



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>10929</b>	De <b>M. Philippe Latombe</b> ( Démocrate (MoDem et Indépendants) - Vendée )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transports		<b>Ministère attributaire</b> > Transports
<b>Rubrique</b> > consommation	<b>Tête d'analyse</b> >Pratiques commerciales de la SNCF	<b>Analyse</b> > Pratiques commerciales de la SNCF.
Question publiée au JO le : <b>22/08/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>11/06/2024</b> page : <b>4933</b> Date de changement d'attribution : <b>05/03/2024</b>		

### Texte de la question

M. Philippe Latombe alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports, sur les pratiques commerciales de la SNCF. Le 8 août 2023, en partenariat avec la *start-up* Alma, la SNCF a mis en service en toute discrétion sur SNCF Connect une solution de paiement fractionné des billets par carte bancaire. Pour l'instant, seuls ceux dont le montant est supérieur à 150 euros sont éligibles, mais cette solution de paiement a vocation à s'étendre. Les frais occasionnés, qui s'élèvent à 1,5 % du montant, sont à la charge du « client ». Alors que les prix des billets atteignent des sommets qui dissuadent les Français d'opter pour ce mode de déplacement pourtant protecteur de l'environnement, les rendre encore plus chers et favoriser l'endettement des usagers les plus modestes semble paradoxalement être la solution trouvée par la SNCF pour améliorer le niveau de fréquentation des trains. Il souhaite savoir si M. le ministre, dans un contexte inflationniste difficile pour les compatriotes, envisage de rappeler à la SNCF que sa mission de service public est peu compatible avec ce type de pratiques commerciales et qu'avant tout au service du contribuable, elle doit cesser la confusion qui consiste à assimiler l'usager d'un service public à un simple client d'une entreprise commerciale.

### Texte de la réponse

Le paiement fractionné est une pratique légale et désormais courante dans le e-commerce, qui permet aux clients qui le souhaitent d'échelonner leurs dépenses sur leurs achats en ligne. SNCF Connect a créé un partenariat avec l'entreprise française Alma afin de proposer de manière explicite à ses clients d'échelonner le règlement de leur commande en trois ou quatre échéances débitées sur leurs comptes bancaires. En effet, pour tout achat de billet de train, d'un montant compris entre 120 € et 2 000 €, et en plus des modes de paiement traditionnels, SNCF Connect donne la possibilité au voyageur de payer le montant de sa commande en trois fois via Alma. Sur la page de SNCF Connect précédant le paiement du panier, un bandeau informatif permet de comprendre le fonctionnement du paiement fractionné proposé par Alma, et évalue explicitement les frais de financement qui seront prélevés par le site dès la première échéance. Un processus clair et explicite est ensuite soumis à l'utilisateur du site Alma vers lequel il est dirigé, où il peut consulter le récapitulatif du montant de sa commande, les frais associés et consulter son futur échéancier. Une fois le paiement réalisé, le voyageur est redirigé vers le site SNCF Connect où il peut constater la confirmation de sa commande.