

## 16ème législature

<b>Question N° : 591</b>	De <b>M. Nicolas Meizonnet</b> ( Rassemblement National - Gard )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Transports		<b>Ministère attributaire</b> > Transports
<b>Rubrique</b> > transports ferroviaires	<b>Tête d'analyse</b> > Abonnement « TGV Max » : la SNCF doit la clarté à ses usagers !	<b>Analyse</b> > Abonnement « TGV Max » : la SNCF doit la clarté à ses usagers !.
Question publiée au JO le : <b>02/08/2022</b> Réponse publiée au JO le : <b>22/11/2022</b> page : <b>5641</b>		

### Texte de la question

M. Nicolas Meizonnet alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, 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 constate que depuis les conditions générales de vente du 27 septembre 2021, tous les vendredis, les samedis et les dimanches sont inclus 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 partaient 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'avoir ouvert un abonnement similaire à destination des seniors, « Max Seniors », alors que la SNCF 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.

### Texte de la réponse

L'offre MAX Jeunes (anciennement TGV Max) relève de la politique commerciale de la SNCF, qui dispose en la matière d'une autonomie de gestion dans le cadre des services librement organisés, non conventionnés. Il lui appartient de définir les modalités de gestion des tarifs et leur disponibilité au regard des contraintes techniques, économiques et commerciales auxquelles elle est confrontée afin d'optimiser le remplissage des trains à tous les horaires. Cette offre, qui s'adresse aux jeunes très mobiles et souples dans leur organisation, impose en contrepartie de laisser des places disponibles aux autres clients ne disposant pas de tels avantages. Les conditions générales de vente de l'offre indiquent ainsi, depuis la création du tarif, que le voyage ne peut pas être réalisé lors des périodes de forte affluence. Celles-ci ont été précisées pour viser expressément les vendredis après-midi et soirée, les dimanches après-midi et soirée, les grands départs en vacances et les ponts. Ces périodes étaient au demeurant déjà considérées comme périodes de forte affluence avant que cette précision ne soit formalisée. L'offre MAX Jeunes affiche néanmoins une forte disponibilité. Depuis 2019, le nombre de places mises en vente à ce tarif est stable (environ 1 million de places par mois), malgré les ajustements d'offre que SNCF Voyageurs dû opérer pour faire face aux conséquences de la crise sanitaire. Ces places sont disponibles dans environ 90 % des trains (80 % pour les mois les plus chargés, 95 % pour les mois où le trafic est moindre). Enfin, chaque fois que l'état des réservations le permet, SNCF Voyageurs ajoute des places jour par jour entre J-30 et J-2 pour ces voyageurs. Dans certaines situations, un train pour lequel le tarif MAX Jeunes n'est plus disponible peut toutefois comporter des places inoccupées. Cela peut être le résultat d'une réservation non honorée (les clients MAX Jeunes peuvent réserver jusqu'à 6 billets en simultané et confirmer ou annuler leur voyage jusqu'à la veille du voyage). Il peut également s'agir d'une place occupée sur une partie du parcours en amont qui n'aurait donc pas pu être vendue sur le parcours de bout-en-bout. Il est à noter que les places rendues par les clients MAX Jeunes sont réattribuées au contingentement de MAX Jeunes.