



15ème législature

Question N° : 24479	De M. Stéphane Trompille (La République en Marche - Ain)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse >Majoration des titres de transports - SNCF - Vente de billets à bord	Analyse > Majoration des titres de transports - SNCF - Vente de billets à bord.
Question publiée au JO le : 12/11/2019 Réponse publiée au JO le : 11/08/2020 page : 5493 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Stéphane Trompille appelle l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de la transition écologique et solidaire, chargé des transports sur la majoration des billets de train pour vente à bord instaurée par les nouvelles règles de régularisation à bord des trains, datant du 20 mars 2019. Depuis cette date, un nouveau barème de régularisation des voyageurs montés à bord sans titre de transport est entré en vigueur. En cas de contrôle et d'absence d'un titre valable, une régularisation s'applique qui est d'un montant supérieur à celui d'un achat sur les canaux de vente SNCF. Ainsi, les billets achetés à bord sont systématiquement plus chers qu'un achat par anticipation. Si cette réglementation s'inscrit légitimement dans un plan de lutte contre la fraude, elle rompt avec le principe d'égalité devant les services publics. En effet, cette régularisation systématique pénalise les usagers de train des gares ne disposant pas de guichet ou de distributeur automatique fonctionnel. À titre d'exemple, à partir des données disponibles sur le site TER Bourgogne-Franche-Comté, il est estimé à 95 gares sur 205 le nombre de gare n'ayant ni guichet, ni distributeurs de tickets. Dans l'ensemble du Grand Est, c'est un tiers des gares qui n'en disposent pas. Si la nouvelle réglementation répond à un impératif de lutte contre la fraude et est accompagnée d'un processus de dématérialisation, les spécificités de certains territoires ruraux nécessitent d'être prises en compte dans la réglementation relative à l'achat à bord d'un titre de transport SNCF. Il lui demande ainsi quelles mesures sont envisagées par le Gouvernement afin que les usagers de train des gares ne disposant pas de guichet ou de distributeur automatique ne soient pas pénalisés du fait de leur localité.

Texte de la réponse

Dans le respect des dispositions juridiques encadrant la régularisation des voyageurs en situation frauduleuse, les modalités de régularisation des personnes voyageant dans un TER sans être muni d'un titre de transport valable relèvent des conditions d'exploitation des services convenues entre le transporteur et l'autorité organisatrice régionale. Dans ce contexte, des nouvelles règles de régularisation s'appliquent depuis le deuxième trimestre 2019 aux TER dans l'objectif de lutter plus efficacement contre la fraude et de garantir aussi une meilleure équité de traitement entre les clients qui achètent leur billet en amont du voyage et ceux qui régularisent leur situation seulement en cas de contrôle. Le Gouvernement rappelle qu'en vertu du principe constitutionnel de libre administration des collectivités territoriales, il ne saurait intervenir dans l'organisation du service des trains express régionaux, lesquels relèvent de la compétence des conseils régionaux. En cas d'absence ou de problème de distribution en gare de départ, les régions ont demandé à la SNCF de conserver la possibilité pour les usagers

d'obtenir auprès du chef de bord un titre de transport à un barème dit « exceptionnel », inférieur au tarif « de bord ». De plus, la majorité des régions, comme par exemple Auvergne-Rhône-Alpes ou Bourgogne-Franche-Comté, a aussi demandé à la SNCF de prévoir un « barème de distribution ». Ainsi, lorsque les trains sont accompagnés, les agents chargés du contrôle à bord peuvent délivrer un billet dont le prix est établi sur la base de certains tarifs régionaux proposés aux guichets. Afin d'éviter tout détournement, la délivrance de ce titre ne pourra toutefois concerner que les usagers qui montent dans un train à partir d'un point dépourvu de tout moyen de distribution, dès lors qu'ils se présentent spontanément à l'agent de contrôle pour signaler leur situation. En revanche, la vente à bord des TER Grand Est au « barème de distribution » n'est à ce jour pas prévue. A la demande des associations d'usagers, la région Grand Est a convenu avec la SNCF que les clients ayant obtenu un tarif « de bord » ou « exceptionnel » alors que la gare de départ n'était pas équipée d'un moyen de distribution ou en cas de panne de celui-ci, peuvent demander auprès du service clientèle le remboursement de la différence de prix avec un billet acheté au guichet. De façon plus générale, on peut indiquer qu'au-delà des guichets et des distributeurs automatiques en gare et de l'achat sur smartphone ou internet, l'achat de billets TER est également possible auprès de certains points de vente non SNCF, dits dépositaires. Le partenariat signé entre la SNCF et la Confédération des Buralistes en juillet dernier vise en particulier à étendre le réseau des buralistes proposant ce service, à commencer notamment par les cinq régions pilotes où un nouvel dispositif informatique de vente est expérimenté. Il s'agit des régions Bourgogne-Franche-Comté, Grand Est, Pays de la Loire, Normandie et Provence-Alpes-Côte d'Azur. Enfin, certaines régions peuvent également proposer aux clients d'acheter leur titre de transport en amont du voyage par téléphone auprès du service clientèle qui propose un service gratuit d'envoi à domicile. C'est le cas par exemple en région Grand Est où les clients TER bénéficient de ce service depuis avril 2019.