

Septembre 2008



**Consultation de la Commission européenne
sur la billetterie intégrée air/fer
- Réponse de la SNCF -**

Avec un chiffre d'affaires de 21.9 milliards d'euros en 2006 et un résultat net de 652 millions d'euros, la SNCF se place parmi les groupes européens leader en matière de transport et de logistique.

En 2006, la SNCF a transporté plus d'un milliard de clients et 108 millions de tonnes de marchandises.

La SNCF est présente dans de nombreux pays européens à travers sa filiale Kéolis, une des plus grandes sociétés européennes de transport multimodal de voyageurs (train, métro, bus, tramway) et de multiples partenariats européens (Thalys, Eurostar, Alleo, Lyria, Artesia, Elipsos). En 2006, elle a ainsi transporté 23.5 millions de voyageurs internationaux

Scope d'une billetterie intégrée air/fer

La SNCF partage la position de la CER et souhaite apporter quelques observations complémentaires à la consultation de la Commission. En préambule, la SNCF souligne l'importance de mettre au cœur de cette réflexion le bénéfice client.

*

Question 1.

La SNCF ne réalise pas d'études de marché pour ce type de services à proprement parler, qui constitue plutôt de son point de vue un élément d'un trajet moyen/long courrier aérien, relativement peu dissociable de ce dernier. Les trajets de rabattement vers les hubs aéroportuaires suivent donc l'évolution des trafics aériens internationaux de moyenne/longue distance.

Nous avons constaté ces dernières années une forte dynamique de croissance dans les gares desservant des hubs ferroviaires telles que Roissy Charles de Gaulle-TGV et Lyon Saint-Exupéry TGV. Il ne nous est cependant pas possible de déterminer les raisons exactes du choix de ces gares proches intégrées aux plates-formes aéroportuaires (articulation avec un trajet en avion, proximité du domicile, disponibilité des places...).

La conviction de la SNCF est cependant que ce type de voyages combinant air et fer constitue un marché en croissance, ne serait-ce qu'en raison des effets de saturation qui se manifestent dans certains aéroports, et même s'il s'agit d'une « niche » en termes de trafics. Au-delà de cette conviction, le marché des trajets intermodaux constitue un axe stratégique de l'entreprise et nous ne pouvons que saluer l'initiative de la Commission.

La SNCF a d'ores et déjà construit, avec ses partenaires aériens, des offres qui leur sont spécifiquement dédiées. Ces partenariats, que la Commission nous fait l'honneur de citer en exemple, permettent de répondre au mieux aux besoins des compagnies aériennes qui diffèrent naturellement selon les trafics générés et les villes desservies. Il existe également des « TGV conventionnés » qui assurent une liaison directe entre des villes de taille moyenne et l'aéroport international de Roissy, à la demande d'autorités organisatrices (ex : TGV Brive-Lille).

*

Question 2.

Le champ proposé couvre une large partie des trajets ferroviaires susceptibles d'être concernés. La SNCF partage l'avis de la Commission concernant la difficulté qu'il y aurait à appréhender en même temps les transports moyenne/longue distance et les transports urbains et suburbains.

En effet, les transports publics régionaux et urbains sont organisés sous l'égide d'Autorités Organisatrices. Celles-ci ont pour objectif de répondre aux attentes des très nombreux voyageurs pendulaires. En matière d'intermodalité, leur priorité est d'organiser l'articulation entre les trains régionaux et les transports publics urbains. Des travaux lourds sont engagés sur le plan local, où l'attente est cruciale, pour parvenir à mettre en cohérence la multiplicité des tarifications et des supports de distribution, notamment avec la mise en place de cartes billettiques multimodales. Un autre axe de travail primordial est l'information multimodale et la qualité des pôles d'échanges multimodaux.

Sur le fond du projet, à savoir rendre les voyages comprenant plusieurs tronçons successifs juxtaposant transport aérien et transport ferroviaire plus attractifs en développant des offres aisément accessibles et « sans couture » du point de vue du client, la SNCF partage le point de vue de la Commission selon lequel la qualité de l'offre est primordiale pour développer ce marché.

Néanmoins, la SNCF doute de l'opportunité de développer un système permettant le dialogue entre les entreprises qui intégrerait dès maintenant la dimension distribution et la gestion des inventaires de chaque opérateur, à tout le moins dans un premier temps et si l'on souhaite que la coopération des différents opérateurs donne des résultats tangibles rapidement.

Pour avoir fait l'expérience à plusieurs reprises, d'abord pour TGV puis pour iDTGV, de l'adaptation d'un système de réservation de type GDS, construit pour une clientèle aérienne, au monde du ferroviaire, nous pouvons témoigner qu'il s'agit là d'un processus long et particulièrement coûteux. Encore n'avons-nous cherché à adapter l'outil qu'à un seul système ferroviaire, le nôtre. La difficulté et le coût seraient naturellement proportionnels au nombre de systèmes à mettre en cohérence et à faire dialoguer.

Les modalités d'exploitation des deux modes diffèrent profondément et les systèmes de réservation et de distribution reflètent les caractéristiques de chaque mode. Ainsi l'exploitation de point à point, qui est très majoritaire dans le monde aérien, implique qu'une place dans un avion ne sera vendue qu'une fois par trajet alors que la part importante du cabotage dans le monde ferroviaire rend nécessaire un système de réservation capable d'optimiser le niveau de remplissage en tenant compte du fait qu'une même place peut être vendue à plusieurs clients successifs. De la même manière, l'existence de multitudes de tarifs, liés notamment au rôle social du train (tarifs famille nombreuse, chômeurs, jeunes, personnes âgées...) et différents d'un pays à l'autre, contraste fortement avec le monde aérien, normé depuis longtemps. Enregistrement/embarquement obligatoire vs libre accès, faible nombre d'aéroports vs multitudes de gares, nombre de dessertes et combinatoires possibles, existence d'un modèle aérien unifié au niveau international vs co-existence de modèles ferroviaires distincts qui amorcent seulement leur rapprochement (Railteam) tous ces éléments qui rendent le monde ferroviaire complexe sont autant de difficultés techniques à surmonter pour construire un système de billetterie intégrée.

Il nous semble donc qu'il serait prudent, dans un premier temps, de concentrer les efforts des différentes parties prenantes sur des améliorations concrètes de l'information sur les offres pluri-modales, des correspondances et de l'interface entre les opérateurs pour gérer les éventuelles difficultés rencontrées par le client au cours de son voyage ou tout simplement lui apporter les informations de base (règles de sécurité, validité des billets...). Les expériences de « code sharing » entre opérateurs montrent que le modèle du partenariat décentralisé fonctionne bien et que la mise en place d'une billetterie intégrée portant sur tous les opérateurs des deux modes n'est pas une priorité.

Nous estimons que le client est avant tout attentif à la qualité de l'information fournie sur les correspondances possibles, à ce que le parcours entre l'aéroport et la gare ferroviaire soit rapide et clairement indiqué, à ce que sa correspondance soit maintenue en cas de retard sur l'un des modes utilisés, à ce que les agents d'un des modes de transport utilisé soient à même de lui fournir les renseignements de base relatifs à l'autre mode (règles de sécurité....). La façon dont son titre de transport est généré en back-office (un ou plusieurs systèmes de réservation, un ou plusieurs numéros de dossier voyage...) est relativement secondaire et peut être traitée dans un deuxième temps.

Enfin, l'alliance Railteam, qui travaille activement à la création d'un broker permettant de connecter les systèmes de réservation de ses membres, sera déjà une avancée vers une intégration des acteurs du monde ferroviaire et jettera les bases d'un dialogue plus poussé entre systèmes d'information, (y compris éventuellement au-delà du seul monde ferroviaire).

S'agissant de la gestion des bagages, les opérateurs ferroviaires membres de Railteam ont réalisé une étude de marché dans 7 pays qui a mis en évidence l'absence de demande de prise en charge des bagages de bout en bout dans le cadre des trajets ferroviaires longue distance avec correspondance entre opérateurs (champ de pertinence de Railteam). La possibilité de conserver son bagage avec soi tout au long du voyage apparaît comme un atout du mode ferroviaire (gain de temps sur l'enregistrement et la récupération des bagages, moindres contraintes de sécurité quant au contenu (liquides notamment), moindre risque de perte ou de dégradation).

La SNCF exprime donc des réserves quant à cet aspect de la proposition de la Commission et souligne tout le bénéfice qu'il y aurait à travailler, dans le cadre proposé, sur la base d'études clientèle permettant de cerner au mieux les attentes des clients du transport combiné air/fer.

*

Question 3

Les correspondances air/fer sont possibles lorsqu'il existe un marché suffisant pour justifier le recours à un mode de transport de masse et lorsque les infrastructures sont adaptées tant pour le client que pour l'opérateur :

- accueil et évacuation rapide des passagers ferroviaires, bonne fluidité des espaces, bonne connexion de la gare aux principaux terminaux de voyageurs
- trafic aérien dense ou zone de chalandise importante
- bonne qualité des infrastructures ferroviaires et/ou capacités de développement du trafic ferroviaire (espace respiratoire suffisant en gare et sur les lignes)

*

Cadre institutionnel

Question 4.

La SNCF a exprimé ses réserves quant à la faisabilité dans un délai et pour un coût raisonnable d'une intégration des systèmes de distribution de tous les opérateurs. Et ce d'autant plus que l'évolution rapide des technologies de vente sur internet permet d'escompter le développement des outils d'assemblage, comme par exemple les SBT (self booking tools) pour les clients professionnels et les agences de voyages en ligne pour les loisirs.

Dans un premier temps, et afin d'obtenir des résultats rapides, à moindre coût et immédiatement utiles pour les clients « intermodaux », la SNCF préférerait que l'accord volontaire soit recherché sur la base d'un jumelage de titres (par assemblage du distributeur, code sharing ou toute autre solution qui apparaîtrait la mieux adaptée aux partenaires du voyage combiné air/fer) plutôt que de commencer à rapprocher les différents acteurs sur la base d'un projet, la billetterie intégrée, qui est trop ambitieux, trop contraignant et de ce fait ne pourra aboutir qu'au prix de négociations longues et difficiles (comparabilité des inventaires et de leur gestion, back office, contrôle des titres...) et de développements informatiques lourds et coûteux.

Par ailleurs, la SNCF insiste sur les précautions qui doivent être prises en matière de mise à disposition d'informations à haute valeur ajoutée telles que l'état du trafic en temps réel, ou à caractère stratégique comme les tarifs. Ces données devront rester la propriété des transporteurs et ne s'échanger que sous certaines conditions de confidentialité et de réciprocité entre opérateurs.

A cet égard, la SNCF partage l'avis de la Commission sur le caractère nécessairement décentralisé des accords de partenariats entre opérateurs. Il ne fait pas de doute cependant que la Commission a un rôle de facilitateur à jouer dans les discussions entre acteurs. Nous comptons d'ailleurs sur son soutien pour ce qui concerne le projet Railteam.

*

Aspects techniques de la billetterie intégrée

Question 5.

Comme indiqué précédemment, la solution technique proposée apparaît lourde et coûteuse compte tenu des développements informatiques qui seraient nécessaires pour faire communiquer entre eux les inventaires.

On notera à cet égard que le seul opérateur qui ait pu se mettre en cohérence avec les outils GDS est Eurostar dont le mode d'exploitation se rapproche beaucoup de celui du transport aérien : réservation et enregistrement dans un espace dédié obligatoires, faible nombre d'arrêts intermédiaires, nombre limité de gares desservies, panier moyen élevé...

En outre, les évolutions technologiques et les progrès enregistrés dans les protocoles de connexion de web à web risquent de rendre obsolètes les modèles reposant sur des dialogues entre inventaires au profit de solutions plus souples consistant à faire dialoguer les sites web entre eux.

Enfin, la solution consistant à intégrer le ferroviaire dans un outil adapté à l'aérien ne sera pas compatible avec les enjeux propres au transport urbain, suburbain ou régional et hypothèquerait l'extension de l'intégration des services aux transports de proximité.

Compte tenu du fait que plusieurs opérateurs ferroviaires importants disposeront prochainement de systèmes connectés via le broker de Railteam (lequel sera ouvert vers les autres opérateurs), il semblerait pertinent, afin de limiter des développements informatiques coûteux et risqués, de construire ensuite, sur cette base, des ponts avec les systèmes de réservation existant dans le domaine aérien. A cet égard, les solutions innovantes d'assemblage qui émergent depuis plusieurs années devront être étudiées de près.

*

Gouvernance du projet

Question 6.

La SNCF estime qu'une structure de projet regroupant l'ensemble des parties prenantes, opérateurs aériens et ferroviaires, gestionnaires d'infrastructures (gares, aéroports) et les prestataires de type agences de voyages en ligne, éditeurs de SBT ou GDS serait à même d'étudier les mesures permettant de faire un saut qualitatif dans l'offre de transport combiné air/fer et de définir le meilleur moyen de les mettre en œuvre.

Cette structure de projet devra être en mesure de faire réaliser des études de marché à l'échelle européenne pour identifier les besoins des clients.

Il conviendrait naturellement que ce groupe de travail intègre les nouveaux opérateurs au fur et à mesure de leur arrivée sur le marché.

*

Aspects opérationnels

Question 7.

Les difficultés liées à la distribution du produit sont les plus visibles mais ne constituent pas nécessairement les freins les plus importants. Les contraintes d'exploitation ne sont pas à négliger non plus : capacités d'infrastructure, délais d'embarquement, possibilité de garer et stériliser les rames, validation et contrôle des titres de transport...

*

Question 8.

Comme indiqué précédemment, la gestion des bagages de bout en bout ne fait pas partie des attentes des clients du ferroviaire (cf étude de marché Railteam susmentionnée).

Il est donc plutôt envisagé de proposer ce service de façon ponctuelle, à la demande, et de le facturer directement afin d'éviter que le coût de gestion des bagages ne se répercute sur l'ensemble des clients et ne renchérisse le prix du train.

Dans ces conditions, il devient également possible de proposer un service de porte à porte, en temps différé, notamment pour les bagages particulièrement pondéreux et/ou volumineux.

*

Vos suggestions

Question 9.

La réussite de l'intermodalité air/fer reposant très largement sur la qualité de l'offre et son adéquation avec les besoins et les attentes des clients, une série d'études préalables permettant de hiérarchiser les facteurs de succès des offres combinées serait riche d'enseignement et permettrait de concentrer les moyens financiers sur les améliorations les plus susceptibles de provoquer un saut de qualité dans l'offre et donc de convaincre les clients de la pertinence des trajets combinés air/fer.
