

15ème législature

Question N° : 42609	De M. Nicolas Meizonnet (Non inscrit - Gard)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transition écologique et cohésion des territoires
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse >Abonnement « TGV Max » : la SNCF doit la clarté à ses usagers !	Analyse > Abonnement « TGV Max » : la SNCF doit la clarté à ses usagers !.
Question publiée au JO le : 16/11/2021 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Date de renouvellement : 17/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

M. Nicolas Meizonnet alerte M. le ministre délégué auprès de la ministre de la transition écologique, chargé des transports, sur la situation des abonnés SNCF « TGV Max ». Alerté par de nombreux utilisateurs ainsi que par l'association « 1Max2Trains », il constate le sentiment d'incompréhension des usagers face à l'évolution plus que négative de leur abonnement. L'abonnement « TGV Max » prévoit, selon le message commercial, « des trains illimités pour 79 euros par mois ». Mais dans les faits, les conditions générales de vente sont plus vagues. Elles annoncent en effet une offre limitée en « périodes d'affluence », qui étaient jusqu'alors les grands départs en vacances et les ponts. Cependant, M. le député s'étonne que les nouvelles « CGV » en date du 27 septembre 2021 prévoient dorénavant d'inclure les vendredis et les dimanches dans les périodes « d'affluence », rendant l'utilisation de cet abonnement beaucoup plus compliquée pour les utilisateurs. De plus, la nouvelle politique commerciale de la SNCF de réduire le nombre de TGV Inoui et des trains Intercités au profit des Ouigo, auxquels l'abonnement « TGV Max » ne donne pas accès et qui réduit considérablement les possibilités de voyage, ne permet plus à la SNCF d'honorer sa promesse initiale de voyager en illimité. D'après son constat auprès de nombreux abonnés, M. le député note qu'une grande partie des usagers « TGV Max » sont des étudiants, l'abonnement étant réservé aux 16-27 ans, qui alternent entre semaine dans une ville pour leurs études et week-end auprès de leur famille dans une autre ville. Aujourd'hui, avec une offre qui ne se limite presque plus qu'aux mardis et mercredis pour certaines lignes, l'abonnement est devenu quasiment inutilisable pour de nombreux trajets. Cet abonnement, l'un des plus onéreux que propose la SNCF puisqu'il s'élève à 948 euros par an, devient donc de moins en moins rentable pour les titulaires qui doivent régulièrement se résigner à acheter un billet au tarif très élevé qu'impose la « dernière minute ». M. le député constate également l'opacité qui règne sur le système d'attribution des places « TGV Max » sur les trains, système qualifié d'« algorithmique » par le service client de la SNCF et qui est censé ajuster le nombre de places en fonction de la demande. Malgré cela, M. le député a pu constater que des trains dans lesquels aucune place « TGV Max » n'était proposée avant départ portaient avec de nombreuses places vides. Il constate également que des places étaient rendues disponibles quelques minutes avant le départ, ce qui ne laisse pas la possibilité à un usager de prendre le train, à moins que celui-ci décide d'attendre toute la journée, au petit bonheur, qu'un train se libère. Enfin, M. le député constate que malgré une offre de places « TGV Max » déclinante, le nombre d'abonnés semble être en hausse et les campagnes de promotion de l'abonnement, notamment « premier mois à 1 euro », demeurent régulières. M. le député s'interroge également sur la pertinence d'ouvrir un abonnement similaire à destination des seniors, comme l'envisage la SNCF, alors qu'elle peine à honorer l'offre existante. À la lumière de



ces éléments, M. le député demande au ministre d'agir auprès de la SNCF afin que le système d'attribution des places « TGV Max » par train soit clairement identifiable et compréhensible par les usagers, en exigeant, par exemple, que la SNCF indique à 35 jours du départ le nombre de places qui seront éligibles à J-31 (jour de l'ouverture à la vente des places « TGV Max »). Il demande au ministre d'exiger que la SNCF s'engage à fixer un minimum de places disponibles par ligne à forte demande (Paris - grandes villes par exemple), minimum qui évoluera avec le nombre d'abonnés « TGV Max ». Il lui demande également s'il envisage de presser la SNCF à revoir les nouvelles « CGV », notamment les points ne permettant pas de diviser un trajet ou le non-report d'un trajet « TGV Max » sur un trajet ultérieur en cas d'annulation ou de retard d'un train.