entité du groupe SNCF, doivent être pensés dans cet esprit. Ils doivent s'intégrer dans la globalité du projet, sans laisser ou créer de difficultés supplémentaires aux autres maîtrises d'ouvrage intervenant par la suite. À cette fin, toutes les entités concernées, qu'elles soient SNCF ou non, s'engagent à se concerter et à coordonner leurs actions afin de garantir aux clients, qu'ils soient à mobilité réduite ou non, l'accessibilité de la chaîne du déplacement.

La réforme ferroviaire du 4 août 2014 a réorganisé le système de transport ferroviaire national autour de trois Établissements Publics à caractère Industriel et Commercial (EPIC) indissociables : SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités. Depuis le 1er juillet 2015, ces trois entités constituent le Groupe Public Ferroviaire (GPF), chacune ayant son périmètre propre.

L'EPIC SNCF Mobilités est chargé de l'exploitation des gares et des trains de voyageurs. L'EPIC SNCF Réseau exploite et développe le réseau ferré français. L'EPIC SNCF prend en charge le pilotage stratégique du GPF. À ce titre, il assure les missions transversales, nécessaires au bon fonctionnement du système de transport ferroviaire national, exercées au bénéfice de l'ensemble des acteurs de ce système, notamment en matière de coordination des acteurs pour la mise en accessibilité du système de transport ferroviaire national aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (article L.2102-1 de la loi du 4 août 2014).

<sup>2</sup> Le règlement dit DOV sur les droits des passagers dans les réseaux ferroviaires du 23 octobre 2007

Le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, couramment appelé "DOV", est entré en vigueur en décembre 2009.

Ce règlement a un large champ d'application puisqu'il couvre l'ensemble des transports ferroviaires de voyageurs, tant à l'intérieur d'un Etat membre qu'au sein de l'Union européenne et ce pour tous les types de services ferroviaires (services réguliers et occasionnels ; à courte et à longue distance ; urbains, suburbains et régionaux).

Il garantit le droit au transport des personnes handicapées et à mobilité réduite (règles d'accès non discriminatoires) et interdit tout supplément de prix pour leurs réservations et leurs billets. Il pose, par ailleurs, une obligation de délivrance d'informations sur l'accessibilité et une obligation générale d'assistance gratuite à bord du train et à l'embarquement ainsi qu'au débarquement, sous réserve de notification préalable.

- Peut-on avoir un aperçu des principaux travaux impactant actuellement les lignes d'équilibre du territoire ?

Réponse : les chantiers impactant plusieurs lignes.

5 week-ends Polt (Paris-Orléans-Vierzon-Limoges-Toulouse) :

- Pâques : du samedi 16/04 au lundi 18/04 (54h)
- Ascension : du jeudi 26/05 au dimanche 29/05 (72 h)
- Pentecôte : du samedi 04/06 au lundi 06/06 (54 h)
- Armistice : du vendredi 11/11 au dimanche 13/11 (54 h)
- du samedi 26/11 au dimanche 27/11 (30h)

Palito (Paris – Limoges – Toulouse) et trains de nuit Sud-Ouest (Occitan et Pyrénéen) : aucune circulation possible pendant ces opérations

- > Trains de nuit Paris-Briançon et Paris-Nice : aucune circulation sur 5 dates (16-17/04, 11-12/11, 26/11)
- > Bordeaux-Marseille (transversale sud) : trains origine-terminus Toulouse <> Marseille
- > Nantes-Lyon : trains limités entre Nantes et St-Pierre-des-Corps.

Travaux d'installation permanente à contresens à Toury/Cercottes (axe Polt)

- > Palito : suppressions et adaptations du plan de transport sur environ 30 dates réparties sur l'ensemble du SA 2022.
- > Trains de nuit Sud-Ouest (Occitan et Pyrénéen) : suppressions sur 13 dates, adaptations du PTA sur 5 dates.

Agrandissement de passage souterrain au nord de Toulouse Matabiau, de la semaine 10 à la semaine 38 (du lundi au vendredi).

- > Plan de transport adapté sur Palito, la transversale Sud, Toulouse-Hendaye et l'offre de nuit Sud-Ouest (impact mineur, manœuvre à Montauban).

Travaux de suite rapide entre Limoges et Uzerche + renouvellement d'appareils de voie en gare de Brive, du 07/02 au 01/07

- > Palito : plusieurs trains limités à Limoges
- > Trains de nuit Sud-Ouest (Occitan et Pyrénéen) : trains de la patte Rodez limités à Limoges et circulation Paris-Toulouse par Bordeaux

Travaux de renouvellement des voies et du ballast de St-Gaudens à Capvern / Régénération caténaire et tunnels (Sarrouilles, Lhez...) / Accessibilité en gare de St Gaudens, du 17/10 au 10/12

- > Toulouse-Hendaye : Plan de transport adapté et suppressions (substitutions autocar à l'étude).
- > Trains de nuit Pyrénéen : tronçon Lourdes supprimé (substitutions autocar à l'étude).

Impacts chantiers par ligne :

Bordeaux-Marseille (Transversale Sud)

-> Étanchéité Canal du Midi Pont Rail Aude + renouvellement d'appareils de voie à Carcassonne : suppressions de trains du 26 au 29/05

-> Suppression du passage à niveau d'Agde : suppressions de trains du 26 au 29/05 et les 30 et 31/10

Paris-Clermont

-> Impacts travaux mesurés. Quelques adaptations du plan de transport avec des détournements par Sancaize.

Train de nuit Paris-Briançon et Paris-Nice

->Travaux Commande centralisée du réseau sur le secteur de Lyon, entre l'été 2022 et fin 2023 : détournements via Livron/La Voulte ou Peyraud (rive droite).

## **FNAUT**

Dessertes TGV : actuellement seulement 80 % des TGV circulent. Faute de disposer de la trame horaire de desserte théorique, Il n'est pas aisé d'avoir une vue complète des relations qui ne sont plus assurées, ni d'en connaître la durée, la FNAUT a reçu un certain nombre de plaintes et a relevé, notamment :

- Suppression d'un des 2 AR/jour Paris-Barcelone,
- Suppression des 2AR quotidiens Ouigo Paris-Nancy en décembre,
- Paris-Grenoble : passage de 9 à 6 AR/jour, trou de dessertes directes entre 7h43 et 14h40, sens Grenoble-Paris, suppression du TGV direct qui permettait d'arriver à Paris à 8h19,
- Paris Annecy passé de 7 AR à 5 puis à 4 AR,
- Paris-Perpignan, trou de dessertes directes entre 11h11 et 16h11,
- Suppression du TGV direct Paris-Evian du vendredi soir, etc.

La tendance est générale avec suppression des premiers et derniers trains, créant d'énormes trous de dessertes en milieu de journée et en multipliant les relations avec correspondances alors qu'elles étaient directes auparavant.

Réponse : D'une manière générale, les suspensions de l'année 2021 sont liées aux adaptations dans le cadre de la crise COVID qui nous oblige à ajuster les circulations sur la base des trafics observés. L'offre actuel est de 85%.

L'offre projetée pour 2022 est globalement stable par rapport à la desserte de référence de 2020 avec, néanmoins, quelques trains non remis en service en raison de leur forte chute de trafic (notamment des trains « intersecteurs » en lien avec la baisse de fréquentation aéroportuaire).

Toute modification repose sur une étude fine du marché et est régi par un principe clé : veiller au maintien de l'accessibilité des territoires en s'assurant des reports possibles sur les TGV encadrants (ou l'existence d'alternatives pertinentes en correspondance) et garantir un travail fin de dessertes avec TER.

-> Suppression 2AR quotidiens Ouigo Paris-Nancy en décembre (cf. réponse faite à l'UNAF page 2)

-> L'offre de référence sur l'axe Paris-Grenoble est depuis le service annuel 2019 de 8 AR et non 9. Au début de l'année 2022, il sera encore indispensable de suspendre certains trains entre Grenoble et Paris en raison du faible taux d'occupation observé, lié au retour modeste des clients Affaires. En effet, depuis le début de l'année et malgré l'offre réduite sur cet axe, les taux de remplissage ne dépassent pas en moyenne 50 à 55% et on observe un trafic de la clientèle professionnelle en retrait de plus de 50% par rapport à ses niveaux nominaux de 2019.

A noter qu'en 2019, année de référence très dynamique, le taux de remplissage du TGV 6900 (arrivée à Paris à 8h19) était en moyenne de 60%, à l'exception des lundis, plus remplis.

Dans le sens Grenoble > Paris, c'est donc logiquement ce TGV, ainsi que le 6910 (départ Grenoble 13h17) - faiblement occupé également - qui seront à nouveau suspendus du lundi au jeudi.

Dans le sens Paris > Grenoble, les TGV 6917 (départ Paris 11h42) et 6927 (départ Paris 19h41) ne circuleront pas du lundi au jeudi.

## **INDECOSA - CGT**

- La délégation demande qu'un point soit fait sur les changements d'horaires de décembre 2021 par activités.

Réponse : Tous les changements d'horaires de toutes les circulations Transilien, TER, IC et TGV sont accessibles sur nos sites et ceux des CRC (Centre relation client) qui existent dans toutes les régions.

Cependant ci-dessous un point sur le service annuel 2022 des axes TGV :

Depuis le début de la crise du COVID-19, la SNCF ajuste son offre de train à la situation sanitaire du pays avec un principe d'observation continue du trafic et d'adaptation aux besoins. Elle veille en particulier :

- au maintien d'une offre qui serve les besoins de déplacement pour une journée de travail ou une réunion
- à la mise à disposition d'un nombre de places offertes qui soit toujours bien supérieur aux déplacements projetés.

L'offre projetée pour 2022 est globalement stable par rapport à la desserte de référence de 2020 avec, néanmoins, quelques trains non remis en service en raison de leur forte chute de trafic (notamment des trains intersecteurs en lien avec la baisse de fréquentation aéroportuaire). Toute modification repose sur une étude fine du marché et est régi par un principe clé : veiller au maintien de l'accessibilité des territoires en s'assurant des reports possibles sur les TGV encadrants (ou l'existence d'alternatives pertinentes en correspondance) et garantir un travail fin de dessertes avec TER.

Il n'y a pas d'alerte institutionnelle à date. Quelques sujets 2022 (évolutions Grand Est) voire 2023 (évolutions Bretagne Pays de la Loire) donnent lieu à des échanges, mais les réactions restent contenues.

Plusieurs rencontres sont prévues à partir de la mi-septembre sur TGV EST avec les maires de Strasbourg, de Metz, de Châlons-en-Champagne ainsi qu'avec les associations (en Champagne).

#### Radiales TGV Est

L'offre grande vitesse sera progressivement augmentée (proche de 90%) sur les principales radiales, en l'absence de nouvelles dégradations du contexte sanitaire. Un léger décrantage est prévu sur la desserte de Metz (-1 fréquence), Nancy (-0,5 fréquence avant Ouigo) et Strasbourg (-1 fréquence).

La desserte fine des territoires par nos antennes est maintenue à l'exception d'un aller-retour Paris-Bar-le-Duc (1 sur les 2) qui restera suspendu compte tenu d'une faible fréquentation avant la crise, et de l'existence d'alternatives en TER Vallée de la Marne. Des modifications de l'offre TGV INOUI viendront également accompagner le retrait de l'offre OUIGO sur Nancy, Champagne-Ardenne TGV, Lorraine TGV et Colmar qui est apparue inadaptée au volume de trafic loisirs et à la typologie de trafic en général.

#### Radiales TGV Nord

L'offre grande vitesse reviendra au niveau de référence sur les radiales y compris les dessertes de bout de ligne qui utilisent près de 40% du parc pour 17% du trafic. À noter, le nombre de fréquences entre Paris et Lille avait été augmenté en 2020.

#### Radiales TGV Atlantique

L'offre grande vitesse est progressivement réactivée sur les radiales avec un léger décrantage sur l'offre de Nantes (-1) et Rennes (-1,5). L'intégralité de la desserte rapide Paris-Bordeaux sera remise en route (19 AR). Une réorganisation des dessertes intermédiaires permettra de retrouver une qualité d'offre globalement équivalente à celle des 3 AR TGV « caboteurs » encore suspendus, avec en complément une amélioration de l'offre matinale de La Rochelle et Angoulême.

Les relations Paris-Sud-Ouest seront également concernées par une évolution de la trame des sillons, conduisant à des décalages horaires avec des effets positifs pour la qualité des dessertes :

- Amélioration des amplitudes horaires notamment pour Bordeaux, Toulouse, la Côte Basque et le Béarn
- Création d'une nouvelle relation entre Agen et Paris en début de matinée (suppression de la desserte aérienne)
- Des correspondances plus performantes à Bordeaux entre les TGV, avec les TER et les Intercités

## Radiales TGV Sud Est

L'offre est globalement stable. De légères adaptations des horaires Paris- Bourgogne Franche Comté permettront de supprimer un creux de desserte important en matinée (pour Belfort et Mulhouse) et de rendre les horaires plus « lisibles » pour nos clients. L'offre Aix / Annecy - Paris circulera désormais intégralement par l'itinéraire Sud permettant ainsi la desserte systématique de Chambéry, d'Aix les Bains et d'Annecy.

## Intersecteurs :

En lien avec une reprise des trafics aéroportuaires qui sera plus lente, un aller-retour Mulhouse-Lille, un aller-retour Strasbourg-Bordeaux hors été, un aller-retour Strasbourg-Lille seront suspendus en 2022, comme aujourd'hui. L'aller-retour Nancy-Lyon ne sera également pas remis en service en 2022 compte tenu d'une très faible fréquentation et de l'existence d'alternatives.

Un TGV Lille-Rennes du matin, repositionné pour offrir un meilleur horaire aux voyageurs longue distance, ne pourra plus desservir la gare de TGV Haute Picardie (L'offre Picardie-Ile de France restera cependant assurée à la même heure par un TGV Lille-Marseille). Comme en 2021, nous proposerons l'été une deuxième fréquence entre Strasbourg et Rennes.

- La délégation demande combien de nouvelles cartes Avantage ont été vendues depuis leur lancement.

Réponse : la vente de cartes liées au programme AvantageS est en plein boom de croissance. Ces nouvelles cartes ont trouvé leur public -> cf. intervention de Jérôme LAFFON en séance.

- La délégation demande combien de forfaits télétravail ont été vendus depuis leur lancement.

Réponse : le forfait télétravail (Mon forfait annuel télétravail) est un succès -> cf. intervention de Jérôme LAFFON en séance.

- La délégation demande le pourcentage de trafic par ligne Transilien, est-ce qu'il y aura un rétablissement à 100 % au 3ème et 4ème trimestre.

Réponse : Depuis le 23 août, certaines lignes de trains ou RER Transilien ont désormais une nouvelle offre de transport. Celles-ci sont ajustées aux nouveaux comportements de nos voyageurs, qui ont évolué depuis la crise sanitaire. Bien sûr, Île-de-France Mobilités et Transilien restent très attentifs à l'évolution de la fréquentation des transports.



- La délégation demande aussi le pourcentage de trafic en TER, TGV et Intercités.

Réponse : L'offre actuel sur TGV est de 85%. Le plan de transport Intercités est repassé à 100% dans le courant de l'été, et c'est encore le cas aujourd'hui.

En ce qui concerne le TER, cet été le trafic TER est remonté à 90% de son niveau normal (référence 2019). Les occasionnels ont été au RDV. Les régions ont proposé 3 millions de petits prix (+1 million par rapport à 2020) et le pass jeunes TER de France a été renouvelé avec succès 84 000 ventes (+20% par rapport à 2020).

- La délégation demande qu'un point soit fait sur la mise en place de la concurrence TGV sur l'axe Milan-Paris, est ce que les espagnols vont-ils s'y mettre aussi sur l'axe Lyon Perpignan.

Réponse : La compagnie ferroviaire italienne Thello reliera deux fois par jour Paris, Lyon et Milan. Les rames rouges appelé « Zefiro » font actuellement des trajets à vide pour des essais. Thello annonce les premières circulations pour la fin d'année.

L'opérateur espagnol entend d'abord se positionner sur un des axes à grande vitesse, à savoir Paris-Lyon-Marseille mais également sur des liaisons régionales dans le Grand-Est et régions des Hauts de France. Ce projet semble avoir pris du retard même si la Renfe vient de décider de créer une succursale à Paris. Cependant, aucune date de lancement n'a été communiquée à ce jour.

- La délégation demande un premier bilan des OUIGO sur l'Espagne.

Réponse : Ouigo España réalise de bons résultats cet été pour sa première année d'exploitation sur le marché domestique espagnol avec des taux d'occupation supérieurs à 90%.

Par ailleurs, OUIGO en Espagne travaille pour l'ouverture de nouvelles destinations. Actuellement, nous terminons l'homologation des trains sur la route Madrid- Valencia, qui ouvrira au printemps 2022, puis suivra Madrid - Alicante. 2023 sera consacré à l'homologation des trains sur la route Sud : Madrid - Séville/Málaga

- La délégation demande qu'un point soit fait sur le projet de redynamisation de 1500 gares et lesquelles.

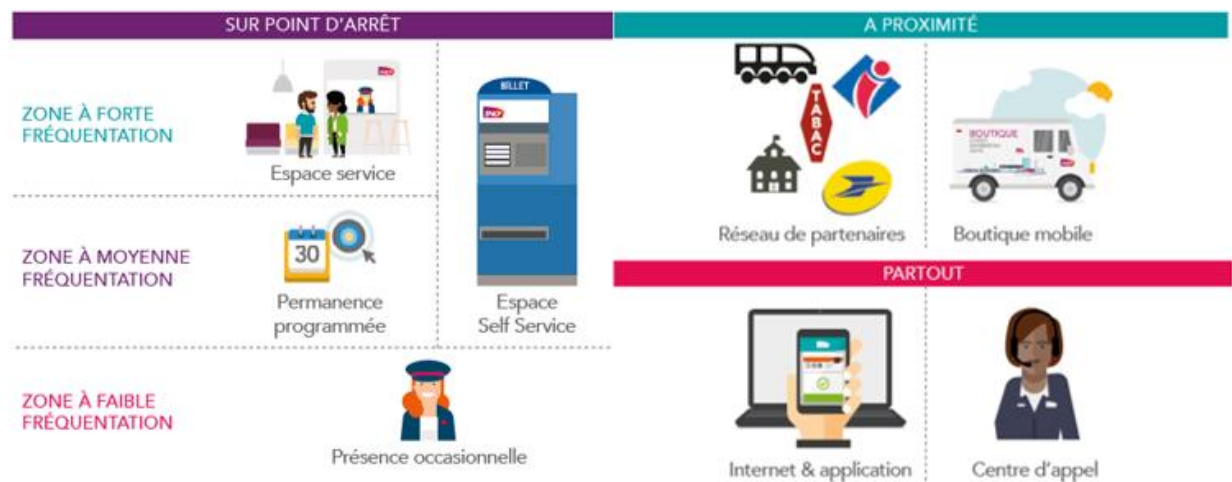
Réponse : Le 4 juillet Jean-Baptiste Djebbari, ministre délégué chargé des Transports, a assuré que le gouvernement souhaite mettre en place « *un plan pour redynamiser, régénérer, 1 000 petites gares* ». Ce plan s'inscrit dans les accords qui sont signés au fur et à mesure avec les régions pour la sauvegarde de leurs petites lignes.

Remarque : RR complètera la réponse dès réception de nouveaux éléments à ce sujet.

- La délégation demande que vont devenir les recommandations de la défenseure des droits pour garantir l'égalité de traitement pour ceux qui ne possèdent pas l'outil informatique ainsi que ceux qui n'ont pas accès au réseau connecté du net tout comme pour ceux qui n'ont pas de moyen de paiement par carte bancaire soit 30 % de la population.

Réponse : Pour rappel, la une présentation au sujet de la distribution a été faite lors de la plénière « Actualités TER le 18 mars 2021 » (cf. ci-dessous).

## TRANSFORMER LA DISTRIBUTION



Diffusible



### Les 6 axes de la distribution

- Des « espaces service client » modernisés dans les gares passantes : + de contact avec les voyageurs, des agents + mobiles, + proches des voyageurs.
- Des « espaces self-service client » dans les points d'arrêt « urbains » : avec des distributeurs automatiques.
- Pour les points d'arrêt non dotés d'espace service client : Un dispositif de présence programmée d'agent de la relation client, un réseau de 200 partenaires distribuant les titres TER à proximité des points d'arrêts, un dispositif de guichet mobile permettant de vendre des titres TER sur des lieux de vie type marchés, cité universitaire etc... le tout bien sûr affiché sur tous nos points d'arrêt et sur les sites internet TER régionaux
- Une possibilité de vente à bord dans des cas bien précis, lorsque la Région nous le demande. Cas des haltes sans distributeurs si le client va au-devant du contrôleur.
- Pour tous, des Centre de Relation Clients permettant d'acheter des billets TER sur simple appel téléphonique (envoi postal ou sms en BFC par ex).

- Pour tous, 100% de l'offre TER accessible en digital (l'appli SNCF, ou sur OUI.sncf, ou sur le site TER régional).

La conquête des voyageurs passe à la fois par :

- le vecteur digital (18% en 2016, 32% en 2018, 41% en 2019, 65% en juin 2021...),
- mais aussi par un redéploiement des agents pour multiplier les contacts humains.

L'objectif est d'optimiser le coût de notre dispositif de distribution.

- La délégation demande si la réouverture d'un service ferroviaire permanente entre Paris et Béziers via Clermont-Ferrand, ligne appelée "l'Aubrac" est d'actualité et si un train de nuit autos-couchettes Paris- Clermont- Béziers- Narbonne est-il envisageable ? Quels sont les travaux nécessaires sur le réseau pour cette réhabilitation et dans quels délais ?

Réponse : Non, la remise en service d'un Paris-Béziers de bout en bout n'est à priori pas à l'ordre du jour, mais ce sujet lié à la politique d'offre TET relève de la DGITM. Aujourd'hui, le trajet Paris-Béziers s'effectue avec correspondance à Clermont-Ferrand. Clermont-Béziers est proposé à raison d'un AR par jour. À noter que ce Clermont-Béziers nécessite une correspondance à Neussargues, liée à une contrainte de changement de matériel. En ce qui concerne le volet autocouchette voir réponse en de la question suivante.

- La délégation demande s'il est prévu un retour rapide du train de nuit " la palombe bleue ". Cette circulation entre Paris, Tarbes et Hendaye a été évoquée par le ministère des transports surtout sur la partie Tarbes et si la SNCF prévoit-elle le retour de ce train dans la formule autos-couchettes tant sur la partie Tarbes que celle de terminus Hendaye ?

Réponse : Le gouvernement a annoncé un plan de relance des trains de nuit, en septembre 2020, en lien avec la relance due à la crise sanitaire. L'objectif est de permettre la remise en service de nouvelles lignes demandées par l'Etat à court terme, avec notamment la reprise de la ligne Paris-Nice le 16 avril 2021 et Paris-Tarbes(-Lourdes-Hendaye) en décembre 2021. Un programme de remise à niveau (installations et matériel roulant) pour le Paris-Nice et le Paris-Tarbes sont prévus dans le cadre de ce plan de relance gouvernemental et seront financés par l'Etat (Agence de financement des infrastructures de transport de France - AFITF) à hauteur de 100 millions d'Euros.

SNCF Voyageurs s'est alors mobilisée pour assurer l'ouverture des deux nouvelles lignes de nuit nationales cette année grâce au plan de relance : Paris-Nice depuis avril et Paris-Tarbes le 12 décembre.

SNCF Voyageurs est à la disposition du Ministère des Transports, autorité organisatrice des trains de nuit, pour étudier et mettre en œuvre toute proposition de nouvelle liaison de train de nuit supplémentaire. Nous prendrons connaissance du rapport qui sera remis prochainement par le Gouvernement au Parlement en ce sens.

SNCF Voyageurs est très favorable aux trains de nuit, qui répondent à une attente de plus en forte d'écologie combinée aux besoins de desserte des territoires. L'enjeu est de réinventer le modèle du train de nuit, tant sur le plan de la qualité de service pour qu'il soit à la hauteur des attentes d'aujourd'hui, que du modèle économique.

En ce qui concerne un éventuel projet d'un retour de trains de nuit dans la formule autos-couchettes, SNCF Voyageurs n'a pas été sollicitée à ce sujet par le Ministère des Transports. A l'instar des trains de nuit une telle décision devrait d'être accompagnée d'un financement de la part de l'AFITF<sup>3</sup>.

- La délégation demande s'il est prévu de rétablir de façon permanente la liaison Paris Clermont Nîmes Marseille (appelé le Cévenol).

Réponse : Le train Clermont-Nîmes est désormais de la compétence de la région Occitanie, dans le cadre des transferts de lignes TET aux Régions effectués entre 2017 et 2020. TER Occitanie (liO) propose trois A/R Clermont-Nîmes chaque jour.

- La délégation demande qu'un point soit fait en séance sur le nouveau plan FRET du gouvernement.

Réponse : Pour rappel le protocole d'accord concerne les échanges entre les représentants des associations nationales de consommateurs et la SNCF Voyageurs. (Cf. slides ci-dessous présentés par Christophe FANICHET lors du Conseil consultatif des consommateurs le 16 octobre 2020).

Cependant ci-dessous quelques éléments de réponse :

L'objectif du Gouvernement est de doubler la part des marchandises transportées par le rail en France d'ici à 2030. Dans ce cadre Jean-Baptiste DJEBBARI a annoncé le 13 septembre 2021 un nouveau plan de soutien au fret ferroviaire de 170 M€ tous les ans jusqu'en 2024, à l'occasion de la Semaine de l'innovation, du transport et de la logistique (SITL), réunissant l'ensemble des professionnels du transport.

---

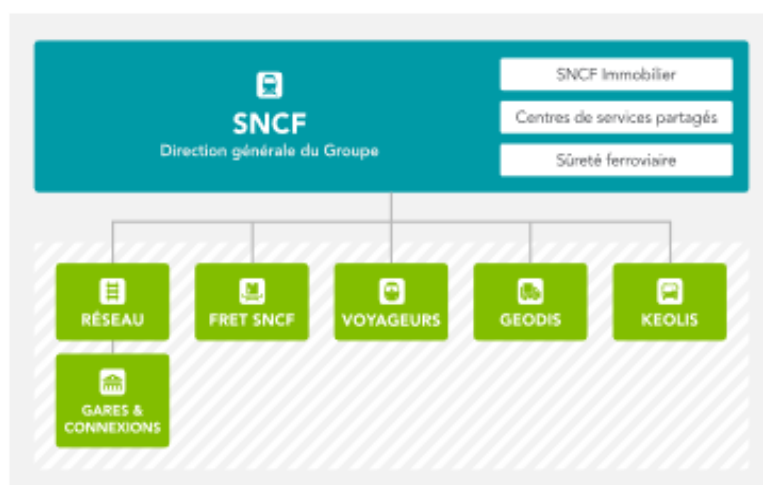
<sup>3</sup> L'Agence de financement des infrastructures de transport de France est un établissement public national à caractère administratif doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. L'établissement, placé sous la tutelle du ministre chargé des transports, a pour mission de concourir, dans le respect des objectifs du développement durable et selon les orientations du Gouvernement, au financement :

- De projets d'intérêt national, international ou ayant fait l'objet d'un contrat de plan ou d'une convention équivalente entre l'Etat et les régions, relatifs à la réalisation ou à l'aménagement d'infrastructures routières, ferroviaires, fluviales, portuaires, y compris les équipements qui en sont l'accessoire indissociable, d'ouvrages de défense contre la mer, ainsi qu'à la création ou au développement de liaisons ferroviaires, fluviales ou maritimes régulières de transport de fret ;
- De projets relatifs à la création ou au développement de transports collectifs de personnes, y compris l'acquisition des matériels de transport.

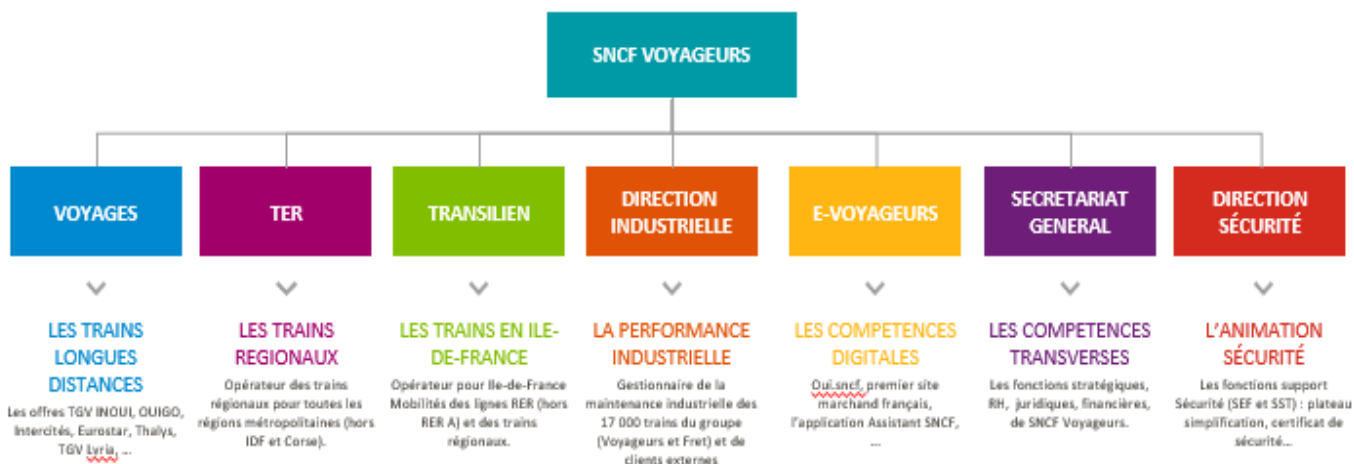
Le ministre délégué chargé des transports lors de son audition par la commission du développement durable de l'Assemblée le 6 octobre dernier a confirmé que les aides à hauteur de 170 millions étaient bien pérennisées en loi de finances. Il a évoqué 65 millions en baisse de péages, 65 millions pour le wagon isolé et 30 millions d'euros en aides à la pince pour le transport combiné. Il a également, sans en préciser le chiffrage, annoncé des crédits en faveur de la relance des autoroutes ferroviaires : entre Perpignan et Rungis étendue au nord, entre Calais et Sète et entre Cherbourg et Bayonne.

Par ailleurs, près de 100 millions d'euros supplémentaires seront prévus par l'Etat en direction de SNCF Réseau. Cette somme servira à financer des redevances d'accès (péages) pour « accompagner » le « fonctionnement » des trains régionaux (TER) et des trains d'équilibre du territoire (TET) et le développement du trafic de fret. TER et TET absorberont un peu plus de 75 millions d'euros, le fret devrait bénéficier de 23 millions d'euros.

## SNCF VOYAGEURS DANS LE GROUPE SNCF À L'ISSUE DE LA RÉFORME FERROVIAIRE



- Un nouveau groupe aux compétences clarifiées : **SNCF Voyageurs est la société chargée de l'ensemble des activités de transport ferroviaire de voyageurs en France et en Europe.**
- Une nouvelle réalité juridique et économique pour le groupe : **SNCF Voyageurs est une société anonyme, détenue intégralement par le groupe SNCF, lui-même société anonyme 100% publique.**



- La délégation demande dans le cadre du contrat avec la région Ile de France, pourquoi Transilien va fermer 20 gares de proximités entre Conflans Ste Honorine et Mantes et Gisors ainsi que la gare de la Frette Montigny (ligne J6), ce projet va à l'encontre des engagements de la région Ile de France et la SNCF en matière de fraudes et de lutte contre l'insécurité.

Réponse : Dans le cadre du nouveau contrat entre Île-de-France Mobilités et Transilien, nous travaillons actuellement à une prochaine évolution des services en gare mieux adaptés aux nouveaux comportements de nos voyageurs. La réflexion est en cours d'étude et de concertation. Nous n'avons pas prévu de fermeture de gares mais une évolution de la présence commerciale pour s'adapter aux flux et aux besoins des clients, et limiter l'isolement des agents, avec des équipes d'agents itinérants. Cette évolution s'accompagnera du développement de nouveaux services à distance et en gare.

- La délégation demande pourquoi sur certaines lignes Transilien comme la L et J, au mois d'août, le trafic a été réduit par manque de personnel de production.

Réponse : Durant ce mois d'août 2021, nous avons été contraints à un allègement de desserte supplémentaire. Cette décision est la conséquence d'une absence exceptionnelle d'une partie de nos agents. En effet, dans le contexte sanitaire actuel, et malgré un dispositif conséquent pour réaliser tests et vaccins dans les cabinets médicaux SNCF, nous avons subi un nombre très important d'absents pour maladie liés au COVID : 17 agents malades et 14 agents isolés.

Par ailleurs, une situation sociale difficile au niveau de l'établissement Traction, dont dépendent nos conducteurs, a amené à l'absence en moyenne de 11,5 agents déclarés grévistes, pénalisant davantage la production des lignes.

Cependant, depuis le 2 septembre dernier, nous avons retrouvé un niveau de service normal

- La délégation demande pourquoi sur la région Grand Est en Lorraine, la SNCF a décidé de poser du personnel cheminot en carton sur les quais de certaines gares pour donner l'impression de présence humaine.

Réponse : La Direction de ligne souhaite déployer un nudge<sup>4</sup> lutte antifraude sur la ligne Nancy Epinal.

Cette ligne, malgré un accompagnement systématique par un contrôleur, voit son taux de fraude augmenter depuis l'année dernière (problèmes de fraude sur des trajets courts en périphérie de Nancy. Il est donc difficile pour l'ASCT d'assurer un contrôle systématique)

La silhouette en carton serait située tout au bout du quai direction Nancy dans des haltes avec automates.

Ces silhouettes en carton sont visibles au loin, dès que le client arrive vers l'automate situé sur le quai. L'idée est de créer le doute sur la présence de la lutte anti-fraude et d'inciter à l'achat.

## CNAFC

- Si un client se fait voler son smartphone (ou portable cassé, batterie épuisé) en allant prendre son train, Par quels moyens pourrait-il justifier qu'il a une-billet ?

Réponse : D'une manière générale l'accès aux trains sans billet valable est interdit. Il incombe aux voyageurs de perdre ses dispositions afin de pouvoir présenter un titre de transport valable et le cas échéant les documents justifiant une réduction tarifaire et une pièce d'identité.

Dans des circonstances exceptionnelles comme mentionnées dans la question, le client doit se rapprocher spontanément au chef de bord et en présentant nom, prénom et date de naissance. En principe, le contrôleur devra pouvoir retrouver l'e-billet du client dans son outil de contrôle. Idéalement le client présentera également une pièce d'identité.

- A nouveau, nous signalons que dans les petites gares il n'y a pas toujours des bornes ou le numéro d'appel pour acheter un billet n'est pas affiché. En outre les horaires affichés sont écrits trop petitement.

Réponse : Un travail est en cours pour afficher dans toutes les petites gares les conditions d'accès au train et toutes les solutions de distribution dans la gare et à proximité.

---

<sup>4</sup> Un nudge est une incitation douce ou coup de pouce donné à un individu ou consommateur pour modifier son comportement.

## AFOC

- Suite aux discussions du précédent CCC, qu'en est-il de la fusion des différentes applications SNCF ? -> cf. [intervention d'Anne PRUVOT en séance](#)
- Selon le différent type de rame TGV certains voitures de 2ème classe sont totalement dépourvus de prise électrique, est-il possible techniquement d'en installer un minimum (en bout de la voiture, par exemple) ?

Réponse : Il n'est pas prévu de rajouter des prises dans les quelques rames qui n'ont pas encore rénovées. En effet, ces rames intégreront le programme de rénovation TGV qui a commencé en 2020 et se terminera fin 2022.

Ces opérations de rénovation de 28 rames sont menées aux Technicentres de Bischheim et d'Hellemmes. Ce vaste programme portera à 30 ans la durée de vie des rames Duplex, 15 ans après leur première mise en circulation.

Quelques chiffres clés :

- 3 ans de travaux pour traiter les 28 rames Duplex,
- Le coût de la rénovation par rame s'élève à 4,5 millions d'euros
- Plus de 17 500 heures de travail par rame,
- 4 mois de transformation par rame,
- Mise en circulation de la première rame rénovée : 21 février 2020, la dernière et prévue pour fin 2022.

- Afin d'attirer régulièrement un maximum de voyageurs, les offres de billets à tarifs réduits vont-elles se poursuivre ? -> cf. [intervention J. LAFFON en séance](#)