

Hôtel de Matignon
Monsieur François Bayrou
Premier Ministre,
57 rue de Varenne
75 007 Paris SP 07

*Nos Réf. : 20250218GB
PJ : Etude SNCF*

Paris, le 18 février 2025

Monsieur Le Premier Ministre,

Familles Rurales est le premier mouvement familial en France. Reconnu d'utilité publique et agréée association de défense des consommateurs, il est aussi un acteur incontournable de l'éducation populaire et de l'économie sociale et solidaire,

Fort de son ancrage local, avec ses 1700 associations, 127 000 familles adhérentes, 25 000 bénévoles et 14 000 salariés et indépendant de toute obédience politique, syndicale ou confessionnelle, notre mouvement au quotidien pour apporter des services à la population et animer les territoires en lien avec les collectivités.

Engagé dans l'accompagnement des familles dans les transitions écologiques et solidaires, Familles Rurales partage l'ambition affichée dans le contrat de performance qui lie l'Etat et la SNCF de faire du train la pierre angulaire des mobilités en milieu urbain, péri-urbain comme plus rural.

Attachés à cette entreprise publique, nous avons été surpris et inquiets des récentes déclarations de son Président Jean-Pierre Farandou relative à sa vision de la mission de service public de la SNCF.

Le site internet de la SNCF est lui sans ambiguïté sur ce sujet, il y décline les cinq grands principes qui doivent guider l'action de cette société anonyme à capitaux exclusivement publics :

Rappel des engagements présentés sur le site de la SNCF¹ relevant de sa « mission de service public » :

- 1. Être au service de nos clients*
- 2. Placer le progrès social au cœur de nos priorités*
- 3. Contribuer au développement et à l'équilibre du territoire*
- 4. Fournir à nos clients le meilleur service et garantir nos fondamentaux : sécurité des circulations, ponctualité des trains de voyageurs et de marchandises, information voyageurs*
- 5. Proposer des tarifs adaptés à tous*

Par ce courrier Familles Rurales requiert votre attention pour ne pas dire votre particulière vigilance, parce qu'au-delà des déclarations fracassantes de son Président Directeur Général, plusieurs pratiques de la SNCF posent de nombreuses difficultés d'un point de vue social, comme juridique, ainsi que le montre notre étude jointe en annexe.

La situation est devenue telle que des entités comme l'Office Franco-Allemand pour la Jeunesse, OFAJ, pourraient reconsidérer leur politique privilégiant à tout autre mode de transport, l'usage du train, tant les prix, les temps de trajets, sont devenus dissuasifs à certaines périodes de l'année.

Que dire de l'exaspération des usagers de certaines lignes qui subissent des retards conséquents et répétitifs, à l'instar de celle reliant Clermont- Ferrand à Paris.

Il reste à la SNCF cinq années, pour corriger la situation et respecter les obligations qui lui sont faites dans le Contrat de Performance qu'il vous revient, Monsieur le Premier Ministre, de lui opposer.

Certaines valeurs et principes du service public auxquels nous sommes, tout comme vous, particulièrement attachés, doivent être rapidement réaffirmés : continuité, égalité, adaptabilité.

Car, comme le montre notre étude, alors même que le train devrait occuper une place déterminante dans l'évolution des pratiques pour réussir la transition écologique, la situation est aujourd'hui toute autre.

Une part importante de nos concitoyens, notamment les plus modestes et les plus éloignés des grands centres urbains, ne sont plus en mesure d'opter pour le train, à l'instar des jeunes ruraux dont le rapport de l'IGAS – Inspection Générale des Affaires Sociales² publié en janvier dernier souligne la nécessité de solutions de mobilité pour échapper à la précarité.

Plusieurs mesures peuvent être mises en œuvre pour agir sans attendre et corriger la situation :

¹ <https://www.groupe-sncf.com/fr/groupe/strategie/mission-service-public>

² <https://www.igas.gouv.fr/pauvrete-et-conditions-de-vie-des-jeunes-dans-le-monde-rural-comment-adapter-les-reponses-institutionnelles>

- Mettre en place des tarifs socialement plus « justes » conformément à l'esprit du contrat de performance 2021-2030. Il y est notamment inscrit la nécessité de « maximiser les avantages socio-économiques » que doit « offrir le train ». Pour y parvenir, l'un des leviers consiste, selon Familles Rurales, à repenser cette politique sociale et tarifaire au regard des ressources de chacun. Notons que d'importantes marges de manœuvres existent par exemple pour les « Intercités » dont la politique tarifaire est directement définie par l'Etat puisqu'il les conventionne. Cela vaut aussi pour les TGV pour lesquels l'Etat a le pouvoir de mettre en œuvre ses orientations en tant qu'actionnaire à 100%.
- Respecter et appliquer le règlement européen en automatisant les indemnités dues en cas de retard et d'annulation. Être indemnisé est un droit qui ne saurait être soumis à une demande préalable du consommateur comme l'exige aujourd'hui la SNCF.
- Renforcer les prérogatives de l'Autorité de Régulation des Transports (ART) afin, qu'au-delà de son rôle de régulateur économique, elle puisse réellement « sanctionner » les mauvaises pratiques des opérateurs tant s'agissant de la SNCF, que des acteurs ferroviaires à venir avec l'ouverture à la concurrence.
- Mettre en place un système de médiation sur le modèle du MNE Médiateur National de l'Energie (MNE) chargé, non seulement de traiter les litiges de manière indépendante et impartiale, mais aussi d'informer les consommateurs sur leurs droits et le nouveau contexte d'ouverture à la concurrence.
Un comparateur d'offres pourrait compléter ce dispositif afin de faciliter l'accès aux informations difficilement disponibles s'agissant des alternatives à la SNCF.

Nous nous tenons à la disposition de votre cabinet pour convenir d'un rendez-vous afin de vous détailler cette série de mesures.

Comptant sur votre écoute et votre action, nous vous prions d'agréer, Monsieur Le Premier Ministre, l'expression de notre très haute considération.

Guyline BROHAN
Présidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Brohan', with a large, sweeping flourish underneath.