

**MOBILITES : COMMENT « PREFERER LE TRAIN » AU REGARD  
DES PRIX PRATIQUES ET DE LA QUALITE DE SERVICE  
OFFERTE PAR LA SNCF ?**

**DOSSIER DE PRESSE**

MARS 2025





## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 7 mars 2025

### Mobilité :

### **Familles Rurales demande à l'Etat DE CONTRAINDRE la SNCF, à revoir ses pratiques tant sur le plan tarifaire que sur celui de la qualité de service offerte à ses usagers**

**Familles Rurales, l'une des principales associations de défense des consommateurs et 1<sup>er</sup> Mouvement familial publie ce jour son étude « Mobilités : Comment préférer le train au regard des prix pratiqués et de la qualité de service offerte par la SNCF ? »**

Si Familles Rurales est convaincu de la place déterminante que doit prendre le train dans la décarbonation, comment y parvenir tant au regard des tarifs pratiqués par la SNCF- en particulier à certaines périodes - que de la qualité de service parfois très altérée ? Pour Familles Rurales, le temps est venu de rendre ses lettres de noblesse à cette entreprise tributaire d'une mission de service public, tant pour des raisons écologiques qu'économiques.

L'avion lorsqu'on voyage seul, ou la voiture à plusieurs (dès 2) constituent trop souvent, une alternative plus abordable d'un point de vue économique pour nos concitoyens, et ce malgré une conscience écologique de plus en plus marquée.

Pourtant, les objectifs du contrat de performance 2021-2030 passé entre l'Etat et la SNCF paraissent limpides : « assurer un European Green Deal » favorisant les modes de transports les plus « durables » notamment en « maximisant les avantages socio-économiques qu'offre le train ». Plus récemment, ce mois de janvier 2025, l'IGAS – Inspection Générale des Affaires Sociales – publiait un rapport<sup>1</sup> recommandant de « penser des cadres d'intervention sur la mobilité et le voyage » pour répondre aux problématiques que rencontrent les jeunes ruraux, en particulier ceux touchés par la pauvreté.

---

<sup>1</sup> <https://www.igas.gouv.fr/pauvrete-et-conditions-de-vie-des-jeunes-dans-le-monde-rural-comment-adapter-les-reponses-institutionnelles>

De surcroît, l'Etat – donc les contribuables – a déjà injecté des moyens conséquents dans cette société anonyme à capitaux publics. Ces 5 dernières années il s'est agi de « ponctionner » sur nos ressources 35 milliards d'euros pour « éponger » la dette dont la SNCF était redevable à l'Etat (25 milliards en 2020 puis 10 de plus en 2022). Pour la seule année 2023, 20,3<sup>2</sup> milliards d'euros ont encore été prélevés sur nos finances publiques pour soutenir la SNCF. **Sans même contester le bien-fondé de ces aides pour le moins « conséquentes » (d'autant plus en période de crise), pour Familles Rurales il est légitime d'en attendre un retour.**

C'est dans ce contexte que nous avons mené l'enquête, notamment à partir de l'exemple des TGV, afin de :

- Comprendre la tarification de la SNCF et être en mesure de donner aux consommateurs les clés d'un achat éclairé si tant est que cela s'avèrerait « possible » ;
- Mesurer objectivement les raisons expliquant le mécontentement exprimé par des millions de consommateurs s'agissant de la qualité de service assurée par la SNCF ;
- Exiger et obtenir une amélioration des pratiques par un dialogue plus efficient avec la SNCF, les autorités publiques, le régulateur voire en saisissant le juge si cela était nécessaire.

## Nos principaux constats et propositions :

**I / LA TARIFICATION DYNAMIQUE DE LA SNCF : UNE BOÎTE NOIRE DONT IL PARAÎT IMPOSSIBLE DE PERCER LE MYSTÈRE : DES ABONNEMENTS QUI N'OUVRENT AUCUN AVANTAGE A CERTAINS MOMENTS DE L'ANNÉE ET DES PRIX QUI PASSENT DU SIMPLE AU TRIPLE POUR UN MÊME TRAJET AU SEIN D'UN MÊME TRAIN !**

**Des prix qui jouent au yoyo avec une constante : des tarifs qui « explosent » à Noël et pendant la période de vacances estivales**

**Un même trajet, réservé au même moment, dans le même train, même classe affiché à la fois à 39€ et à 118€ selon les critères renseignés**

**Carte Famille nombreuse, avec 3 enfants, une réduction de 0%, 18%, 30% ... ou 34%, on ne sait pas trop !**

**II/ PRES DE 347 000 000 DE VOYAGEURS IMPACTÉS PAR L'ANNULATION, LA DÉPROGRAMMATION OU LE RETARD DE LEUR TRAIN EN 2023**

**Déprogrammation ou annulation : près de 178 millions de voyageurs impactés par les 524 000 trains déprogrammés ou annulés en 2023**

**Retards : 169 millions de passagers impactés. 36,5 millions pour un retard de leur TGV, dont 8,3 millions pour un retard supérieur à 30 minutes**

**Un régime juridique imposant une indemnisation que 61% des consommateurs n'obtiennent pas pour un retard compris entre 1 et 2 heures**

---

<sup>2</sup> FIPECO (coût en 2022 et 2023) <https://www.fipeco.fr/fiche/Le-co%C3%BBt-de-la-SNCF-pour-le-contribuable>

### III/ 35 MILLIARDS D'EUROS DE REPRISE DE DETTES ET UN BUDGET ANNUEL DE 20,3<sup>3</sup> MILLIARDS D'EUROS POUR LA SEULE ANNEE 2023. UNE CONTRIBUTION PUBLIQUE ESSENTIELLE MAIS DES TRAINS QUI RESTENT, MALGRE TOUT, INACCESSIBLES A DE NOMBREUX USAGERS...

Un « pacte ferroviaire » par lequel l'Etat a consenti à la SNCF une reprise de dettes de 35 milliards d'euros en contrepartie d'un « meilleur service public ferroviaire, au meilleur coût pour les voyageurs et les contribuables »

En 2023, la SNCF a encore coûté à l'Etat - et donc aux contribuables (hors prix des billets) - 20,3 milliards d'euros, pour quel retour ?

Fort de ces constats, Familles Rurales a décidé de saisir le Premier Ministre via une lettre ouverte visant :

- La mise en place de 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% ;
- A lui imposer, dans les plus brefs délais, une mise en conformité avec le règlement européen via l'automatisation des indemnités dues en cas de retard et d'annulation. Être indemnisé en cas de retard supérieur à une heure est un droit qui ne saurait être soumis à une demande préalable du consommateur comme l'exige aujourd'hui la SNCF ;
- A renforcer les prérogatives de l'ART (Autorité de Régulation des Transports) 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 autres acteurs ferroviaires à venir avec l'ouverture à la concurrence ;
- A mettre en place un système de médiation sur le modèle du MNE (Médiateur National de l'Énergie) 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.

Contact presse :

Niki Vouzas - tel.06 49 49 75 17 - [niki.vouzas@famillesrurales.org](mailto:niki.vouzas@famillesrurales.org)

---

<sup>3</sup> FIPECO (coût en 2022 et 2023) <https://www.fipeco.fr/fiche/Le-co%C3%BBt-de-la-SNCF-pour-le-contribuable>

## FICHE MÉTHODOLOGIQUE

- Les **informations sur la qualité du transport** (annulations, déprogrammations, retards de train) proviennent de l'analyse des données en Open Data de l'Autorité de Régulation des Transports (ART) : <https://www.autorite-transports.fr/observatoire-des-transports/jeux-de-donnees-en-open-data/>
- L'**analyse historique des prix** est faite à partir de la série longue de l'indice des prix à la consommation « Transport de passagers par train » (Base 2015 - Ensemble des ménages - France métropolitaine) de l'Insee. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/serie/001764117>
- L'analyse de l'**évolution des prix à la vente des billets** est issue de relevés hebdomadaires réalisés par Familles Rurales sur deux dates de voyages.

Choix de deux périodes différentes :

- Une période de haute fréquentation : samedi 10 août – retour le 17 août (période estivale, fin des Jeux Olympiques de Paris 2024, semaine incluant le pont du 15 août, un départ le samedi se cale sur les périodes de location estivale du samedi au samedi)
- Une période de basse fréquentation : mercredi 2 octobre – retour 9 octobre (milieu de semaine, pas d'évènement particulier)

Billet pour des transports le matin aux alentours de 9h30, trajets directs, au départ de Paris, sur les destinations : Bayonne, Nantes, Strasbourg, Lyon et Marseille.

Opérateurs étudiés : deux ferroviaires (TGV Inouï par la SNCF sur tous les trajets et Trenitalia sur le trajet Paris-Lyon), un aérien (Air France), deux routiers par autocar (Flixbus et Blablacar).

Plusieurs profils SNCF étudiés : sans abonnement, abonnement avantage (adulte, senior, jeune), Famille nombreuse (30%) et Liberté Pro. Prix relevés en seconde classe, première classe et Flex première.

Les relevés ont été effectués sur les sites internet des différents opérateurs, chaque semaine (en général le lundi) depuis la date de mise en vente des billets SnCF (le 13 mars pour l'été 2024 et 2 juin 2024 pour le 2 octobre). Pour les trajets de haute saison (10 août), des relevés complémentaires ont été effectués le 14 mars et le 15 mars pour évaluer l'évolution du prix des billets les jours suivants la mise en vente. Au total, plus de 4000 prix ont été relevés.

## RESULTAS DETAILLÉS

### MOBILITE :

#### COMMENT PREFERER LE TRAIN AU REGARD DES PRIX PRATIQUES ET DE LA QUALITE DE SERVICE OFFERTE PAR LA SNCF ?

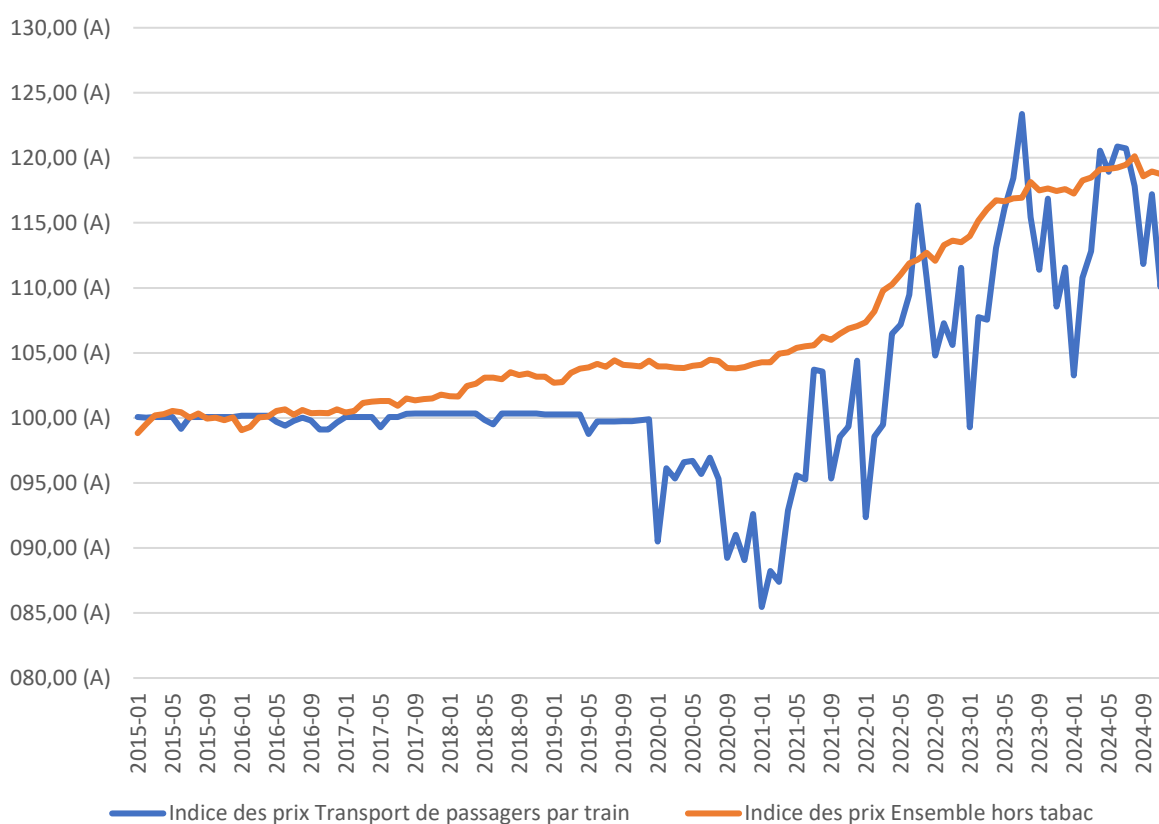
#### I / LA TARIFICATION DYNAMIQUE DE LA SNCF : UNE BOÎTE NOIRE DONT IL PARAÎT IMPOSSIBLE DE PERCER LE MYSTÈRE : DES ABONNEMENTS QUI N'OUVRENT AUCUN AVANTAGE A CERTAINS MOMENTS DE L'ANNEE ET DES PRIX QUI PASSENT DU SIMPLE AU TRIPLE POUR UN MÊME TRAJET AU SEIN D'UN MÊME TRAIN !

L'évolution de l'indice des prix du transport ferroviaire montre une grande stabilité de 2015 au 1<sup>er</sup> janvier 2020, date à laquelle la SNCF a changé de statut, passant de celui d'EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et commercial) à celui de SA (Société Anonyme) à capitaux publics. A partir de cette date, s'est installée une très forte volatilité des prix.

Juste au moment où la SNCF change de statut, le Covid et les confinements successifs perturbent fortement le secteur des transports. Les prix chutent en 2020, mais retrouvent leurs niveaux d'avant crise dès 2021.

#### Des prix qui jouent au yoyo avec une constante : des tarifs qui « explosent » à Noël et pendant la période de vacances estivales

#### Evolution de l'indice général des prix à la consommation et des transports de passagers par train\* sur 10 ans (janvier 2015 à décembre 2024 - base 100 en 2015)



\* la statistique de l'Insee « transports de passagers par train » prend en compte tous les transports ferroviaires confondus (quel que soit le service ou l'opérateur)

Depuis 2021, deux fortes tendances se dégagent :

- L'évolution cyclique des tarifs : chaque année se dessinent les deux pics des vacances d'été et de Noël, chacun suivi d'une période creuse. En 2024, entre la période la plus basse (janvier) et le pic de juin, la différence de prix est de près de 17% ;
- La tendance à la hausse très visible depuis 2021 : entre le pic de juin 2021 et le pic de juin 2024, les prix des trains ont augmenté de près de 27%, comparé au niveau général des prix qui a augmenté de 13% sur la même période.

### Des écarts de prix du simple au double

L'une des conséquences majeures de la tarification dynamique est la forte augmentation du prix des billets. Entre les tarifs minimums et maximums relevés sur un même trajet, en TGV, l'augmentation du billet va de 25 à 162%. Le billet Paris Strasbourg pour le 2 octobre enregistre la hausse la plus forte en passant de 45 à 118 € sur la période de relèvement.

**Prix minimum et maximum des billets TGV de seconde classe plein tarif**

Trajets	PERIODE HAUTE			PERIODE BASSE		
	Tarif minimum	Tarif maximum	Différence	Tarif minimum	Tarif maximum	Différence
Paris - Bayonne	84	134	60%	54	84	56%
Paris - Nantes	51	87	71%	35	59	69%
Paris - Strasbourg	45	95	111%	45	118	162%
Paris - Lyon SNCF	45	109	142%	70	109	56%
Paris - Marseille	105	131	25%	49	93	90%

**Mis à part le constat de l'augmentation de tous les billets, l'enseignement de ce tableau ... est qu'on ne peut en tirer aucun enseignement !**

Pour les trains étudiés, les trajets pour Bayonne ou Nantes enregistrent des hausses similaires que l'on soit en haute ou en basse période, ce qui n'est pas le cas des autres trajets. Pour le trajet vers Lyon, l'augmentation est beaucoup plus forte en période haute qu'en basse affluence, c'est l'inverse pour Marseille. De façon contre-intuitive, il peut coûter plus cher d'aller à Strasbourg en basse saison plutôt qu'en haute saison.

**Un même trajet, réservé au même moment, dans le même train même classe affiché à la fois à 39€ ou à 118€ selon les critères renseignés**

Prendre un billet plus loin pour voyager moins cher : certains affichages de prix questionnent sur la formation des prix des billets. En effet, certains trajets affichent deux prix parfois très différents sur le même TGV, même heure, même destination, même temps de trajet. C'est, par exemple le cas du trajet ci-dessous entre Paris et Strasbourg. On y voit apparaître deux TGV Inouï à 7h16, ayant les mêmes conditions d'échange et d'annulation. Le premier affiche des prix de 54€ et 63€ respectivement pour les seconde et première classes, le deuxième, des prix de 118€ et 156€.

Départ : Paris Arrivée : Strasbourg Aller : Mer. 02 oct., 6h Retour : Mer. 09 oct., 6h x 1 Co

Filtrer par : Trajets directs + Trajets via + Type de train + Temps de correspondance +

Train Bus ou covoiturage

Dim 29 Lun 30 Mar 01 Mer 02 Jeu 03 Ven 04 Sam 05

Afficher le jour précédent

	2de classe	1re classe
06:52 Paris Est 08:38 Strasbourg 1h46 Direct ICE	dès 106 €	dès 156 €
07:16 Paris Est 09:02 Strasbourg 1h46 Direct inOui	3 places à ce prix 54 €	6 places à ce prix 63 €
07:16 Paris Est 09:02 Strasbourg 1h46 Direct inOui	dès 118 €	dès 156 €

Source : Capture d'écran du site [sncf-connect.com](https://www.sncf-connect.com) réalisée le 2 septembre 2024

Il s'agit en fait du même train composé de deux rames allant ensemble jusqu'à Strasbourg avant qu'elles ne se séparent. La première continuera vers Colmar et la seconde vers Mannheim en Allemagne.

On peut déjà se demander ce qui explique cette énorme différence de prix sur deux rames d'un même train pour la même destination ?

Mais ce qui est encore plus incompréhensible, c'est que si le voyageur prend ce train pour aller jusqu'à Mannheim, il ne paiera son voyage Paris-Mannheim que 39€ en seconde classe et 55€ en première classe, soit moins que pour aller à Strasbourg alors que le train parcourt 133km de plus. Ainsi, le consommateur a intérêt à prendre un billet Paris Mannheim et à descendre à Strasbourg.

Départ : Paris Arrivée : Mannheim Aller : Mer. 02 oct., 6h Retour : Mer. 09 oct., 6h x 1 Co

Filtrer par : Trajets directs + Trajets via + Type de train + Temps de correspondance +

Train Bus ou covoiturage

Dim 29 Lun 30 Mar 01 Mer 02 Jeu 03 Ven 04 Sam 05

**Trajets Internationaux**  
Certains trains internationaux ne sont plus disponibles à la réservation. Veuillez sélectionner le trajet disponible qui vous convient le mieux. Pour plus de détails, cliquez sur « Lire la suite ».

Afficher le jour précédent

	2de classe	1re classe
07:16 Paris Est 10:18 Mannheim Hbf 3h02 Direct inOui	7 places à ce prix 39 €	8 places à ce prix 55 €

Source : Capture d'écran du site [sncf-connect.com](https://www.sncf-connect.com) réalisée le 2 septembre 2024



Comment donc expliquer qu'un Paris-Strasbourg, même jour, même heure de départ, mêmes conditions d'échange et d'annulation coûte moins cher en le réservant pour Mannheim, en Allemagne soit 133 km plus loin de Strasbourg où il s'arrêtera (39€ en seconde classe) qu'en ne le réservant « que » jusqu'à Strasbourg (54€ même classe).

Vous pensiez avoir tout vu...Et bien il n'en est rien puisque ce même train, même destination, toujours en seconde classe, coûtera 118€ en le réservant non plus s'il poursuit son chemin vers Mannheim après avoir marqué un arrêt à Strasbourg mais vers Colmar ?

**Force est de constater que même le plus « filou » d'entre nous ne saurait imaginer qu'il faille réserver un billet vers une destination plus lointaine pour le payer moins cher...**

**Carte Famille nombreuse, avec 3 enfants, une réduction de 0%, 18%, 30% ... ou 34%, on ne sait pas trop !**

A partir de 3 enfants, une famille peut demander à bénéficier d'une carte Famille nombreuse (coût 19€ pour une validité de 6 ans) qui offre des avantages chez de nombreux partenaires commerciaux dont la SNCF. Selon les CGDU<sup>4</sup>, pour les familles de 3 enfants, la carte offre une réduction de 30% sur certains trajets, en 1ère et 2nde classe, sur le tarif loisir standard ou tarif normal de 2nde classe. Cette réduction est donc théoriquement la même que celle de la carte Avantage (adulte, jeune ou sénior).

Mais l'application de cette réduction est plus qu'opaque !

En premier lieu, de nombreux TGV Inouï ne donnent pas droit à la réduction de la carte Famille nombreuse dès le début de la vente des billets. Par ailleurs, bien souvent, la réduction est très inférieure à 30%, mais parfois, de façon très exceptionnelle, elle peut être supérieure à 30%. Finalement, aucune règle ne semble s'appliquer de façon logique.

**Face à ces prix souvent incompréhensibles et régulièrement inadaptés à l'ensemble des budgets, qu'en est-il de la qualité de service ?**

**II/ PRES DE 347 000 000 DE VOYAGEURS IMPACTES PAR L'ANNULATION, LA DEPROGRAMMATION OU LE RETARD DE LEUR TRAIN EN 2023 SUR 1 350 000 000 SOIT 1 USAGER SUR 4 CONCERNE**

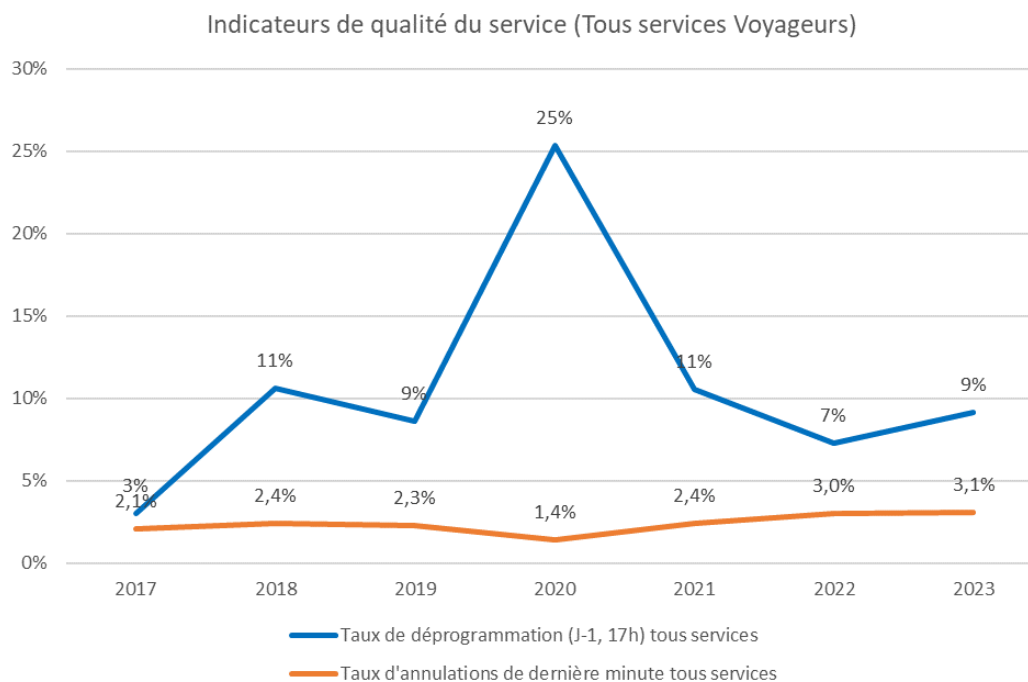
Conformément aux dernières données publiées par l'ART, Familles Rurales déplore une dégradation de la qualité de service. En effet, les indicateurs communiqués par la SNCF à l'autorité démontrent une augmentation du nombre de trains déprogrammés, annulés ou retardés entre 2022 et 2023 (sauf s'agissant des retards pour les TGV internationaux).

---

<sup>4</sup> <https://www.carte-familles-nombreuses.gouv.fr/cgdu>

## Déprogrammation et annulation : près de 178 millions de voyageurs impactés par les 524 000 trains déprogrammés ou annulés en 2023 :

Tous services confondus (TER, Transilien, Intercités, TGV hors trains grandes lignes non conventionnés et International), 129 millions de voyageurs (sur 1,35 milliards) ont été impactés, en 2023, par la déprogrammation de 391 685 trains, laquelle s'entend comme le « solde entre les circulations programmées (ouvertes à la commercialisation) et les circulations prévues à J-1 17h ». A ces chiffres déjà conséquents s'ajoutent les 48 millions de voyageurs dont les 132 324 trains ont été purement et simplement annulés le jour J du départ. **En tout, sur une année près de 178 millions d'usagers ont dû ainsi faire face à l'impossibilité de voyager conformément aux conditions initialement contractées avec la SNCF soit 13,2% des trajets concernés<sup>5</sup>.**



Selon l'ART – Autorité de Régulation des Transports, le nombre de trains complètement supprimés pour des causes maitrisables par SNCF Réseau augmente nettement depuis plusieurs années (+45% depuis 2018<sup>6</sup>). On entend par « causes maitrisables » les causes internes à SNCF Réseau (travaux, circulation, défaillances d'infrastructures, ...) en opposition aux causes externes, considérées comme « non maitrisables » (« malveillance » ou encore une partie des « conditions météorologiques » comme une tempête d'intensité particulière) par la SNCF.

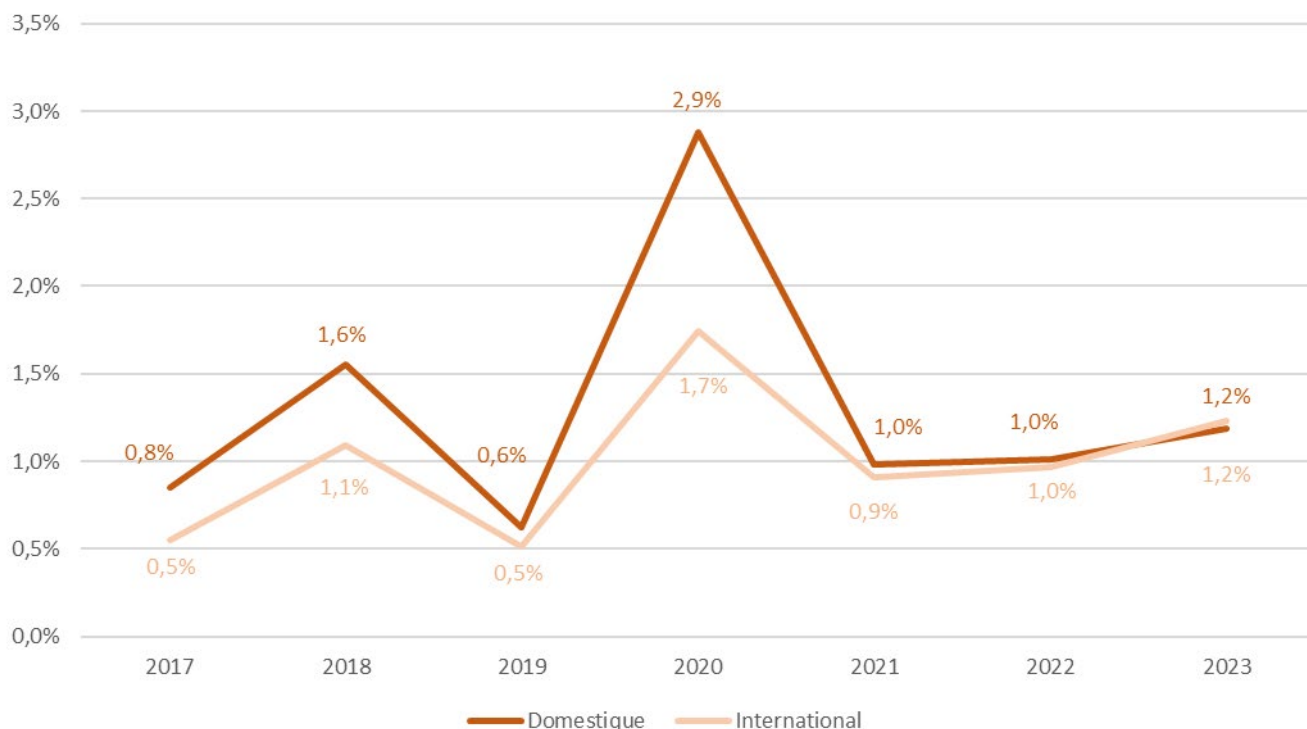
<sup>5</sup> Ces calculs ne prennent en compte que les RER et Transiliens opérés par la SNCF, et non par la RATP.

<sup>6</sup> <https://www.autorite-transport.fr/actualites/lautorite-a-rendu-un-avis-sur-la-mise-en-oeuvre-du-contrat-de-performance-entre-letat-et-sncf-reseau-2021-2030/>

### Focus sur les TGV :

Concernant les seuls TGV domestiques, l'année 2023 a de nouveau vu le taux d'annulation augmenter, passant de 1% à 1,2% (2406 trains domestiques annulés par an soit 7 TGV chaque jour), taux supérieur à celui d'avant crise du Covid. Le taux des TGV internationaux a augmenté dans les mêmes proportions (725 trains par an annulés soit 2 par jour). On peut évaluer à 1,81 millions le nombre de voyageurs TGV impactés par une annulation et 8,32 millions par une déprogrammation. Soit un total de 10,13 millions de voyageurs TGV impactés sur 151,87 millions de voyageurs TGV.

### Taux d'annulations de dernière minute des TGV

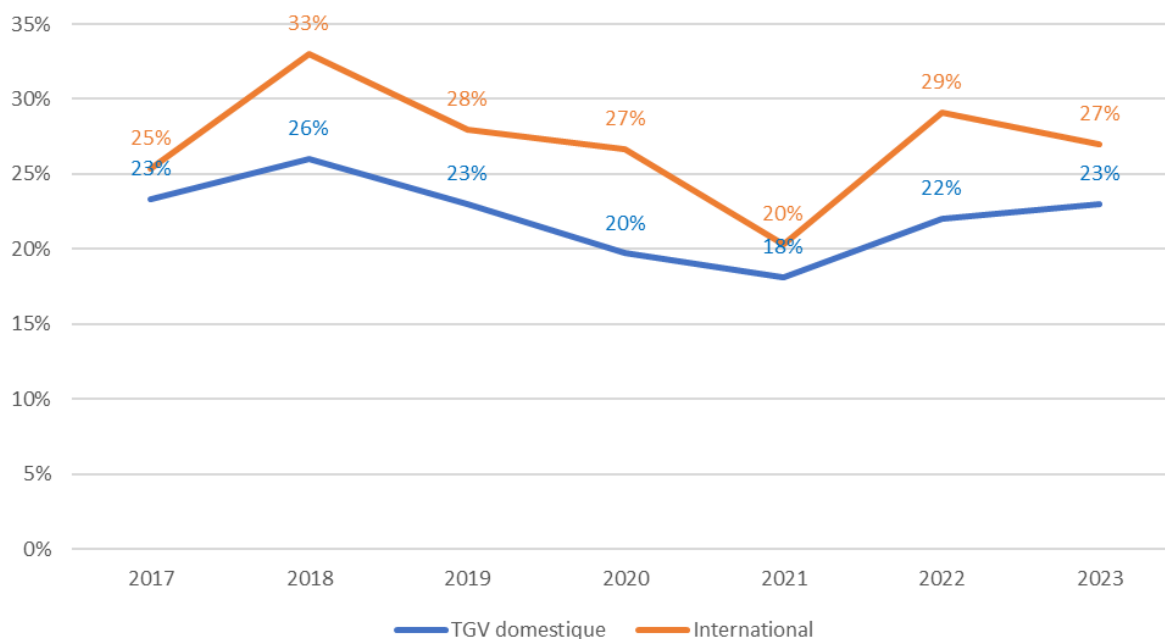


### **Retard : 169 millions de passagers impactés. 36,5 millions pour un retard de leur TGV, dont 8,3 millions pour un retard supérieur à 30 minutes**

La qualité de service peut également se mesurer par la ponctualité des trains. En 2023, la proportion de trains arrivant en retard à destination (retard supérieur à 5mn) atteint 12%, soit 169 millions de voyageurs sur 1,35 milliards, tous services confondus.

S'agissant des TGV en particulier ils affichent un taux de retard bien supérieur à la moyenne de l'ensemble des trains, respectivement de 23% pour les TGV domestiques (soit 121 trains par jour) et 27% pour les TGV internationaux (42 trains par jour) en 2023, le double de la moyenne des trains tous services confondus. En 2023, plus de 36,5 millions de passagers ont ainsi été impactés par un retard de TGV.

### Proportion de TGV arrivant avec un retard supérieur à 5mn



Concrètement, prenons le cas d'une personne vivant à Lille et utilisant quotidiennement la ligne TGV Nord pour travailler en région parisienne soit 228 allers/retours par an (456 trains en tout si on comptabilise les trains du matin + ceux du soir). **Sur les 456 trains utilisés, 108 seront en retard, dont 20 de plus de 30 minutes.** Au-delà de perturber le quotidien de la famille (récupération plus tardive des enfants en garderie ou chez l'assistante maternelle par exemple), ces déconvenues répétitives liées à la SNCF sont également susceptibles d'engendrer des coûts supplémentaires s'agissant de la garde des enfants notamment.

### Un régime juridique imposant une indemnisation que 61% des consommateurs n'obtiennent pas pour un retard compris entre 1 et 2 heures

Le règlement européen n° 2021/782 du parlement européen et du Conseil du 29 Avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires prévoit le régime de responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations qui passe, soit par un remboursement, un réacheminement, ou une indemnisation et une assistance du voyageur.

Retard	Compris entre 1h et 2h	Plus de 2 heures
Compensation prévue par le règlement	25%*	50%*
Taux de clients SNCF concernés qui en bénéficient effectivement (trajets domestiques)	39%*	48%*

\*Du prix du billet

Base = chiffres publiés en janvier 2025 par l'ART (données 2023)

Les dernières données publiées par l'ART démontrent que **seuls 39% des consommateurs ont fait valoir leur droit à indemnisation auprès de la SNCF pour un retard compris entre 1 heure et 2 heures de leur TGV**. Familles Rurales dénonce cet état de fait dans la mesure où c'est vraisemblablement parce que la SNCF exige un acte positif de ses clients pour les indemniser qu'ils sont si peu nombreux à faire valoir leur droit. Rappelons que le règlement européen sus-évoqué pose « une obligation » d'indemnisation, il ne suggère en aucun cas un acte positif du consommateur pour l'obtenir.

**Familles Rurales plaide donc pour l'instauration d'une automaticité des indemnités dues en cas de retards / annulations sans que les consommateurs n'aient à engager la moindre procédure, sans qu'ils n'aient à formuler la moindre demande.** En effet, pour demeurer un droit, l'indemnité doit être automatique et pas soumise à sollicitation.

A noter : Dans ce règlement, il est également précisé, et la précision est fondamentale, qu'une entreprise ferroviaire n'est pas tenue de verser une indemnisation si elle est en mesure de prouver que le retard résulte de « circonstances extraordinaires telles que des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle majeure ou une crise de santé publique majeure, que l'entreprise ne pouvait pas éviter et aux conséquences desquelles elle ne pouvait pas obvier » mais ATTENTION : un tel événement doit avoir le caractère d'une « catastrophe naturelle exceptionnelle », par opposition à des conditions météorologiques saisonnières normales telle qu'une tempête automnale ou des inondations régulières en zone urbaine causées par des marées. Ce qui implique par conséquent que l'évènement doit être majeur, significatif et réellement exceptionnel ; les retards réguliers dus à des feuilles sur les rails en automne ou à la surchauffe de rails en cas de température élevées l'été ne peuvent donc dispenser l'entreprise ferroviaire d'indemniser les voyageurs retardés.

### **III/ 35 MILLIARDS D'EUROS DE REPRISE DE DETTES ET UN BUDGET ANNUEL DE 20,3<sup>7</sup> MILLIARDS D'EUROS POUR LA SEULE ANNEE 2023. UNE CONTRIBUTION PUBLIQUE ESSENTIELLE MAIS DES TRAINS QUI RESTENT, MALGRE TOUT, INACCESSIBLES A DE NOMBREUX USAGERS...**

La SNCF est une société nationale à capitaux exclusivement publics depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020. Pour maintenir l'ensemble du groupe à flot, l'Etat a régulièrement mis « la main à la poche ». En théorie la SNCF, en contrepartie de l'injection de ces capitaux publics, aurait dû « servir » les intérêts des français notamment au travers de « l'European Green Deal » évoqué au sein du « contrat de performance » 2021-2030. Mais qu'en est-il vraiment ? Ces milliards investis par l'Etat - donc à la charge des ménages et des entreprises - permettent-ils un certain « retour sur investissement » ? Nos services publics en ressortent-ils réellement grandis ?

---

<sup>7</sup> FIPECO (coût en 2022 et 2023) <https://www.fipeco.fr/fiche/Le-co%C3%BBt-de-la-SNCF-pour-le-contribuable>

Un « pacte ferroviaire » par lequel l'Etat a consenti à la SNCF une reprise de dettes de 35 milliards d'euros en contrepartie d'un « meilleur service public ferroviaire, au meilleur coût pour les voyageurs et les contribuables »

Le pacte ferroviaire découle de longs mois de débats parlementaires. Abandon du statut des cheminots, fin du monopole légal de la SNCF ou adoption d'un nouveau statut du groupe, en théorie, ce pacte visait à rendre effective une ouverture (bien que « mesurée ») à la concurrence. Pour autant, la SNCF demeure une « entreprise nationale », son capital est incessible et « exclusivement » public. Surtout, **elle doit toujours exercer ses missions conformément aux principes du service public.**

### **Capture d'écran réalisée sur le site de la SNCF en janvier 2025 :**



### **Nos engagements**

- être au service de nos clients
- placer le progrès social au cœur de nos priorités
- contribuer au développement et à l'équilibre du territoire
- fournir à nos clients le meilleur service et garantir nos fondamentaux : sécurité des circulations, ponctualité des trains de voyageurs et de marchandises, information voyageurs
- proposer des tarifs adaptés à tous

### **Rappels des engagements présentés sur le site de la SNCF<sup>8</sup> 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 »**

<sup>8</sup> <https://www.groupe-sncf.com/fr/groupe/strategie/mission-service-public>

Fort de ces principes mais aussi de la volonté d'investir et de moderniser le réseau, l'Etat par la voix de la ministre des transports d'alors : Elisabeth BORNE résumait cette réforme (le pacte ferroviaire) par ces mots « **avoir un meilleur service public ferroviaire, au meilleur coût pour les voyageurs et les contribuables** ». <sup>9</sup> Et d'ajouter qu'il représentait, « **pour les contribuables : la garantie que chaque euro pour le service public ferroviaire sera dépensé efficacement** ».

Or force est de constater que, malgré les engagements pris, les efforts attendus par la SNCF peinent à porter leurs fruits... Si l'IGAS – Inspection Générale des Affaires Sociales – suggérait dans son dernier rapport, publié en janvier dernier, de « penser des cadres d'intervention sur la mobilité et le voyage » pour répondre à la précarité des jeunes ruraux en particulier, ce n'est pas en pratiquant des tarifs parfois prohibitifs que la SNCF joue le rôle qu'on attend d'elle...

Au-delà du yoyo des prix, avec ou sans abonnements, que dire des périodes de Noël ou des vacances où les avantages ne s'appliquent plus ? Jeune étudiant, vous souhaitez rentrer pour les fêtes de fin d'année et visiter vos proches, alors il faudra compter sur un compte bancaire à la hauteur... En effet, à certaines périodes, pour certains trajets, impossible de compter sur « son statut » pour espérer obtenir des réductions, elles n'existent plus. Familles Rurales a notamment reçu, par l'intermédiaire de son Conseil National Jeunesse, le témoignage du désarroi de ces jeunes ruraux coincés dans la ville de leur stage / de leurs études faute de pouvoir financer ce « retour » en famille. Il en est d'ailleurs de même pour les familles à petits budgets qui perdent le bénéfice de tout avantage à certaines périodes de l'année dont celles des fêtes. « **Avoir un meilleur service public ferroviaire, au meilleur coût pour les voyageurs et les contribuables** » disait pourtant le gouvernement...

### **En 2023, la SNCF a encore coûté à l'Etat - et donc aux contribuables (hors prix des billets) - 20,3 milliards d'euros, pour quel retour ?**

Au-delà des ambitions portées par ce « pacte ferroviaire » formalisées dans le cadre du contrat de performance couvrant la période 2021 – 2030, rappelons que l'Etat soutient chaque année cette entreprise publique par des dotations pour le moins conséquentes. Sans même évoquer la reprise de dettes de 35 milliards entre janvier 2020 et janvier 2022, l'aide « annuelle » apportée par l'Etat à la SNCF est de 20,3 milliards en 2023<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://www.ecologie.gouv.fr/politiques-publiques/nouveau-pacte-ferroviaire>

<sup>10</sup> FIPECO <https://www.fipeco.fr/fiche/Le-co%C3%BBt-de-la-SNCF-pour-le-contribuable>

**« Le coût de la SNCF pour les contribuables (Md€) »**

	<b>2016</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Services achetés par les autorités régionales	5,5	6,8	7,2
Prise en charge des coûts de fonctionnement par l'Etat	2,0	3,3	3,2
Subventions d'investissement (Etat et régions)	3,0	6,2	6,8
Charge d'intérêts de la dette reprise par l'Etat		0,8	0,9
Dividendes versés à l'Etat	0	- 0,4	- 1,0
<b>Total hors régime spécial de retraite</b>	<b>10,5</b>	<b>16,8</b>	<b>17,1</b>
Subvention d'équilibre au régime spécial de retraite	3,2	3,2	3,2
<b>Total</b>	<b>13,7</b>	<b>20,0</b>	<b>20,3</b>

**Source : FIPECO.**

Loin de remettre en cause l'investissement de l'Etat visant à développer les usages du train plutôt que la voiture ou l'avion, encore faudrait-il, pour le justifier, démontrer que cette société poursuit de manière réellement efficiente l'ensemble des principes découlant de la mission de service public dont elle est tributaire. Parmi les 5 « engagements » pris par la SNCF, la présente étude montre que d'importants progrès restent à réaliser notamment s'agissant de :

- « Fournir le meilleur service et garantir (...) la ponctualité des trains, l'information voyageurs ;
- Proposer des tarifs adaptés à tous ».

Notre analyse montre que le rapport qualité-prix s'est dégradé pour les voyageurs. Aujourd'hui, le train est inaccessible pour nombre d'entre nous, particulièrement les plus jeunes. Il reste donc 5 ans à la SNCF pour remplir son contrat de performance conformément à la mission de service public dont elle a la charge et des principes qui en découlent (rappelés sur son site internet, Cf. copie d'écran ci-dessus).

Sachant de surcroît, que depuis 2021, cette société à capitaux exclusivement publics est rentable et affiche des résultats positifs<sup>11</sup>, notamment grâce à sa filiale SNCF Voyageurs. Si Familles Rurales se félicite de ces bons résultats et que « comme toute activité, [l'entreprise] dégagne des recettes pour couvrir ses coûts et dégagne de l'argent pour investir », comme le souligne Jean-Pierre Farandou<sup>12</sup>, le PDG de la compagnie ferroviaire, selon notre association, la SNCF n'en reste pas moins débitrice du pacte ferroviaire conclu avec l'Etat et du contrat de performance signé. Familles Rurales exhorte les parties prenantes : la SNCF et l'Etat, à remplir leurs engagements respectifs à l'endroit des consommateurs, des contribuables. Il reste 5 ans !

<sup>11</sup> <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/transport-logistique/la-sncf-gagne-en-rentabilite-malgre-un-contexte-juge-difficile-1003077.html>

<sup>12</sup> [https://www.bfmtv.com/economie/entreprises/transports/le-tgv-n-est-pas-un-service-public-le-patron-de-la-sncf-repond-aux-critiques-sur-les-prix\\_AV-202501240649.html](https://www.bfmtv.com/economie/entreprises/transports/le-tgv-n-est-pas-un-service-public-le-patron-de-la-sncf-repond-aux-critiques-sur-les-prix_AV-202501240649.html)



C'est dans cet esprit que Familles Rurales a décidé de saisir le Premier Ministre, par l'intermédiaire d'une lettre ouverte, visant :

- La mise en place de 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% ;
- A lui imposer, dans les plus brefs délais, une mise en conformité avec le règlement européen via l'automatisation des indemnisations dues en cas de retard et d'annulation. Être indemnisé en cas de retard supérieur à une heure est un droit qui ne saurait être soumis à une demande préalable du consommateur comme l'exige aujourd'hui la SNCF ;
- A renforcer les prérogatives de l'ART (Autorité de Régulation des Transports) 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 autres acteurs ferroviaires à venir avec l'ouverture à la concurrence ;
- A mettre en place un système de médiation sur le modèle du MNE (Médiateur National de l'Énergie) 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.