Création d'un nouveau produit tarifaire : contexte, enjeux et conception du produit. Nouveaux tarifs TER en Région Bourgogne

Carine Leuthold

▶ **To cite this version:**

Carine Leuthold. Création d'un nouveau produit tarifaire : contexte, enjeux et conception du produit. Nouveaux tarifs TER en Région Bourgogne. Gestion et management. 2011. dumas-01318955

HAL Id: dumas-01318955

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01318955

Submitted on 20 May 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CREATION D'UN NOUVEAU PRODUIT TARIFAIRE : CONTEXTE, ENJEUX ET CONCEPTION DU PRODUIT

NOUVEAUX TARIFS TER EN REGION BOURGOGNE

Carine LEUTHOLD

Master Transports Urbains et Régionaux de Personnes

Promotion 19 - 2010/2011
Université Lyon 2 Lumière
Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat

Mémoire soutenu le 09/09/2011

Maître de stage :
Marie Laure JOURNET

Jury de soutenance :
Christian DESMARIS
Laurent GUIHERY

Bourgogne Conseil régional

ENTPE

UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

FICHE BIBLIOGRAPHIQUE

[Intitulé du diplôme]
Master Professionnel Transports Urbains et Régionaux de Personnes (TURP)

[Tutelles]
- Université Lumière Lyon 2
- Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)

[Titre]
Création d'un nouveau produit tarifaire : contexte, enjeux et conception du produit

[Sous-titre]
Nouveaux tarifs TER en Région Bourgogne

[Auteur]
Carine LEUTHOLD

[Membres du Jury (nom et affiliation)]
Christian DESMARIS (Président du Jury, LET)
Laurent GUIHERY (Expert, LET)
Marie Laure JOURNET (Maître de stage, Conseil Régional de Bourgogne)

[Nom et adresse du lieu du stage]
Conseil Régional de Bourgogne
17 Boulevard de la Trémouille
21 000 DIJON

[Résumé]
Autorités Organisatrices des Transports ferroviaires régionaux depuis 2002, les Régions peuvent créer des nouvelles gammes tarifaires. Ce faisant, elles rendent le TER accessible à tous et accompagnent les développements d'offre. Cependant, le cadré légal lié à la tarification des services de transport de voyageurs est strict et les régions doivent respecter les principes de la tarification nationale.

Ce rapport a pour ambition de récapituler les cadres légaux et tarifaires dans lesquels s'inscrivent les tarifs régionaux, pour ensuite présenter une méthodologie de conception d'un nouveau produit tarifaire régional, à partir de l'étude menée pour le compte du Conseil Régional de Bourgogne sur la création d'un tarif groupe et d'un tarif professionnel.

[Mots clés]
Tarification voyageurs, transports ferroviaires régionaux, tarif de groupe, tarif professionnel, vente à distance, gamme tarifaire, compensations tarifaires, tarification sociale, tarification commerciale

Diffusion :
- papier : [oui/~~non~~]*
- électronique : [oui/~~non~~]*

(* : Rayer la mention inutile)

Confidentiel jusqu'au :
10 septembre 2014

[Date de publication]	[Nombre de pages]	[Bibliographie (nombre)]
Septembre 2011	**128**	36

PUBLICATION DATA FORM

[Entitled of Diploma]
Master Degree Diploma in Urban and Regional Passenger Transport Studies

[Supervision by authorities]
- Université Lumière Lyon 2
- Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE)

[Title]
Designing a new fare in public transport : context, issues and construction

[Subtitle]
New fares on regional trains in Burgundy

[Author]
Carine LEUTHOLD

[Members of the Jury (name and affiliation)]
Christian DESMARIS (President of the jury, LET)
Laurent Guihery (Expert, LET)
Marie Laure JOURNET (Project Manager, Conseil Régional de Bourgogne)

[Place of training]
Conseil Régional de Bourgogne
17 Boulevard de la Trémouille
21 000 DIJON

[Summary]
French Counties have been in charge of organisation and funding of regional public transport since 2002. They have been developing for 10 years new regional train-fares, that make regional public transport accessible to everyone.

However, legislation about fares for passengers in public transport is quite tight and local authorities have to respect national rules about public transport fares.

The aim of this document is to provide a general overview about legislation and fare-rules in public transport. These rules will be illustrated with a study carried out for Conseil Régional de Bourgogne which aims to create new fares dedicated to groups and to professionals who would like to travel on regional trains.

[Key Words]
Regional public transport, group fare, professional fare, passengers fare, social fare, commercial fare

Distribution statement :
- Paper : [yes / ~~no~~]*
- Electronic : [yes / ~~no~~]*

(* Scratch the useless mention)

Declassification date :
September 10th, 2014

[Publication date]	[Nb of pages]	[Bibliography]
September 2011	128	36

REMERCIEMENTS

Je voudrais d'abord remercier Marie-Laure Journet, Chef de Service TER et Chef de projet Tarification au Conseil Régional de Bourgogne, pour m'avoir permis d'intégrer son équipe et pour m'avoir accordé sa confiance au cours de ce projet de création de produits tarifaires. Je la remercie pour ses conseils, sa disponibilité et pour les responsabilités qu'elle m'a confiées au cours de ce stage.

Puis, je remercie l'ensemble des agents de la Direction des Transports et de l'Intermodalité, et en particulier leur Directeur, Mr Georges Waszkiel, pour m'avoir accueillie et intégrée dans leur équipe et pour la confiance qu'ils m'accordent pour la suite de ce stage.

Je remercie également mes collègues turpistes, avec lesquels j'ai pu travailler au cours de cette année, et qui ont contribué à l'enrichissement de nos projets collectifs. Un grand merci également à Martin pour son soutien au cours des dernières années.

Enfin, je tiens à exprimer ma reconnaissance à Monsieur Desmaris pour son suivi au cours de ce stage, et à Messieurs Bonnel et Faivre d'Arcier pour la grande qualité, la densité et l'exigence de la formation que nous avons pu suivre au cours de cette dernière année universitaire.

SOMMAIRE

PREAMBULE **11**
CONTEXTE **17**

PARTIE 1 : PRINCIPES GENERAUX ET NATIONAUX DE LA TARIFICATION VOYAGEURS **23**
1. CADRE LEGAL DE LA TARIFICATION VOYAGEURS **25**
1.1. LE CADRE LEGAL AVANT 1982 : DECRET DU 14 NOVEMBRE 1949 25
1.2. LOI D'ORIENTATION DES TRANSPORTS INTERIEURS DU 30 DECEMBRE 1982 25
1.3. DECRET DU 13 SEPTEMBRE 1983 26
1.4. LOI SOLIDARITE ET RENOUVELLEMENT URBAIN DU 13 DECEMBRE 2000 26
2. ENJEUX DE LA TARIFICATION **28**
2.1 LA TARIFICATION : UNE COMPOSANTE DU MARKETING-MIX, ENJEUX COMMERCIAUX 28
2.2 ENJEUX D'ACCES POUR TOUS AU TER 29
2.3 ENJEUX FINANCIERS 30
3. TARIFICATION NATIONALE **32**
3.1 PRINCIPES DE FIXATION DES TARIFS VOYAGEURS 32
3.2 TARIFICATION SOCIALE ET TARIFICATION COMMERCIALE DANS LA GAMME NATIONALE 34
3.3 TARIFS DE GROUPE ET TARIFS A DESTINATION DES PROFESSIONNELS 39

PARTIE 2 : ZOOM SUR LES POLITIQUES TARIFAIRES DES REGIONS **45**
1. CADRE CONTRACTUEL DE LA TARIFICATION EN REGION BOURGOGNE **47**
1.1 ROLE DE LA REGION EN MATIERE DE TARIFICATION 47
1.2 DEFINITION DES RECETTES DU TER BOURGOGNE 47
1.3 COMPENSATIONS TARIFAIRES 48
1.4 OBJECTIF DE RECETTES 49
1.5 INDUCTION/DILUTION 50
1.6 CONTRIBUTION DE LA REGION 50
2. CADRE TARIFAIRE EN REGION BOURGOGNE **51**
2.1. TARIFICATION MONOMODALE TER 51
2.2. TARIFICATION MULTIMODALE 53
2.3. CONCLUSIONS ET PISTES POUR LE FUTUR 58
3. BENCHMARK DES PRODUITS REGIONAUX A DESTINATION DES GROUPES ET DES ENTREPRISES **59**
3.1 TARIFS REGIONAUX A DESTINATION DES GROUPES 59
3.2 TARIFS A DESTINATION DES PROFESSIONNELS 61

PARTIE 3 : CONCEPTION DE NOUVEAUX PRODUITS TARIFAIRES REGIONAUX **65**
1. QUELLE PERTINENCE POUR DE NOUVEAUX TARIFS EN BOURGOGNE ? **67**
1.1. UNE REPONSE A DES BESOINS ET DES OPPORTUNITES 67
1.2. LA CENTRALE D'INFORMATIONS MULTIMODALE BOURGUIGNONNE « MOBIGO ! » 67
2. TARIF GROUPE : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT **70**
2.1. ANALYSE DES BESOINS ET DES FREINS DES ACTEURS 70
2.2. TARIFICATION PLATE OU TARIFICATION KILOMETRIQUE ? 72
2.3. CONCEPTION DU PRODUIT 79
3. TARIF PRO : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT **84**
3.1. ANALYSE DES BESOINS ET DES FREINS DES ACTEURS 84
3.2. CONCEPTION DU PRODUIT TARIFAIRE ET CONCLUSIONS 85
3.3. VENTE A DISTANCE 87
4 BILAN COUTS/AVANTAGES DES TARIFICATIONS EN REGION BOURGOGNE **89**
4.1 LIMITES DES TARIFICATIONS REGIONALES 89
4.2 AVANTAGES DES TARIFICATIONS REGIONALES 91

CONCLUSION **95**
GLOSSAIRE **99**
BIBLIOGRAPHIE **101**
TABLE DES MATIERES **105**
TABLE DES ILLUSTRATIONS **107**
SOMMAIRE DES ANNEXES **109**

PREAMBULE

Le contexte des transports ferroviaires régionaux est en pleine évolution. Les services régionaux de la SNCF existent sous la marque « TER » (pour « Transports Express Régionaux ») depuis 1987. Depuis la loi « Solidarité et Renouvellement Urbain » de 2002, les Régions françaises sont devenues Autorités Organisatrices des Transports régionaux. Cette modification du jeu d'acteurs dans le monde du transport ferroviaire a eu un impact significatif sur l'offre de transport, le matériel roulant et les politiques tarifaires en raison des forts investissements réalisés par les Régions :

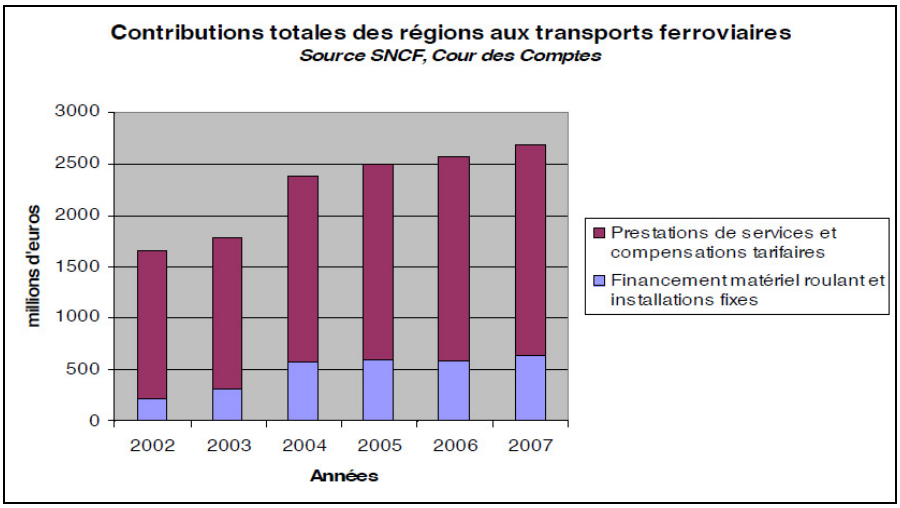


Figure 1 : Contribution des régions aux transports ferroviaires - Source : Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services de transports ferroviaires régionaux de voyageurs, Sénateur GRIGNON, 2011

En conséquence, le trafic TER a fortement augmenté entre 2001 et 2009, passant de 9 à 13 milliards de voyageurs.km (+45 %) tandis que l'offre a progressé de 130 à 175 millions de trains.km.[1]

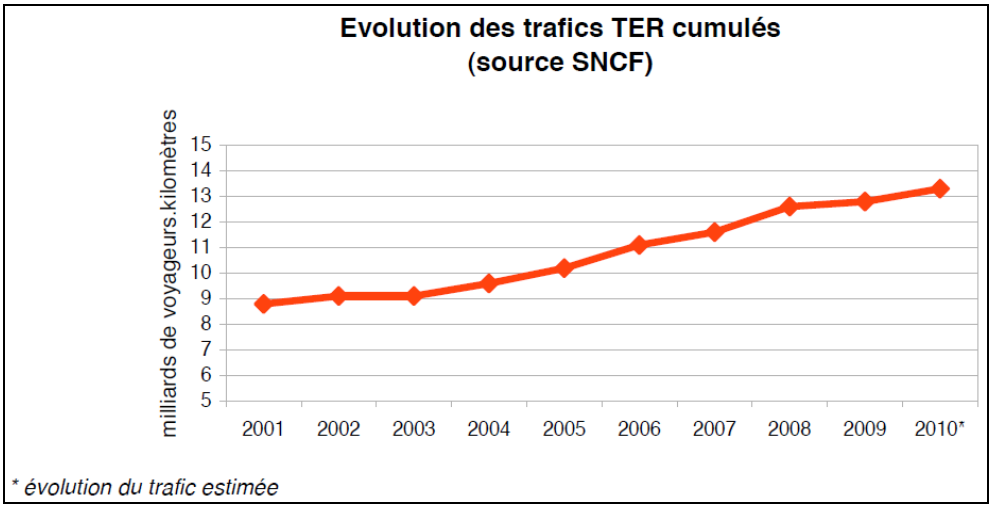


Figure 2 : Evolution des trafics TER entre 2001 et 2009 - Source : Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services de transports ferroviaires régionaux de voyageurs, Sénateur GRIGNON, 2011

[1] Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services de transports ferroviaires régionaux de voyageurs, Francis GRIGNON, Sénateur du Bas-Rhin, 18 mai 2011, p.8

Le Conseil Régional de Bourgogne

Depuis le 1er janvier 2002, la Région Bourgogne organise les Transports Express Régionaux en termes de dessertes et de tarification. Elle finance la rénovation et l'acquisition de nouveaux matériels roulants ainsi que l'aménagement des gares et la rénovation de l'infrastructure.

Une convention entre la Région Bourgogne et la SNCF est signée pour la période 2007-2016, qui fixe les conditions d'exploitation et de financement des transports collectifs ferroviaires et routiers sur le périmètre de compétences de la Région. Cette convention donne également le niveau attendu de qualité de service sur les dessertes TER Bourgogne.

La **Direction des Transports et de l'Intermodalité** de la Région Bourgogne est en charge de ces missions liées au TER. Elle a également un service dédié aux questions de mobilité sur le territoire bourguignon (mise en place d'une plateforme de covoiturage, de la plateforme de mobilité régionale ou de navettes touristiques en correspondance avec les TER…) et d'un service dédié aux infrastructures de transport sur le territoire de la Bourgogne (ferroviaires, routières, fluviales, Aéroport Dijon-Bourgogne).

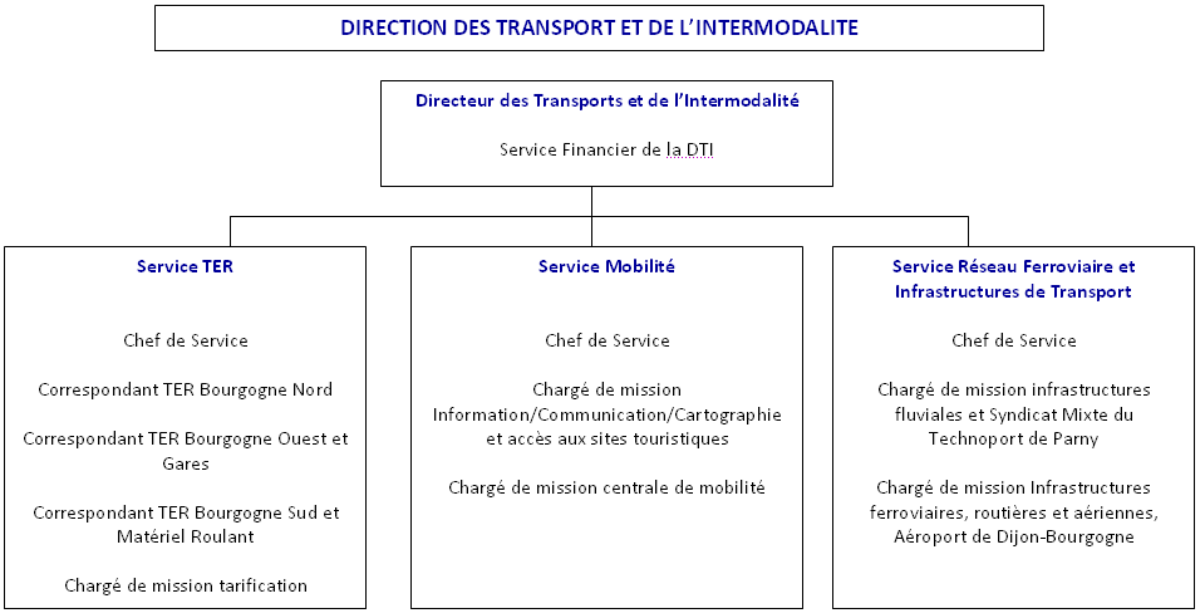


Figure 3 : Organigramme de la Direction des Transports et de l'Intermodalité

Contexte de l'étude

Pour redynamiser le réseau TER Bourgogne et en renforcer l'attractivité, la Région Bourgogne a mis en place en juillet 2009 une nouvelle gamme tarifaire régionale permettant à tous les Bourguignons (voyageurs occasionnels ou réguliers) de bénéficier de tarifs attractifs sur l'ensemble du TER Bourgogne. En 2011, la Région identifie deux cibles complémentaires qui ne sont pas encore prises en compte dans la gamme tarifaire : les groupes et les entreprises dans le cadre de déplacements professionnels.

Objectifs et enjeux

L'objectif de ce stage de 5 mois est de mener une étude de faisabilité de produits tarifaires régionaux à destination des salariés dans le cadre des déplacements professionnels et des groupes :

- **Tarif groupe** : les groupes utilisent actuellement peu le TER car les procédures de réservation sont trop compliquées. L'enjeu de la création d'un nouveau tarif est de rapprocher les clients-groupes du TER par la mise en place de procédures de réservation plus simples couplées à une tarification attractive.
- **Tarif entreprise** : les entreprises utilisent peu le TER notamment en raison de la praticité des véhicules de service. L'enjeu de la création d'un « tarif pro » est d'attirer les entreprises et administrations vers le TER par la mise en place d'une tarification attractive couplée à des modalités de gestion facilitées.

Méthodologie de l'étude

L'étude de faisabilité et de conception des produits tarifaires se décompose en plusieurs phases :

- Diagnostic (benchmark, analyse des besoins)
- Définition des produits tarifaires et de leurs impacts
- Mise en œuvre des tarifs.

Toutes ces phases ont été conduites en collaboration avec les services concernés au sein du Conseil Régional ainsi qu'avec le service marketing de l'Etablissement Voyageurs (EVOY) Bourgogne. La méthodologie de l'étude et ses résultats seront présentés dans la troisième partie de ce rapport.

Problématique du mémoire

Suite au travail effectué au cours des 5 mois de stage sur la création de nouveaux produits tarifaires, il semble intéressant de se pencher sur les grands principes régissant la tarification voyageurs aujourd'hui. Le lancement de nouveaux tarifs doit être accompagné de questionnements sur leur pertinence dans l'environnement des transports, notamment avec le développement des réseaux de transports publics et les modifications dans les jeux d'acteurs.

Pour aborder la question de la création d'un nouveau tarif, il est intéressant de s'interroger sur les différentes réflexions préalables à sa conception :

- En quoi ce tarif est-il indispensable ?
- Quels sont les enjeux relatifs à sa création ?
- A quels besoins permet-il de répondre ?
- Dans quel cadre s'inscrit-il ?

Dans ce cadre, on pourra s'interroger sur la pertinence de la création d'un nouveau tarif (ce tarif est-il indispensable dans un contexte de refonte des gammes tarifaires et de multiplication des tarifs ?) puis prouver que des besoins sont apparus, rendant nécessaire le développement d'un nouveau produit.

En ce sens, ce mémoire s'articulera en trois parties : la première partie abordera la tarification voyageurs d'un point de vue global, en resituant le cadre légal régulant la tarification, les enjeux afférant à la tarification des transports publics, et enfin les principes nationaux de fixation des tarifs, en s'attardant notamment sur un benchmark des tarifs à destination des groupes et des entreprises.

La seconde partie sera un zoom sur les politiques tarifaires mises en place à l'échelon régional. Cette partie permettra d'inscrire le contexte local de la tarification, après la première partie plus générale. Surtout, elle s'attardera sur les contraintes qui pèsent sur la tarification régionale : dualité des tarifs nationaux et régionaux, contraintes juridiques et financières, liens avec les autres autorités organisatrices.

Suite à ces réflexions globales, nous aborderons en troisième partie l'étude de cas qui a fait l'objet de ce stage, en reprenant la méthodologie suivie pour la création de nouveaux tarifs. Nous chercherons donc à démontrer la pertinence de la création de nouveaux tarifs, les enjeux auxquels ils vont répondre, et les besoins qu'ils vont devoir remplir, en réponse aux deux premières parties de ce rapport. Nous conclurons cette partie par une analyse des points positifs et négatifs des nouvelles tarifications.

CONTEXTE

Avant de nous plonger dans une analyse plus détaillée de la tarification voyageurs et des l'étude effectuée au cours de ce stage, rappelons le contexte de cette étude en Région Bourgogne.

Développement des compétences régionales

Depuis la mise en place de la réforme des transports régionaux via la loi SRU de 2002 avec le développement des compétences des régions en tant qu'Autorités Organisatrices des Transports régionaux, ces derniers ont changé de visage.

De nombreux efforts ont été fournis de manière conjointe par les Régions et la SNCF pour densifier les dessertes, retravailler les plans de transport, moderniser et remplacer le matériel roulant, certifier des lignes TER ou proposer de nouvelles tarifications régionales plus attractives… Les dernières innovations ont consisté en la mise en place du cadencement, petit à petit, puis généralisé à la France en décembre 2011.

Ainsi, sur l'ensemble des régions françaises, on constate depuis 2002 :

- une augmentation des dessertes
- une baisse de l'âge moyen du parc de matériel roulant
- l'aménagement ou la rénovation des gares
- la création de Pôles d'Echanges Multimodaux
- la mise en place de nouvelles politiques tarifaires régionales.

En conséquence, le trafic voyageurs national pour l'activité TER a augmenté de 60 %[2] entre 1996 et 2006 (6 Régions ont effectué une expérimentation du transfert de compétences en matière de transport régional dès 1997), atteignant en 2010 770 000 voyageurs par jour[3]. Une enquête effectuée à la demande de la SNCF[4] accorde une grande part de ce succès à la création de nouvelles tarifications.

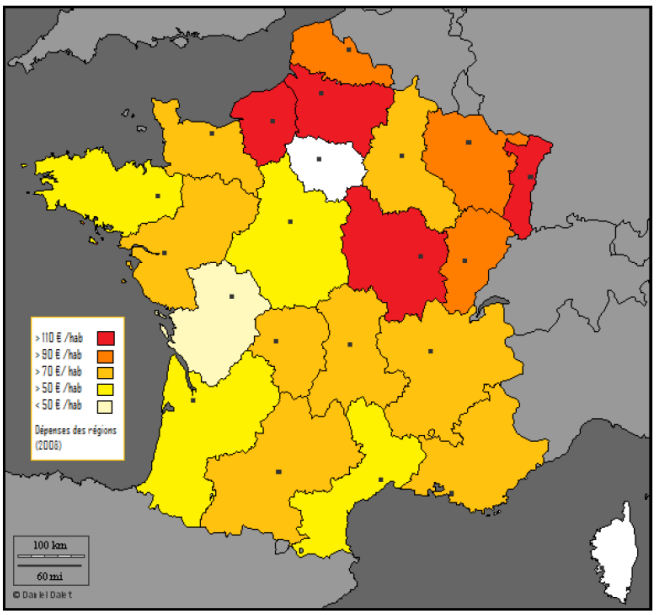
En Bourgogne, cette dynamisation de l'offre représente en 2010 :

- 131 gares et points d'arrêts desservis chaque jour
- 340 trains
- 100 cars
- 25 courses de taxi.

Cette offre a connu une augmentation de l'ordre de 30 % depuis 2008. Le résultat en est une fréquentation de l'ordre de 42 500 voyageurs par jour. Ce service coûtait en 2008 168.2 millions d'euros dont 34 % étaient financés par les recettes et 66 % par le Conseil Régional (y compris les dotations de l'Etat)[5]. En 2010, la part des charges du TER Bourgogne est couverte à 28 % par les recettes du trafic.

[2] Analyse de la tarification des transports régionaux, FNAUT, 2010
[3] http://www.ter-sncf.com/Nationale/Fr/A_propos_de_TER/Chiffres/Default.aspx, consulté le 03/07/2011
[4] Enquête COnnaissance des CLIents QUOtidiens, EFFIA pour SNCF, 2006
[5] Chiffres du TER Bourgogne, Document de communication, 2010

La carte ci-dessous représente les dépenses engagées par les Régions en 2008 pour le développement des transports ferroviaires régionaux. On remarque que la Région Bourgogne fait partie des régions ayant les dépenses les plus importantes (ceci peut notamment s'expliquer par la mise en place du cadencement de l'axe Sud de la Bourgogne en 2008, et la préparation de celui de l'axe Nord).



Source DGCL

Figure 4 : Dépenses des régions pour les transports par habitant en 2008 - Source : la régionalisation du transport ferroviaire, un nouvel élan pour le TER, GART, 2010

Mise en place du cadencement en Bourgogne

La Région Bourgogne a mis en place dès 2008 le cadencement sur une de ces lignes, pour répondre à la mise en place du cadencement en Rhône Alpes. L'axe Bourgogne Sud (Dijon-Lyon) est donc cadencé depuis 2008, suivi en 2009 par l'axe Bourgogne Nord (Dijon-Paris).

La mise en place de ce cadencement a permis un accroissement de l'offre conséquent :

- + 10 % de train.km sur l'axe Bourgogne Sud
- + 20 % de train.km sur Bourgogne Nord.

Sur l'axe Bourgogne Nord, cette amélioration de l'offre, associée à la création d'abonnements de travail à destination de l'Ile de France ont conduit à une augmentation de la fréquentation de l'ordre de 17 % entre 2008 et 2010[6].

Mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire en 2009

En 2009, le Conseil Régional de Bourgogne a mis au point une nouvelle gamme tarifaire valable sur l'ensemble du TER Bourgogne. Le principe de cette nouvelle gamme est l'accès de tous, sans condition de statut, au TER Bourgogne, tous les jours, sur tous les parcours, et selon la fréquence de déplacement.

[6] Bilan du cadencement 2008-2010 TER Bourgogne Nord, SNCF TER, 2010

La nouvelle gamme tarifaire est ainsi accessible à tous les bourguignons, avec des réductions supplémentaires accordées aux personnes de moins de 26 ans, quelque soit le trajet effectué, y compris la liaison Yonne-Paris[7] (conditions au 1er juillet 2011) :

	Cible Tout Public	Cible Jeunes – 26 ans
Voyageur occasionnel	Bourgogne Liberté	Bourgogne Liberté -26 ans
Voyageur fréquent	Bourgogne Fréquence	Bourgogne Fréquence -26 ans

Tableau 1 : Récapitulatif de la gamme tarifaire TER Bourgogne 2009 : Source : Leuthold 2011

- Bourgogne Liberté : une carte (30 €) qui donne droit à 25 % de réduction en semaine et 50 % de réduction le week-end et vacances scolaires de l'Académie de Dijon, pour le titulaire de la carte et 4 accompagnateurs
- Bourgogne Liberté -26 ans : une carte (27 €) qui donne droit à 50 % de réduction en tout temps, pour le titulaire de la carte et 1 accompagnateur
- Bourgogne Fréquence : abonnement qui donne droit à des trajets illimités sur un parcours défini en TER Bourgogne ainsi qu'aux mêmes réductions que la carte Bourgogne Liberté pour les autres trajets effectués en TER. Son prix est calculé sur la base de la distance kilométrique effectuée pour le parcours domicile-travail (avec une hypothèse de trafic de 20 allers/retours par mois et environ 75 % de réduction par rapport au prix du billet plein tarif sur la distance domicile-travail).
- Bourgogne Fréquence -26 ans : abonnement qui donne droit à des trajets illimités sur un parcours défini de TER Bourgogne (avec un prix déterminé par la distance kilométrique effectuée sur le trajet quotidien domicile-travail ou domicile-études) ainsi qu'aux mêmes réductions que celles de la carte Bourgogne Liberté -26 ans pour les autres trajets en TER.

Ces principaux produits tarifaires sont complétés par des produits multimodaux : « Bourgogne Fréquence + » et « Bourgogne Fréquence + -26 ans » donnent à la fois accès au réseau TER Bourgogne d'après les modalités des abonnements « Bourgogne Fréquence » et « Bourgogne Fréquence -26 ans », mais également à un réseau de transports en commun urbain partenaire : Dijon, Sens, Mâcon, Le Creusot, Auxerre.

Cette gamme est complétée par d'autres produits :

- Bourgogne Emploi à destination des demandeurs d'emploi bourguignons
- Des offres promotionnelles : « Aller/retour Dijon-Paris le samedi à 18 € » et « Week-end aller/retour Dijon-Paris à 25 € ».

Ainsi, la **nouvelle gamme tarifaire** TER Bourgogne **cible** :

- les trajets domicile/travail
- les trajets domicile/études
- les jeunes (-26 ans)
- les déplacements occasionnels
- les « petits groupes » (2 à 5 personnes) par le biais de la carte « Bourgogne Liberté »
- les demandeurs d'emploi.

[7] Voir carte TER Bourgogne en annexe 1.

La nouvelle gamme tarifaire remporte un très fort succès auprès des voyageurs bourguignons. Le tableau ci-dessous récapitule le nombre de produits (cartes de réduction et abonnements) en circulation sur le périmètre TER Bourgogne avant et après la création de la nouvelle gamme tarifaire : « Bourgogne Evasion » et « Bourgogne Campus » s'adressaient aux mêmes cibles que respectivement « Bourgogne Liberté » et « Bourgogne Liberté -26 ans ». En revanche, « Bourgogne Actifs » n'était destiné qu'aux Bourguignons en activité professionnelle tandis que « Bourgogne Fréquence » et « Bourgogne Fréquence -26 ans » s'adressent à toute personne voyageant tous les jours ou presque (périmètre plus vaste).

On constate une très forte augmentation de l'utilisation des cartes de réduction à destination des voyageurs occasionnels (+ 170 % pour « Bourgogne Liberté » et +176 % pour « Bourgogne Liberté – 26 ans »).

Ancienne gamme tarifaire		Nouvelle gamme tarifaire	
Produit	Nombre de produits en circulation (décembre 2008)	Produit	Nombre de produits en circulation (février 2011)
Bourgogne Evasion	6 300	**Bourgogne Liberté**	17 000
Bourgogne Campus	5 800	**Bourgogne Liberté -26 ans**	16 000
Bourgogne Actifs	1 200	**Bourgogne Fréquence et Bourgogne Fréquence -26 ans**	7 700
		Bourgogne Fréquence +	1 000

Tableau 2 : Récapitulatif ventes Produits tarifaires TER Bourgogne –
Source : Données Aristote Décembre 2008 et Février 2011, Leuthold 2011

Cette gamme tarifaire est très appréciée des voyageurs, mais ne ciblent encore pas deux catégories d'utilisateurs : les groupes et les professionnels.

Budget de la Région Bourgogne

Pour ses missions transports, la Région Bourgogne prévoit un budget important, de l'ordre de 191 millions d'euros en 2011 :

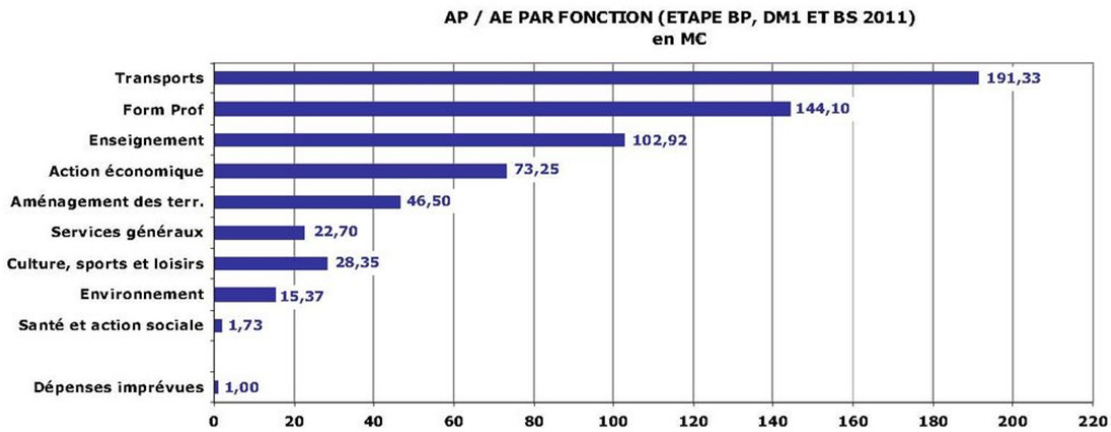


Figure 5 : Budget d'investissement et de fonctionnement de la Région Bourgogne - Source : Budget 2011 Région Bourgogne

Ce graphique montre que la fonction « Transport » est la première fonction en termes de dépenses pour le Conseil Régional de Bourgogne.
Sont prises en compte ici :

- les dépenses de fonctionnement
- les dépenses d'investissement
- tous modes de transport en Région Bourgogne (ferroviaire, mais aussi routier, aérien, fluvial et la gestion des canaux en expérimentation de décentralisation).

Le transport ferroviaire représente cependant la part la plus importante du budget de la fonction « Transport » :

Inscriptions budgétaires au BP 2011 (en M€)

Sous-fonction	AP/AE	CP
80 - Services communs	0,001	0,002
81 - Transports en commun de voyageurs	157,751	179,783
82 - Routes et voiries	13,170	25,196
88 - Autres transports	11,892	18,201
TOTAL	182,814	223,182

Tableau 3 : Budget d'investissement et de fonctionnement de la Région Bourgogne pour la fonction Transport – Source : Budget 2011 Région Bourgogne

PARTIE 1

PRINCIPES GENERAUX ET NATIONAUX DE LA TARIFICATION VOYAGEURS

L'objectif de cette première partie est de poser les bases de la tarification voyageurs, que ce soit en termes de cadre légal, mais également sur les pratiques utilisées jusqu'à présent dans la construction de tarifs. Elle se veut particulièrement générale et applicable sur l'ensemble du territoire, et non pas adaptée aux spécificités locales.

Cette première partie permettra de comprendre les règles nationales à respecter et les enjeux qui s'appliquent lors de la création d'un tarif régional, qui fait l'objet de ce stage. Le benchmark réalisé sur les tarifs de groupe et les tarifs professionnels vise à illustrer les pratiques en vigueur au niveau national pour les cibles qui font l'objet de notre étude (notamment les principes du tarif de groupe social national à respecter pour le tarif de groupe régional).

1. CADRE LEGAL DE LA TARIFICATION VOYAGEURS

1.1. Le cadre légal avant 1982 : Décret du 14 novembre 1949

Les règles en matière de tarification et de prix du transport sont gérées par la loi. Un premier décret du 14 novembre 1949 fixe l'harmonisation entre les transports routiers et ferroviaires, notamment en matière de tarification voyageurs[8]. Le *Chapitre IV* est relatif aux « *Tarifs et accords tarifaires » :*

> *« Les tarifs et les prix des services de voyageurs sont établis par l'entreprise en prenant en compte les coûts, la productivité, le trafic et les obligations de service public réglementaires ou contractuelles. Ils doivent lui permettre de réaliser l'équilibre financier de son exploitation voyageurs compte tenu de toutes ses dépenses et charges.*
>
> *Les tarifs des services qui font l'objet d'un contrat avec une collectivité territoriale ou un établissement public sont fixés conformément au contrat dans les limites résultant des dispositions du présent article. »*[9]

D'après ce décret de 1949, la compétence de fixation des tarifs est du ressort de l'entreprise exploitant le service de transports en commun. Le prix payé par le voyageur doit permettre de compenser les charges afférentes à l'exploitation du service. Dans ce décret, la collectivité territoriale partie prenante ne dispose pas de compétence particulière en matière de tarification.

Ce décret ne s'applique plus depuis 1982, mais a été la première base du cadre légal de la tarification en matière de transport de voyageurs.

1.2. Loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre 1982

Depuis 1982, l'organisation administrative française concernant le transport de voyageurs est régie par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs du 30 décembre (LOTI). Cette loi définit des « Autorités Organisatrices de Transports » qui disposent de plusieurs niveaux de compétences.

En matière de transport ferroviaire, on distingue 2 Autorités Organisatrices :

- l'Etat, pour les Trains d'Equilibre du Territoire depuis le 1er janvier 2011
- les Régions, pour les services de transports régionaux (article L.2121-3).

La LOTI effectue la distinction entre les Autorités Organisatrices de Transport (AOT) et les prestataires qui exploitent les réseaux de transport en commun. Cette loi redéfinit également le statut de la Société Nationale des Chemins de Fer (SNCF) en EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial).

[8] Décret n°49-1473 du 14 novembre 1949 modifié, relatif à la coordination et à l'harmonisation des transports ferroviaires et routiers

[9] Décret n°49-1473 du 14 novembre 1949 modifié, relatif à la coordination et à l'harmonisation des transports ferroviaires et routiers, Chapitre IV, Article 11, Point II

Enfin, la LOTI définit le « droit au transport » :

« Le système de transports intérieurs doit satisfaire les besoins des usagers dans les conditions économiques, sociales et environnementales les plus avantageuses pour la collectivité. Il concourt à l'unité et à la solidarité nationales, à la défense du pays, au développement économique et social, à l'aménagement équilibré et au développement durable du territoire ainsi qu'à l'expansion des échanges internationaux, notamment européens.
Ces besoins sont satisfaits dans le respect des objectifs de limitation ou de réduction des risques, accidents, nuisances, notamment sonores, émissions de polluants et de gaz à effet de serre par la mise en œuvre des dispositions permettant de rendre effectifs le droit qu'a tout usager, y compris les personnes à mobilité réduite ou souffrant d'un handicap, de se déplacer et la liberté d'en choisir les moyens ainsi que la faculté qui lui est reconnue d'exécuter lui-même le transport de ses biens ou de le confier à l'organisme ou à l'entreprise de son choix. »[10]

Toute personne doit pouvoir se déplacer librement « dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coûts pour la collectivité ». Cette loi pose les premières fondations de la tarification sociale appliquée aux réseaux de transport, de manière à ce que chacun puisse accéder à ce « droit au transport » (article L.1221-5 du Code des Transports).

1.3. Décret du 13 septembre 1983

Le décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société Nationale des Chemins de Fer Français fixe, dans l'article 13, la compétence de la SNCF en matière de politique tarifaire :

« La S.N.C.F. perçoit un prix en contrepartie des prestations qu'elle fournit. Elle mène une politique tarifaire visant à développer l'usage du train en participant à la satisfaction du droit au transport, dans des conditions assurant l'équilibre global de son exploitation, compte tenu des participations des collectivités publiques et d'autres bénéficiaires publics ou privés qui, sans être usagers des services, en retirent un avantage direct ou indirect. »

1.4. Loi Solidarité et Renouvellement Urbain du 13 décembre 2000

La LOTI est modifiée en 2000 par la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain). Cette loi organise la cohérence entre transport, urbanisme et habitat et renforce les compétences des AOT. En matière de transport régional, il s'agit d'une véritable étape puisque cette loi prévoie le transfert de la gestion des Transports Express Régionaux de l'opérateur historique SNCF aux Régions. Ainsi, depuis 2002, les Régions sont en charge de la définition de l'offre (dessertes, horaires) et de la tarification applicable sur leur périmètre. Cependant, la Région, au contraire de l'Autorité Organisatrice des Transports Urbains, n'est pas seule pour définir les tarifs : elle doit prendre en compte la tarification sociale nationale ainsi que la tarification commerciale qui s'applique sur tous les services ferroviaires de voyageurs. La SNCF devient prestataire en charge de la mise en œuvre et de la commercialisation des services TER.

[10] Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs, article 1 (abrogé par ordonnance n°2010-1307 du 28 octobre 2010 relative au Code des Transports)

Après l'article 21 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 précitée, sont insérés deux articles 21-1 et 21-3 ainsi rédigés (article L.2121-3 du Code des Transports) :

« Art. 21-1. - En sus des services routiers réguliers non urbains d'intérêt régional au sens de l'article 29 de la présente loi, et sans préjudice des dispositions particulières prévues aux articles L. 4413-3 et L. 4424-26 du code général des collectivités territoriales, la région, en tant qu'autorité organisatrice des ***transports collectifs d'intérêt régional****, est chargée, à compter du 1er janvier 2002, de l'organisation :*
- des services ferroviaires régionaux de voyageurs, qui sont les services ferroviaires de voyageurs effectués sur le réseau ferré national, à l'exception des services d'intérêt national et des services internationaux ;
- des services routiers effectués en substitution des services ferroviaires susvisés.

A ce titre, la région décide, sur l'ensemble de son ressort territorial, le contenu du service public de transport régional de voyageurs et notamment les ***dessertes, la tarification, la qualité du service et l'information de l'usager****, en tenant compte du schéma national multimodal de services collectifs de transport de voyageurs et du schéma régional de transport, dans le respect des compétences des départements, des communes et de leurs groupements, de la cohérence et de l'unicité du système ferroviaire dont l'Etat est le garant.* ***Les régions exercent leurs compétences en matière de tarifications dans le respect des principes du système tarifaire national. Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de voyageurs.***[11]

[11] Article 124 de la loi n° 2000-1218 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain.

2. ENJEUX DE LA TARIFICATION

La tarification revêt de multiples enjeux, tant pour l'Autorité Organisatrice qui la décide que pour l'exploitant qui est en charge de la commercialisation et de la distribution des tarifs, mais également pour le voyageur.

Nous identifions trois domaines majeurs dans lesquels la tarification joue un rôle important :

- des enjeux **commerciaux**, pour la promotion de l'usage du TER
- des enjeux **d'accès pour tous au TER**
- des enjeux **financiers** pour l'Autorité Organisatrice qui doit assurer la mission de service public du transport, et assurer un « droit au transport » à tous ses administrés. Le niveau de recettes lié à la politique de tarification détermine le niveau du déficit d'exploitation que doit compenser l'Autorité Organisatrice.

2.1 La tarification : une composante du marketing-mix, enjeux commerciaux

Le principe du marketing mix (KOTLER, 1960) est une analyse des éléments qui peuvent influencer un client potentiel lors de l'achat d'un produit ou d'un service. Ces éléments sont : le produit, le prix, la promotion et la distribution.

Ces éléments peuvent aisément s'appliquer au domaine des transports[12] :

- le **produit** : l'offre de transport (dessertes, itinéraires, horaires…)
- le **prix** : la tarification appliquée aux voyageurs
- la **promotion** : la communication et l'information
- la **distribution** : agences commerciales, distributeurs de titres de transport, vente à distance : tous les moyens d'accès aux titres de transport

La bonne adéquation du prix et de l'offre proposée est nécessaire pour attirer les clients et tenir les objectifs de fréquentation définis la convention d'exploitation. Pour ce faire, la gamme tarifaire proposée aux voyageurs doit être attractive et adaptée, de manière à correspondre non seulement aux besoins des voyageurs et à leur consentement à payer, mais également au niveau d'offre de transport proposé sur le territoire. En ce sens, la gamme tarifaire doit être :

- **lisible** : pour que le voyageur trouve facilement le titre qui lui convient le mieux et pour que ce ne soit pas un frein à l'utilisation du TER pour les non-clients
- **structurée** : pour cibler les différents types de clients (divers motifs et fréquences de déplacements)
- **équitable** : pour un accès de tous au TER, dans une optique de service public.

[12] Stratégie tarifaire et impact sur les prévisions de fréquentation et de recettes, CHAMPEAU pour Master TURP, 2011

L'exploitant et l'AOT ont un double objectif :

- fidéliser les clients déjà présents sur le réseau, notamment par le biais des abonnements annuels
- attirer de nouveaux clients par des produits d'appel, concurrentiels par rapport au coût du déplacement en véhicule particulier, ou par une simplicité de la gamme.

2.2 Enjeux d'accès pour tous au TER

La Charte des Transports Publics de juillet 1992 précise que « *chaque usager doit être à même de bénéficier des prestations du service public sans se retrouver en position d'infériorité en raison de sa condition sociale, de son handicap, de sa résidence ou de tout autre motif tenant à sa situation personnelle ou à celle de son groupe social dont il fait partie* ». Il s'agit du principe d'**équité**, qui vise à permettre à tous d'avoir accès au transport.

A partir de ce constat, il est entendu qu'il est du rôle de l'Autorité Organisatrice de Transports de permettre à l'ensemble des administrés d'accéder au réseau TER.

L'objectif de la tarification sociale est d'apporter une aide aux personnes qui ont un besoin de déplacement mais qui peuvent rencontrer des difficultés, qu'elles soient financières, physiques, familiales ou professionnelles. Ainsi, le fait de proposer des tarifs abordables à ces personnes leur accorde davantage d'autonomie, tout en favorisant leur mobilité (pour des motifs de travail, d'études, tout en favorisant le lien social).

Dans le cas où aucune tarification sociale n'est appliquée sur un territoire, les personnes en situation précaire disposeraient de plusieurs alternatives :

- une baisse des déplacements ou leur regroupement
- la fraude
- la marche à pieds, qui limite fortement les possibilités.

Ces possibilités ne sont pas acceptables au regard des missions de l'AOT car elles fragilisent le lien social.

De plus, une tarification sociale peut avoir des effets bénéfiques pour le territoire sur lequel elle s'applique dans la mesure où elle tend à favoriser un certain dynamisme économique en diminuant les freins à l'emploi, en favorisant la mobilité, et en gagnant des parts de marché sur d'autres modes de transport que les transports collectifs[13].

La mise en place d'une tarification sociale doit se faire après la définition de ses bénéficiaires qui sont généralement :

- des « captifs sociaux » qui ne disposent pas d'autre moyen de transport (ex. les personnes de moins de 18 ans)
- des « captifs physiques » qui sont contraintes par un statut physique (ex. personnes à mobilité réduite)
- des « captifs financiers » qui sont contraintes par des motifs financiers.

[13] La tarification sociale dans les transports de voyageurs : Etat, opérateurs, collectivités, DE BORAS, IEP Université Lyon 2, 2003

Au regard de cette analyse, la tarification sociale procure en général des réductions par rapport au prix du titre de transport « plein tarif » aux personnes répondant aux critères énoncés ci-dessus, sous condition de pouvoir présenter un justificatif de statut. Les réductions octroyées aux différentes catégories de population en difficulté relèvent de la politique sociale de l'Autorité Organisatrice.

Des enquêtes ont été menées sur des réseaux urbains, visant à connaître l'utilisation de la gamme tarifaire par les voyageurs. A Valence par exemple, l'enquête réalisée en 2007 montre que la moitié des utilisateurs du ticket unitaire (le plus cher au déplacement, comparé au carnet de billets ou à l'abonnement) sont des utilisateurs réguliers.

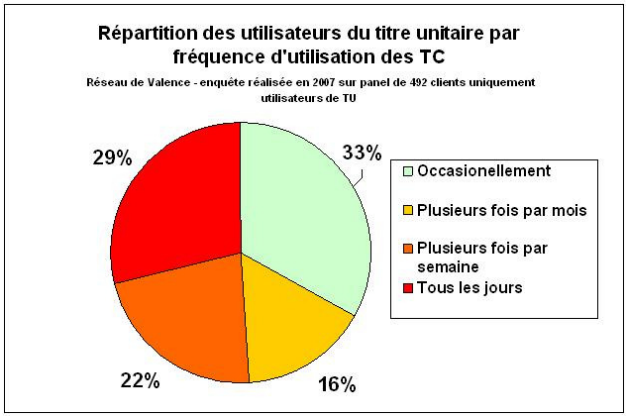


Figure 6 : Répartition du ticket unitaire à Valence (2007) par profil d'utilisateur – Source : Stratégie tarifaire et impact sur les prévisions de fréquentation et de recettes, CHAMPEAU pour Master TURP, mars 2011

Ce paradoxe montre l'enjeu des AOT de proposer une tarification adaptée, qui permette de garantir leurs objectifs sociaux. Pour ce faire, les mesures principales à prendre sont :

- simplifier les gammes tarifaires pour qu'elles deviennent plus lisibles et compréhensibles
- faciliter les accès aux abonnements, de manière à ce que les « captifs financiers » puissent les utiliser (tant au niveau des réductions que du réseau de distribution)[14].

La LOTI (1982) prévoit que « *le système de transport intérieur doit satisfaire le besoin des usagers dans des conditions économiques et sociales les plus avantageuses pour la collectivité* ». Ainsi, au-delà du « droit au transport », cette loi implique des obligations et enjeux financiers pour les collectivités en charge de la tarification.

2.3 Enjeux financiers

La tarification revêt un enjeu financier majeur dans la mesure où il s'agit de déterminer le tarif permettant de contenir le niveau du déficit d'exploitation. L'objectif de recettes TER déterminé dans la Convention d'exploitation définit directement la contribution de la Région au déficit d'exploitation de la SNCF pour l'activité TER.

[14] Stratégie tarifaire et impact sur les prévisions de fréquentation et de recettes, CHAMPEAU pour Master TURP, 2011

Selon un rapport de la Cour des Comptes de novembre 2009[15], les charges relatives à l'exploitation et à l'investissement pour les services TER sont couvertes en 2005 par :

- le prix payé par les voyageurs (705 M€)
- la subvention de l'Etat (2 749 M€)
- les subventions des Régions (594 M€).

La contribution des voyageurs s'élève donc en moyenne à 17 % (France entière) des charges subies pour les services TER (28 % en Région Bourgogne). Depuis 2002, la contribution des voyageurs a augmenté en moyenne de 37 % en France, au regard d'une augmentation significative des coûts due à l'amélioration des services TER, tant en quantité qu'en qualité (augmentation de l'offre et renouvellement du matériel roulant essentiellement). Cependant, les contributions apportées par les Régions (et leurs besoins de financement) s'accroissent d'année en année en raison du développement de l'offre sur les réseaux TER et de la dérive constatée de coûts de production ferroviaires, de l'ordre de 3 % par an :

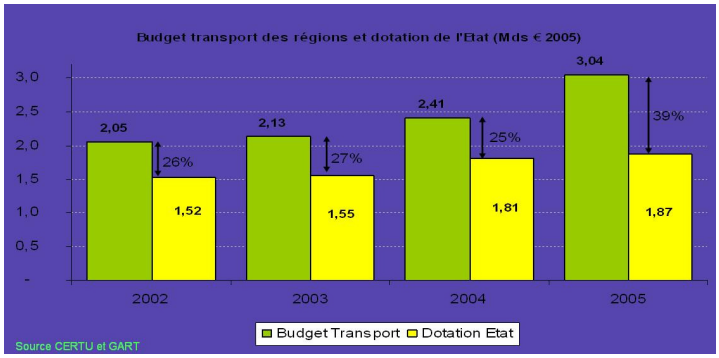


Figure 7 : Besoin de financement du transport régional,
Source : Financement des transports publics, DUCHENE pour GART, 2008

Dans sa politique tarifaire, la Région doit créer un équilibre entre l'induction de recettes due à l'arrivée de nouveaux clients, et la dilution de recettes due à l'accès des voyageurs à des tarifs réduits. Le prix payé par le voyageur doit être suffisamment attractif pour permettre l'accroissement de la fréquentation du réseau (induction), tout en limitant les effets de dilution (les pertes de recettes impactant directement le niveau du déficit d'exploitation du TER payé par la Région).

L'Autorité Organisatrice doit donc toujours fournir un arbitrage entre les enjeux sociaux et les enjeux économiques de son territoire lors de la définition de sa politique tarifaire.
Sur ce sujet, l'UTP (Union des Transports Publics et Ferroviaires, syndicat professionnel d'entreprises de transports urbain et ferroviaire) préconise « d'accroître les tarifs lorsque des investissements sont réalisés et que la qualité de service est au rendez-vous »[16].

Cette position permettrait d'augmenter les recettes et de limiter ainsi les charges de la collectivité, mais est-elle tenable dans un objectif de report modal ?

[15] Le transfert aux régions du « Transport Express Régional » : un bilan mitigé et des évolutions à poursuivre, Cour des Comptes, Novembre 2009
[16] Préconisations de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires sur les politiques tarifaires, UTP, Octobre 2007, p.1-4

3. TARIFICATION NATIONALE

3.1 Principes de fixation des tarifs voyageurs

Le décret du 13 septembre 1983 fixe dans son article 14 (modifié par le décret n°2011-914 du 29 juillet 2011) les éléments constitutifs du tarif de base appliqué par la SNCF aux voyageurs :

> *« - un tarif de base général correspondant au prix du voyage en seconde classe ;*
> *- de tarifs réglementés de référence correspondant au prix du voyage en seconde classe, sur certaines relations […]*
> *- de l'ensemble des tarifs comportant diverses modulations par rapport à l'application des tarifs de base général et des tarifs réglementés de référence et intégrant les tarifs sociaux mis en œuvre par la S.N.C.F. à la demande de l'Etat. »*

La SNCF n'est pas libre de fixer seule ses tarifs applicables au voyageur : ils doivent être approuvés par ses Ministères de Tutelle (Ministère des Transports et Ministère de l'Economie) et doivent répondre aux objectifs fixés par l'Etat :

> *« La SNCF […] mène une politique tarifaire visant à développer l'usage du train en participant à la satisfaction du droit au transport, dans des conditions assurant l'équilibre global de son exploitation, […].*
> *Cette politique tarifaire favorise la réalisation des objectifs définis par l'Etat pour obtenir l'utilisation la meilleure au plan économique et social du système des transports intérieurs français ».*[17]

La fixation des tarifs applicables au voyageur se fait donc sur proposition de la SNCF et par approbation des Ministères de Tutelle. D'après les objectifs définis par l'Etat, la SNCF doit également proposer une tarification sociale pour laquelle elle perçoit des compensations tarifaires de la part de l'Etat, tout en cherchant à développer l'usage du train. De ce fait, la SNCF ne peut fixer ses tarifs librement que pour les tarifs de 1ère classe.

L'article 17 de ce décret instaure une obligation à remplir par la SNCF de présenter ses tarifs au Ministre en charge des transports, au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur, et de prévenir les voyageurs de la modification des tarifs au moins 6 jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Les Dispositions Générales relatives aux tarifs voyageurs appliqués par la SNCF fixent les critères de formation des prix. Le principe général repose sur la base d'une formule algébrique qui correspond à une tarification kilométrique dégressive :

« P = a + b*d »

P le prix dépend d'une constante **a** et du prix kilométrique **b** déterminés par plages de distance.

[17] Décret n°83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du Cahier des Charges de la SNCF et Le transport ferroviaire régional de voyageurs en France : à la lumière de la théorie néo-institutionnaliste et des comptes de surplus, DESMARIS, 2010

Le tarif de base est donné par le tableau suivant :

Distance (d)		Constance (a)		Prix kilométrique (b)	
de	à	1ère classe	2ème classe	1ère classe	2ème classe
1	16 km	1,0167	0,6778	0,2541	0,1694
17	32 km	0,3272	0,2181	0,2829	0,1886
33	64 km	2,7056	1,8037	0,2088	0,1392
65	109 km	3,7749	2,5166	0,1944	0,1296
110	149 km	5,3393	3,5595	0,1863	0,1242
150	199 km	10,5657	7,0438	0,1559	0,1039
200	300 km	10,1363	6,7575	0,1580	0,1053
301	499 km	17,8407	11,8938	0,1347	0,0898
500	799 km	24,1050	16,0700	0,1203	0,0802
800	999 km	42,0825	28,0550	0,0986	0,0657

Tableau 4 : Valeurs de la constante a et du prix kilométrique b dans la fixation des prix SNCF – Source : Tarifs Voyageurs SNCF, Volume 6 : Recueil des prix, 1. Formation des prix, p.106

La constante **a** dépend de la classe (niveau de confort) choisie par le voyageur et du nombre de kilomètres effectués. Le prix par kilomètre **b** dépend de la plage kilométrique dans laquelle le voyageur se situe.

Ce tableau reprend le principe de dégressivité kilométrique : plus la distance parcourue est longue, plus le prix du kilomètre est bas. Ceci peut être représenté par la courbe ci-dessous :

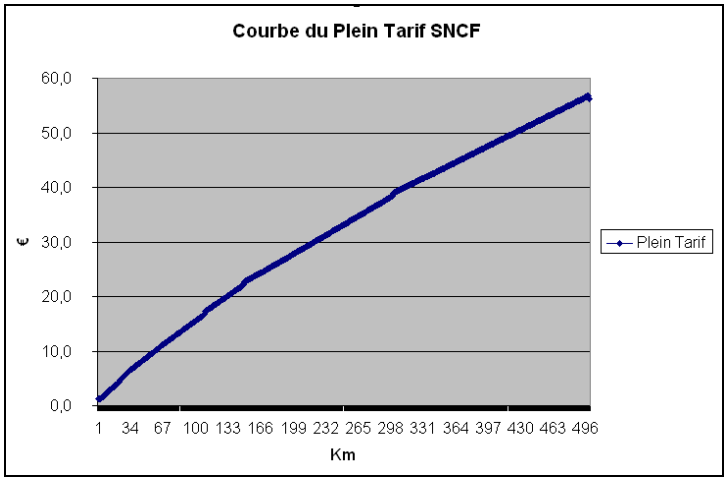


Figure 8 : Courbe du tarif kilométrique dégressif SNCF – Source : Prix km juillet 2010 SNCF, Leuthold 2011

De plus, ce tarif kilométrique dépend également d'une autre variable **x** qui peut influencer le prix final payé par le consommateur et qui concerne :

- les cartes de réductions mises en place par la SNCF (ex. cartes « 12-25 » ou « Senior »)
- le calendrier voyageurs : périodes blanches (de 6h30 à 8h et de 17h à 18h30, de 14h à 20h le vendredi, de 15h à 20h le dimanche) et bleues (le reste de la semaine)
- nature du train emprunté (TGV, TER, TET, TEOZ)…[18]

[18] La tarification des voyageurs – SNCF et TER Bretagne, Master TURP 2010-2011, KHELIL, SYED SHUJA

Ce tarif kilométrique mis en place par la SNCF et **validé par le Ministère des Transports s'applique sur les liaisons ferroviaires d'intérêt régional**, d'après les principes de la loi SRU du 13 décembre 2000[19].

Les Régions sont dans **l'obligation de proposer des tarifications compatibles** avec la tarification nationale et les tarifs sociaux proposés par l'Etat[20]. Leur politique tarifaire est donc contrainte par les dispositions tarifaires nationales. Ces dispositions ne s'appliquent cependant pas au transport régional d'Ile-de-France, pour lequel les tarifs sont déterminés directement par le STIF.

3.2 Tarification sociale et tarification commerciale dans la gamme nationale

Pour répondre aux différents enjeux définis plus haut, l'Etat, en tant qu'autorité de tutelle, a instauré très tôt différents types de tarifs correspondant aux différents profils de voyageurs :

- des tarifs sociaux, déterminés par l'Etat, dans le cadre du Décret du 13 septembre 1983, qui verse à l'opérateur des compensations tarifaires pour les réductions accordées. Ces tarifs visent à permettre à tous d'emprunter les services de la SNCF.
- des tarifs commerciaux, mis en place par l'opérateur et validés par le Ministère des Transports, dans le but de fidéliser sa clientèle et de gagner des parts de marché.

Pour illustrer ce propos, nous aborderons dans les points suivants la gamme des produits tarifaires proposés par la SNCF pour répondre à ces différents enjeux sociaux et commerciaux :

3.2.1 Produits de la tarification sociale[21]

Les premiers tarifs sociaux datent de la loi du 10 octobre 1921 et s'adressaient alors aux abonnés du travail, familles nombreuses, familles de militaires ou militaires avec 25 % d'invalidité. D'autres tarifs sociaux ont été mis en place dans les années 30 à 50 (voir tableau de benchmark). Leur utilisation a pu cependant évoluer au cours des années (notamment pour le tarif « Famille Militaire »).[22]

Les tarifs sociaux définis par l'Etat répondent à différents objectifs :

- Ils s'adressent à des catégories de population ayant fourni des efforts pour le pays : militaires, pensionnés ou réformés de guerre
- Ils aident des populations qui peuvent connaître des situations financières difficiles: familles nombreuses, personnes handicapées, demandeurs d'emploi
- Ils assurent le « droit au transport » à tous : familles nombreuses et personnes handicapées
- Ils permettent les déplacements domicile-travail ou domicile-étude : abonnements de travail et élève/étudiant/apprenti.

[19] Les tarifs voyageurs SNCF, Dispositions Générales, Article 1.2 Tarifications Régionales, p.3
[20] Rapport d'observations définitives de la Chambre Régionale des Comptes de Haute-Normandie sur la gestion de la politique ferroviaire du Conseil Régional de Haute-Normandie, 2009,p.3
[21] Les tarifs voyageurs SNCF 2011, Dispositions Générales, Volume 3, Tarifs sociaux et conventionnés
[22] La tarification sociale dans les transports de voyageurs : Etat, opérateurs, collectivités, DE BORAS, IEP Université Lyon 2, 2003, p.21

L’Etat verse à l’opérateur ferroviaire SNCF des compensations tarifaires : le différentiel non-payé par le voyageur à l’opérateur (le pourcentage de réduction).

Ces compensations sont calculées sur la base du tarif commercial le plus proche. Le mode de fonctionnement des compensations tarifaires sera détaillé plus loin, lorsque nous aborderons les compensations tarifaires versées par la Région Bourgogne à la SNCF.

Produit et année de mise en place	Bénéficiaires	Conditions	Réduction	Utilisation du produit
Tarif Militaire (1921)	Militaires des armées françaises	Voyage en service, permission ou congé limité	75 %	Tous les trains nationaux, Présentation d'une carte fournie par l'autorité militaire
Carte famille militaire (1921)	Conjoint et enfants mineurs à charge d'un militaire des forces armées françaises	Voyage en compagnie de la personne militaire	25 % à 50 % selon période bleue ou période blanche	Tous les trains nationaux, Présentation d'une carte fournie par l'autorité militaire
Tarif Réformé Pensionné de Guerre (1921)	Réformés et pensionnés de guerre ayant au moins 25 % d'invalidité	-	- 50 % de réduction pour les personnes ayant 25 à 45 % d'invalidité - 75 % pour les pensionnés de 50 % d'invalidité et plus	Réduction appliquée sans contingentement sur tous les trains, y compris à réservation obligatoire
Carte Enfant Famille	Famille ayant 1 ou 2 enfants	Les revenus ne dépassent pas un certain seuil défini par le Secrétariat d'Etat à la Famille	25 à 50 % sur Plein Tarif Loisirs	Applicable uniquement dans les trains à réservation obligatoire
Familles nombreuses (1921)	Famille ayant au minimum 3 enfants mineurs	S'adresse aux : - citoyens français - ressortissants de l'UE ou de l'AELE résidant en France ou dans un pays frontalier - étrangers en situation régulière résidant en France	- 30 % pour familles de 3 enfants - 40 % pour familles de 4 enfants - 50 % pour familles de 5 enfants - 75 % pour familles de 6 enfants et plus	Tous trains nationaux
Aller/Retour populaire (1952)	Personnes effectuant un voyage à l'occasion d'un congé payé	Billet accordé une fois par an pour une même personne	- 25 % - 50 % quand le bénéficiaire règle au moins la moitié du montant du titre en chèques vacances	Tous trains nationaux
Personnes handicapées et accompagnateurs (1955)	Voyageur handicapé titulaire d'une carte d'invalidité	Présentation des justificatifs (carte d'invalidité) et d'une pièce d'identité	50 % de réduction ou gratuité	Tous trains nationaux, sans contrainte de calendrier voyageur, possibilité de surclassement gratuit
Abonnement de travail (1921)	- Salariés affiliés à la Sécurité Sociale - Apprentis rémunérés	- Présentation d'une attestation de l'employeur - Trajets inférieurs à 75 km	-	Nombre illimité de trajets sur le parcours choisi
Abonnement Elève, Etudiant, Apprenti (1951)	- Elèves de moins de 21 ans - Etudiants de moins de 26 ans - Apprentis de moins de 23 ans	Présentation d'un certificat de scolarité ou contrat d'apprentissage	-	- Achat de fichets pour des trajets illimités sur un parcours hors TGV - Achat de fichets pour des parcours limités sur TGV

Tableau 5 : Benchmark des tarifs sociaux SNCF - Source : Dispositions Générales SNCF 2011, Volume 3 : Tarifs sociaux et conventionnés, Leuthold 2011

3.2.2 Produits de la tarification commerciale accordant une réduction[23]

Via les tarifs commerciaux, l'opérateur SNCF accorde une réduction sans condition de statut, comme c'est le cas pour la tarification sociale. Ces différents tarifs sont proposés par la SNCF à son Ministère de Tutelle pour validation.

Ces mesures tarifaires peuvent être obtenues par différents moyens :

- des cartes de réduction : l'obtention de la réduction est soumise à l'achat préalable d'une carte. L'achat de cette carte permet de fidéliser la clientèle.
- des tarifs « Découverte » et « PREM'S » : ils ne nécessitent pas d'être titulaire d'une carte de réduction mais offrent une réduction à des voyageurs occasionnels.

Les différents produits tarifaires du tableau ci-dessous correspondent aux tarifs commerciaux mis en place par l'opérateur ferroviaire dans le but de fidéliser sa clientèle ou gagner des parts de marché.

[23] Les tarifs voyageurs SNCF 2011, Dispositions Générales, Volume 2 : Tarifs commerciaux

Produit	Bénéficiaires	Conditions	Réduction	Utilisation du produit
Découverte	- Personnes âgées de 12 à 25 ans (Découverte 12-25) - Personnes de plus de 60 ans (Découverte Senior) - Enfant de moins de 12 ans accompagné (Découverte Enfant+)	-	25 %	- Uniquement dans les trains à réservation facultative ou sans réservation - Ce tarif n'est pas disponible tous les jours - La réduction n'est appliquée quepour un trajet débuté en période bleue
PREM'S	Toute personne		Offre de prix attractif par rapport au plein tarif	- Tarif disponible 90 jours avant le trajet et jusqu'à 14 jours avant le trajet - N'existe que sur certains trains - Contingentement de ce tarif
Carte 12-25	Toute personne âgée de 12 à 25 ans inclus		De 25 à 60 %	Tous les trains circulant sur le territoire national
Carte Senior	Toute personne âgée de 60 ans au moment de la souscription de carte		De 25 à 50 %	
Carte Enfant +	Enfants de moins de 12 ans et leurs accompagnateurs	Doivent être accompagné par au moins 1 personne, 4 personnes maximum	De 25 à 50 %	
Carte Escapade	Toute personne de plus de 26 ans et moins de 60 ans	La réduction s'applique sur des trajets aller/retour d'au moins 200 km L'aller/retour doit inclure au minimum la nuit du samedi au dimanche	De 25 à 50 %	

Tableau 6 : Benchmark des tarifs commerciaux SNCF - Source : Dispositions Générales SNCF 2011, Volume 2 : Tarifs commerciaux, Leuthold 2011

3.3 Tarifs de groupe et tarifs à destination des professionnels[24]

Dans le cadre de l'étude menée pour le Conseil Régional de Bourgogne visant à la création de nouveaux produits tarifaires à destination des groupes et des entreprises, il est intéressant d'effectuer un benchmark sur les produits proposés à ces cibles au niveau national.

Ce benchmark permet d'étudier les différents paramètres proposés au niveau national, et de décider dans quelle mesure ils peuvent s'appliquer au niveau régional. De plus, comme nous l'avons vu, la Région est dans l'obligation de respecter les conditions du tarif social national de groupe dans l'élaboration de son propre tarif.

3.3.1 Tarifs de groupe

Le tarif « Promenade d'Enfants » est considéré comme un tarif social dans la mesure où il a pour objectif de faciliter les sorties à visée pédagogique (créé en 1951). Dans ce cadre, pour toute vente de billet « Promenade d'Enfant », l'Etat reverse la compensation tarifaire correspondante à l'opérateur SNCF.

Le tarif de groupe national est appliqué pour 4 cibles :

- les groupes d'enfants pour des sorties pédagogiques
- les groupes de jeunes personnes
- les groupes d'adultes
- les groupes se déplaçant pour un motif professionnel.

Le même principe tarifaire s'applique à toutes ces catégories : il s'agit d'un tarif kilométrique dégressif auquel l'opérateur applique un pourcentage de réduction qui évolue selon la clientèle visée. Il est intéressant de noter que la SNCF propose des services annexes lors de l'achat de ce tarif, tels que la prise en charge des bagages ou la restauration. Ces services peuvent inciter les groupes à utiliser le train au lieu d'un autre mode de transport.

[24] Les tarifs voyageurs SNCF 2011, Dispositions Générales, Volume 2, Gamme tarifaire

Tableau 7 : Benchmark des tarifs nationaux SNCF à destination des groupes - Source : Dispositions Générales SNCF 2011, Volume 3 : Tarifs sociaux et conventionnés, Leuthold 2011

Produit	Bénéficiaires	Réduction	Utilisation du produit	Services annexes
Promenades d'enfants	Groupes scolaires d'au moins 10 personnes, de 4 à 26 ans	Jusqu'à 75 %	Voyage aller/retour sur parcours choisi dans un délai de 72h, réservation obligatoire	Transfert des bagages, service autocar, restauration, assurance annulation et rapatriement
Groupes de Jeunes	Groupes d'au moins 10 personnes, de 4 à 26 ans	Jusqu'à 60 %		
Groupes d'Adultes	Groupes d'au moins 10 personnes	Jusqu'à 50 %		
Voyages « Tourisme d'Affaire »	Groupes de 10 à 20 personnes, ou de 21 à 35 personnes	Jusqu'à 50 %		

3.3.2 *Tarifs à destination des professionnels*

La SNCF a mis en place des tarifs commerciaux visant spécifiquement la clientèle professionnelle. Ils sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Produit	Bénéficiaires	Réduction	Utilisation du produit	Services annexes
Tarif Pro Réservation obligatoire	Pas de condition	Tarif plus élevé que le « Plein Tarif Loisirs » (en raison des services annexes)	Souplesse d'accès aux trains Tous **TGV**	Echange et remboursements facilités, Réservation de taxis, Repas servi à la place, Guichet Express Pro, Ligne téléphonique Express Pro
Pass'Entreprise	Entreprises	5 % de réduction pour une carte à 150€/an	10 cartes éditées au nom de la société Tous trains nationaux	Echange et remboursement facilités

Tableau 8 : Benchmark des tarifs nationaux pour les trajets professionnels – Source : Dispositions Générales SNCF 2011, Volume 2 : Gamme tarifaire, Leuthold 2011

Le Pass'Entreprise n'est plus commercialisé depuis mars 2009.

Pour le Tarif Pro, la SNCF joue propose une réponse à différentes attentes de la clientèle professionnelle. Il s'agit d'une clientèle pressée avec des contraintes horaires fortes. Elle nécessite donc des tarifs souples et des services professionnalisés.

Aussi, ce tarif est intéressant dans la mesure où il s'adapte aux contraintes de la clientèle visée : il permet un accès facilité aux trains, même à réservation obligatoire. En effet, il donne la possibilité d'accéder à un train sur le même parcours 1 heure avant ou après l'heure de départ prévue sur le billet d'origine. Il n'est donc pas nécessaire d'échanger son billet en cas de modification d'horaire, par exemple dans le cas où une réunion dure plus longtemps que prévu. De plus, les modalités d'échange et de remboursement sont grandement facilitées, l'une des spécificités de ce tarif étant la possibilité d'échange et de remboursement du billet après le départ du train. Enfin, l'opérateur propose des services annexes destinés à la clientèle professionnelle tels que la réservation de taxis ou la restauration à la place à bord du train. Ce tarif est disponible uniquement sur TGV.

Il s'agit bien en ce sens d'un tarif commercial dans la mesure où il s'adapte aux attentes des professionnels pour les inciter à préférer le train pour leurs déplacements professionnels.

A retenir :

→ La Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI, 1982) définit deux Autorités Organisatrices pour les transports ferroviaires :

- L'Etat, pour les transports interrégionaux et internationaux
- Les Régions pour les services de transports régionaux

→ La loi Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU, 2002) organise le transfert de la gestion des Trains Express Régionaux de la SNCF aux Régions :

- La SNCF est en charge de l'exploitation des services ferroviaires
- Les Régions sont en charge de la définition des dessertes, de la tarification, de la qualité de service et de l'information aux usagers.

→ La tarification des services de transport de voyageurs doit répondre à plusieurs enjeux :

- Commerciaux : pour promouvoir l'usage du TER
- Sociaux : pour assurer un accès à tous au TER
- Financiers : pour stabiliser le niveau du déficit d'exploitation des TER.

→ La tarification nationale SNCF est validée par le Ministère des Transports, après proposition de la SNCF. Cette tarification nationale s'applique sur les liaisons ferroviaires régionales.

→ La tarification des services de transports est composée de tarifs sociaux (pour un accès de tous aux transports en commun) et de tarifs commerciaux (pour attirer les voyageurs vers les transports en commun).

PARTIE 2

ZOOM SUR LES POLITIQUES TARIFAIRES DES REGIONS

Après la première partie plus générale, cette seconde partie s'attardera sur les spécificités propres à la Région en matière de tarification. Nous y expliquerons notamment dans quel cadre les régions doivent respecter les principes nationaux dans le cadre de leurs propres politiques tarifaires. Nous verrons également comment s'inscrivent les relations de la région avec les autres autorités organisatrices des transports, dans le cadre de politiques de tarification communes. Le benchmark qui conclue cette étude illustre comme pour la première partie les principes régionaux mis en place pour l'étude qui nous intéresse sur les tarifs de groupe et les tarifs professionnels.

1. CADRE CONTRACTUEL DE LA TARIFICATION EN REGION BOURGOGNE

1.1 Rôle de la Région en matière de tarification

Conformément à l'article L2121-3 du Code des Transports, la Région est chargée de l'organisation des services ferroviaires régionaux de voyageurs. En ce sens, la Région Bourgogne et la SNCF sont liées depuis 2007 par une « **Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne** » qui couvre la période **2007-2016**. Comme la tarification fait partie du champ des compétences obligatoires de la Région, les modalités relatives à ce sujet sont définies dans cette Convention comme suit[25] :

- sont applicables, à la date d'entrée en vigueur de la convention, la tarification nationale de la SNCF ainsi que la tarification régionale créée par la Région et la SNCF dans le cadre de conventions antérieures
- une nouvelle tarification peut être créée sur proposition de la SNCF ou à l'initiative de la Région, il est alors tenu compte des possibilités de rapprochement avec les régions limitrophes
- les nouvelles tarifications doivent faire l'objet d'un avenant qui prendra en compte les éventuels impacts en termes de recettes, sur la contribution financière de la Région
- dans le cadre de tarifications multimodales, des conventions spécifiques détaillant les conditions d'utilisation de ces tarifications, le mode de calcul des compensations tarifaires, et les mécanismes de reversement entre Autorités Organisatrices seront signées.

1.2 Définition des recettes du TER Bourgogne[26]

La Convention d'exploitation TER Bourgogne définit le modèle de fixation annuelle de l'objectif de recettes sur le périmètre de l'activité TER Bourgogne SNCF. Cet objectif de recettes a une véritable importance dans la mesure où il impacte directement le niveau de la contribution d'exploitation de la Région à la SNCF.

Les recettes de trafic sont perçues et conservées par la SNCF. Ces recettes comprennent :

- les recettes conventionnelles
- les compensations tarifaires régionales
- les compensations tarifaires sociales nationales.

Les recettes conventionnelles sont composées :

- des recettes directes perçues auprès des usagers
- du produit des indemnités forfaitaires liées aux infractions à la police des chemins de fer
- des compensations éventuelles de la SNCF sur fonds propres (pour gestes commerciaux, remboursements clientèle…)
- des compensations versées à la SNCF par les AOT ou l'Etat (pour la carte Orange, les réductions militaires…)
- des recettes et compensations événementielles (compensations pour tarification événementielle, billets Génial » et billets Bourgogne).

[25] Article II.3.2.2 de la Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne 2007-2016
[26] Avenant 8 à la Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne 2007-2016

Les recettes totales ont représenté 60 387 K€ en 2009 et 62 371 K€ en 2010.

1.3 Compensations tarifaires

1.3.1 Compensations tarifaires nationales

La Région verse à la SNCF le montant calculé au titre des compensations sociales nationales car elle perçoit via la « Dotation Générale de Décentralisation » une compensation de l'Etat sur les titres de transport.

La « Dotation Générale de Fonctionnement » a été créée en 2004. Elle comprend la « Dotation Générale de Décentralisation » mise en place en 1983 suite aux premières lois de décentralisation. Cette dotation permettait de compenser en partie le transfert de compétences aux Régions des lycées et des TER.

En 2007, la **Dotation Générale de Fonctionnement** versée par l'Etat à la Région Bourgogne au titre de la compétence TER atteignait 83 019 973 €, répartis comme suit :

- Compensation au titre de l'exploitation : 64 783 026 €
- Compensation au titre des tarifs sociaux : 4 965 290 €
- Matériel : 13 271 657 €.

En 2009, le montant réel versé à la SNCF s'est élevé à 8 335 K€ pour les compensations au titre des tarifs sociaux.

1.3.2 Compensations tarifaires d'autres autorités organisatrices

Les compensations versées par d'autres autorités organisatrices correspondent :

- Aux compensations militaires versées par l'Etat à la SNCF
- Aux compensations « Carte Orange » versée par le STIF à la SNCF
- Aux compensations d'autres AOTU au titre de l'acceptation de la gamme urbaine à bord des TER.

1.3.3 Compensations tarifaires régionales

Les compensations tarifaires régionales portent sur les titres suivants :

- Abonnement Bourgogne Fréquence
- Abonnement Bourgogne Fréquence – 26 ans
- Carte Bourgogne Liberté
- Carte Bourgogne Liberté – 26 ans
- Billet Génial
- Billet Bourgogne
- Bourgogne Emploi.

La Région verse à la SNCF le montant de la réduction accordée aux bénéficiaires susnommés en compensation de la perte de recettes induite par ces réductions à la SNCF (avec une TVA de 5.5 %).

Pour la Région Bourgogne, le montant des compensations s'est élevé en 2009 à 1 575 K€ TTC et à 1 194 K€ TTC en 2010.

Jusqu'à 2009, les compensations tarifaires régionales étaient calculées sur la base du tarif commercial le plus proche : on calculait la différence entre le prix payé par le client avec le tarif régional et le prix qu'aurait payé le client avec le tarif commercial. Cette différence était multipliée par le nombre de titres vendus.

Prenons l'exemple des abonnements du travail régionaux : ils consistent à prolonger la courbe tarifaire de l'abonnement du travail < 75 km national. Pour calculer la compensation tarifaire versée par la Région à la SNCF, on prend en compte la différence de prix entre l'abonnement du travail régional, plus attractif, et l'abonnement de référence national « Forfait ».

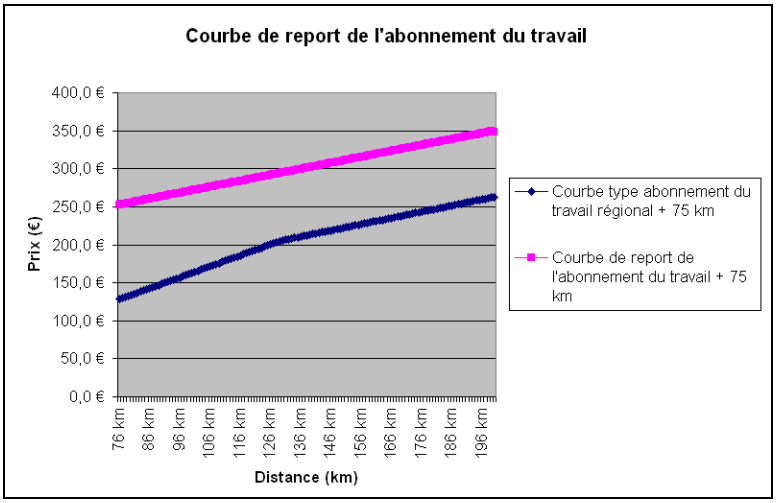


Figure - : Courbe de report de l'abonnement régional + 75 km, Source : Courbe de prix SNCF 2011

Cependant, cette méthode de calcul implique que plus il est vendu d'abonnement régionaux, plus la compensation tarifaire versée par la Région est élevée.

Aussi, depuis la mise en place de la gamme tarifaire Bourguignonne en 2009, les compensations tarifaires sont calculées sur la base d'un forfait prenant en compte les hypothèses d'induction et de dilution.

1.4 Objectif de recettes

L'objectif de recettes est fixé entre la SNCF et la Région chaque année sur la base des **recettes conventionnelles** perçues à l'année n-1 (RC), actualisées par une estimation de l'évolution réelle du **prix moyen au voyageur kilomètre** (pmvk) entre n et n-1, et complété des **évolutions d'offre**, de service et de **tarification** (RTMO) :

$$\textbf{Objectif de recettes} = RC_{n-1} * (pmvk_n/pmvk_{n-1}) + RTCMO_n$$

L'objectif de recettes conventionnelles pour l'année 2010 est fixé à 53 455 K€.

La SNCF n'est concernée que par l'écart en volume du à la tarification, et n'assume pas de risque sur les effets prix éventuellement négatifs liés à la mise en place de nouveaux produits tarifaires.

1.5 Induction/Dilution

Dans le cadre de la politique tarifaire de la Région, il est important, lors de la mise en place d'un nouveau tarif, de calculer les hypothèses d'induction (effet volume) et de dilution de clientèle (effet prix) :

- l'induction de nouveaux voyages : la baisse de tarifs peut créer un accroissement des déplacements par les voyageurs déjà présents et un accroissement des recettes
- l'induction de nouveaux voyageurs : la baisse de prix renforce l'attractivité du train pour de nouveaux usagers et accroît les recettes
- la dilution représente le glissement de titres existants vers les nouveaux tarifs mis en place qui génère des pertes de recettes, à volume de titres vendus constants[27].

L'objectif de recettes fixé par la Région à la SNCF dépend de ces hypothèses d'induction et de dilution : il sera revu à la hausse en cas de mise en place d'un tarif provoquant une induction de recettes, et à la baisse en cas de dilution. Ces hypothèses sont, comme celles liées aux évolutions d'offre, prises en compte dans la formule de calcul de l'objectif de recettes et inscrites dans un avenant.

1.6 Contribution de la Région

Enfin, la Convention d'exploitation du TER Bourgogne détermine le niveau de la Contribution d'exploitation versée par la Région pour l'exploitation des services TER[28].

Cette contribution d'exploitation est calculée selon la formule :

Contribution d'exploitation = Charges d'exploitation – (Recettes de trafic + Rémunération de l'exploitant)

La contribution financière de la Région à la SNCF comprend :

- La contribution d'exploitation
- Les compensations tarifaires pour tarifs sociaux nationaux
- Les compensations tarifaires pour tarifs régionaux.

Les recettes impactent directement le niveau de la contribution financière et l'atteinte de l'objectif de recettes est déterminant dans la maîtrise des coûts de la Région.

[27] Compte rendu de la réunion ARF du 7 mars 2006

28 Avenant 8 à la Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne 2007-2016

2. CADRE TARIFAIRE EN REGION BOURGOGNE

2.1. Tarification monomodale TER

2.1.1. Articulation entre tarifs nationaux et tarifs régionaux

D'après l'article 21.1 de la LOTI et l'article L.2121-3 du Code des Transports, les régions sont dans l'obligation de respecter les principes de la tarification nationale dans leurs propres systèmes tarifaires :

> *« La région exerce sa compétence en matière de tarifications dans le respect des principes du système tarifaire national.*
> *Les tarifs sociaux nationaux s'appliquent aux services régionaux de personnes ».*

En ce sens, la SNCF **doit appliquer les tarifs nationaux** sur les services ferroviaires régionaux. Les Régions, dans leur rôle d'AOT, se doivent de respecter les principes tarifaires nationaux proposés par la SNCF et validés par l'Etat, mais peuvent également proposer des tarifs régionaux plus attractifs que les tarifs nationaux[29].

2.1.2. Pertinence des tarifs régionaux par rapport aux tarifs nationaux

Ainsi, de nombreuses Régions ont mis en place des gammes tarifaires régionales en utilisant deux méthodologies :

- une **déclinaison du tarif national**, duquel on supprime des contraintes (par exemple l'abonnement de travail national SNCF, que la Région ouvre à l'ensemble du territoire et non pas à une distance limitée à 75 km)
- des tarifs régionaux **novateurs**, qui visent notamment des catégories de population qui ne bénéficient d'aucune réduction dans la gamme tarifaire nationale (par exemple, la gamme tarifaire nationale n'accorde aucune réduction aux personnes « tout public » entre 26 et 59 ans).

Les gammes tarifaires régionales cherchent, de manière générale, à corriger des **incohérences de la gamme nationale** ou à **ouvrir le champ des bénéficiaires** des réductions. Prenons le cas de la Région Bourgogne :

- la carte de réduction régionale en Bourgogne, « Bourgogne Liberté » est ouverte à tous, sans condition d'âge ou de statut (contrairement aux cartes « 12-25 » ou « Senior »
- les cartes de réduction et abonnements ne comportent pas de calendrier voyageurs (périodes bleues et blanches) : les réductions sont applicables tout le temps (la carte « Bourgogne Liberté – 26 ans » donne 50 % de réduction à ses bénéficiaires en tout temps)

Par ailleurs, un objectif de la gamme tarifaire régionale était de corriger un aspect incohérent de l'abonnement national destiné aux élèves/étudiants/apprentis : pour les distances inférieures à 45 km, l'Abonnement Elèves/Etudiants/Apprentis (AEEA) est plus cher que l'abonnement du travail :

[29] L'évolution de la gamme tarifaire TER et la définition des principes de la tarification multimodale, 2b2p Conseil et Setec its pour Région Bourgogne, 2007

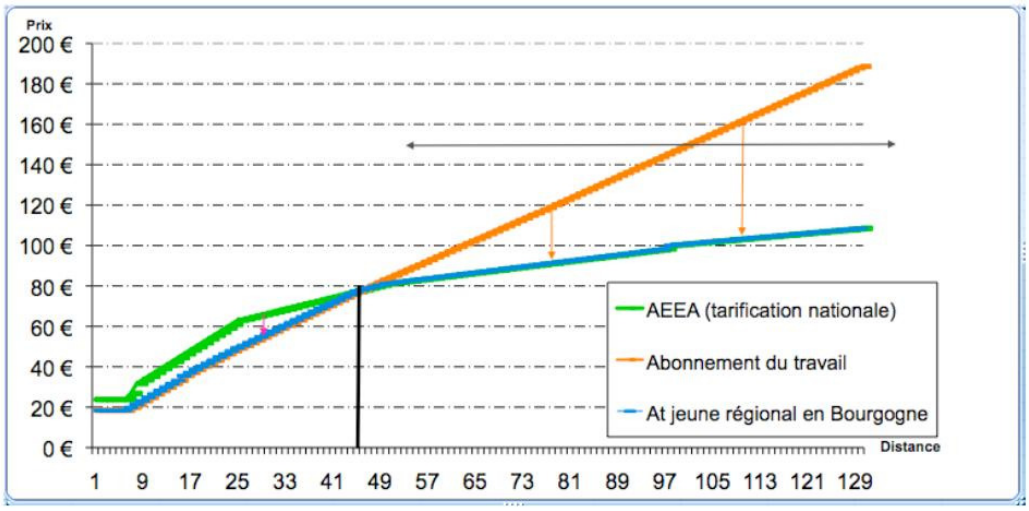


Figure 9 : Courbes de prix de l'abonnement du travail, abonnement AEEA et Abonnement Jeune de la Région Bourgogne - Source : Région Bourgogne

Cet illogisme est renforcé depuis 2008 et l'obligation pour l'employeur de rembourser 50 % du coût des abonnements de travail : de ce fait, les salariés ont un coût du transport nettement moins élevé que les étudiants[30].

Pour remédier à ce problème, la Région Bourgogne a choisi de calquer la courbe tarifaire de son abonnement « jeune » sur celle de l'abonnement du travail en-dessous de 45 km. Ainsi, sur cette distance, l'abonnement régional est moins cher que l'AEEA et au même niveau que l'abonnement du travail national. Au-delà de 45 km, la courbe de l'abonnement régional « jeune » est la même que l'abonnement jeune national.

Le second avantage de l'abonnement régional par rapport à l'AEEA national est qu'il est ouvert à tous les jeunes de moins de 26 ans, et non plus seulement aux élèves, étudiants et apprentis, ce qui excluait certaines catégories de populations.

En conclusion, la pertinence des tarifs régionaux par rapport aux tarifs nationaux se trouve dans :

- Une équité de traitement de par un champ de bénéficiaire plus étendu
- Une extension de la zone de validité des abonnements
- La correction des incohérences nationales telles que pour l'AEEA
- Une plus forte lisibilité et facilité de compréhension par une réduction des contraintes (de distance, de périodes, d'accès à la réduction…)
- Des nouveaux services tels que l'envoi des coupons à domicile ou des réductions sur des sites touristiques de par l'acquisition de la carte de réduction régionale…

[30] Décret n° 2008-1501 du 30 décembre 2008 et Analyse de la tarification des transports ferroviaires régionaux, FNAUT, 2010, p.17

2.2. Tarification multimodale

Au-delà des tarifications monomodales, les Régions mettent en place des tarifications combinées, qui permettent d'offrir un service supplémentaire aux voyageurs. En effet, ces tarifications permettent au voyageur de se déplacer avec un seul titre de transport, à la fois sur le réseau TER pour son trajet domicile-travail ou domicile-étude, mais également sur un réseau urbain.

Par exemple, l'abonnement « Bourgogne Fréquence + » donne accès au réseau TER (trajets illimités sur le parcours domicile-travail, par exemple Dijon-Beaune) et permet de voyager sur le réseau urbain de Dijon (DIVIA) avec le même titre. Cet abonnement « Bourgogne Fréquence + » existe sur les réseaux urbains de Dijon, Mâcon, Auxerre, Sens et Le Creusot.

Le principe de cet abonnement repose sur le « **collage tarifaire** » : le prix de l'abonnement complet payé par le voyageur est la somme du prix de l'abonnement TER (sur son trajet domicile-travail) et de l'abonnement de transports urbains, sans réduction supplémentaire.

Pour ce faire, il est impératif que les deux réseaux disposent des mêmes conditions de statut et d'accès aux abonnements. Par exemple, pour créer l'abonnement « Bourgogne Fréquence + -26 ans » avec Divia, il a été nécessaire que le Grand Dijon refonde son abonnement « jeune » pour qu'il corresponde aux mêmes critères : l'abonnement étudiant est devenu « Pass 18/25 » qui s'applique pour tous les jeunes de moins de 26, qu'ils soient étudiants, apprentis ou jeunes actifs[31].

Ces abonnements combinés apportent un véritable service au voyageur qui ne doit se procurer qu'un abonnement de transport. Cependant, il ne dispose pas de réduction particulière due à l'utilisation combinée des deux titres de transport.

Les abonnements combinés peuvent également se développer sur d'autres modes de transport (TER+vélostation ou TER+vélo en libre service, TER+autopartage…) mais doivent également être concertés avec les AOTU qui mettent en place ce type de services.

En ce sens, la solution la plus aboutie est la **tarification intégrée** : sur une zone donnée, on peut utiliser tous les modes de transports publics avec le même type de transport. C'est le principe de la carte « Orange » d'Ile de France qui donne accès à tous les modes de transport.

La Région Alsace a mis en place ce type de tarification avec les tarifs « Alsa + 24 heures » et « Alsa + Groupe » : il s'agit d'un ticket unique qui donne accès aux trains et cars TER, aux cars départementaux (CG 67 et CG 68) et aux transports urbains de Strasbourg, Mulhouse, Colmar, Sélestat, Haguenau, Saint Louis et Obernai.

	Déclinaison zonale	ALSA+ 24H : valide tous les jours	ALSA+ groupe journée : valide le week-end
Zones urbaines	Strasbourg, Mulhouse 1ère zone	4,00 €	6,00 €
	Colmar, Sélestat, Saint-Louis, Haguenau	3,20 €	4,70 €
	Mulhouse 2ème zone	6,90 €	10,40 €
Départements	Bas-Rhin et Haut-Rhin	20,00 €	21,00 €
Région	Alsace	33,00 €	34,00 €

Tableau 9 : Tarification zonale intégrée en Alsace - Source : www.vialsace.eu consulté le 23/08/2011

[31] http://www.divia.fr/286-Choisir-le-meilleur-tarif.html consulté le 23/08/2011

Pour mettre en place cette tarification intégrée, la Région Alsace a créé des zones qui regroupent les trois types de réseaux de transport. Sur chaque zone, le voyageur paie un tarif unique pour voyager sur l'ensemble des réseaux de transports en commun.

Pour comprendre les enjeux de la tarification multimodale, penchons-nous sur les systèmes tarifaires des autres Autorités Organisatrices de Transport :

2.2.1. Politiques de transport des Départements

Les Départements ont la compétence des transports collectifs routiers interurbains depuis la loi LOTI de 1982 :

> *« Les services réguliers et les services à la demande sont organisés par le département, à l'exclusion des liaisons d'intérêt régional ou national. Ils sont **assurés par le département** ou par les **entreprises publiques ou privées** qui ont passé avec lui **une convention à durée déterminé**e. Ces services sont inscrits au plan départemental qui est établi et tenu à jour par le conseil général après avis des communes concernées. [32]»*

Les départements, devenus Autorités Organisatrice en charge de la définition de l'offre et des principes tarifaires, ont, par le biais de Schémas Départementaux des Transports Collectifs (SDTC), refondu leur offre de transport de manière à mieux répondre aux besoins des administrés (hiérarchisation de lignes ou mise en place de Transport à la Demande…). Cependant, en milieu rural, le véhicule individuel reste le mode de transport privilégié et la fréquentation des réseaux de transport départementaux reste faible :

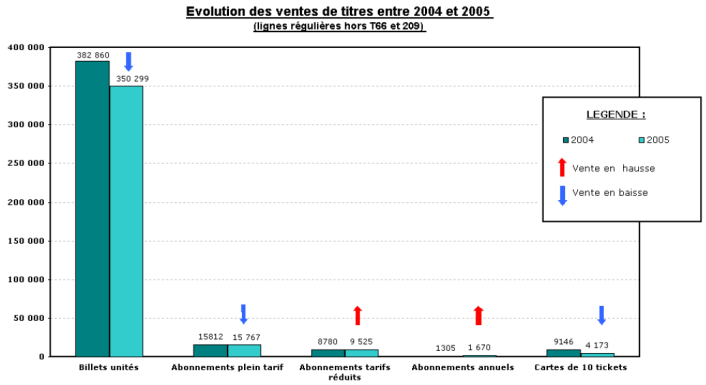


Figure 10 : Evolution des ventes de titres du réseau départemental du Rhône entre 2004 et 2005 – Source : DURAND pour CG 69, 2007

Face à ces constatations, de nombreux départements ont choisi de travailler sur leur politique tarifaire de manière à rendre leur réseau plus attractif, et pour accompagner les évolutions d'offre.

2.2.2. Développement de la tarification plate dans les Départements

Les politiques tarifaires des départements ont toujours été très variées, avec des tarifications kilométriques, zonales ou mixtes. Ces différentes politiques rendaient la lecture des grilles tarifaires particulièrement difficile pour les voyageurs et pouvaient conduire à des tarifs très élevés[33]. En ce sens, de nombreux Conseils Généraux ont choisi de refondre les gammes tarifaires, de manière à les rendre plus lisibles, par la mise en œuvre d'un tarif simple et attractif : le tarif unique. Cette politique

[32] Article 29 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieur, dite LOTI.
[33] Tarification unique des transports publics départementaux, p4, GART, 2007

tarifaire consiste à appliquer aux transports départementaux un tarif bas et unique (de 1 à 3 € selon les départements) quelque soit la distance parcourue sur le réseau départemental.

En 2011, une quarantaine de départements ont déjà appliqué la tarification unique :

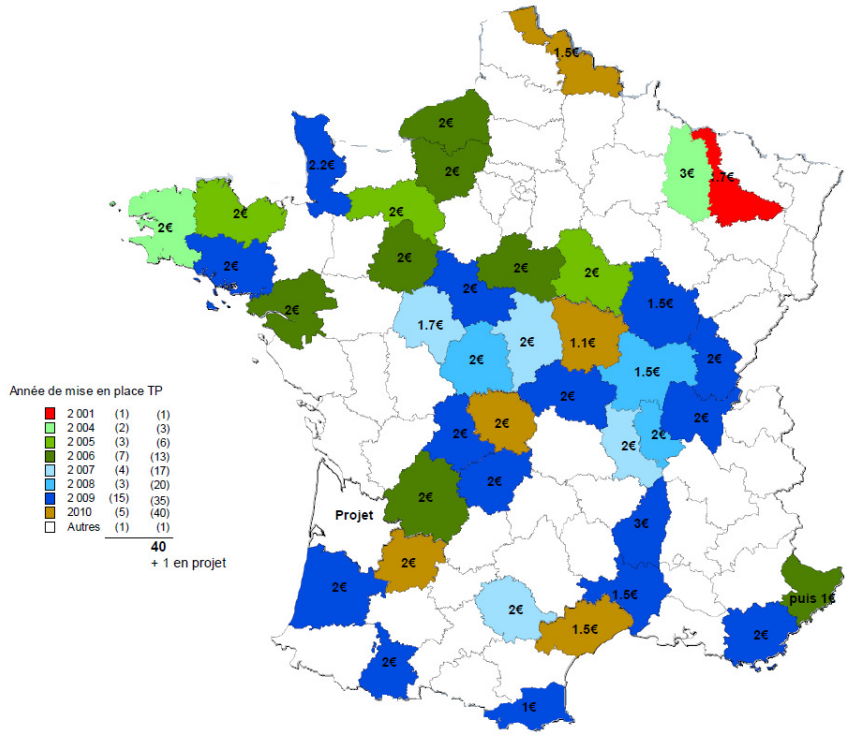


Figure 11 : Carte de France des départements ayant adopté la tarification plate en 2011 – Source : 26ème journée AGIR - La baisse des tarifs a-t-elle eu un impact fort sur la fréquentation ? - 2b2p Conseil

Les cibles visées par cette nouvelle tarification sont aussi bien les voyageurs occasionnels que les voyageurs fréquents. Ces nouvelles politiques leur sont tout à fait favorables, avec un tarif de base assez bas, et non discriminantes puisque le tarif est le même pour tous.
Le département pionnier en la matière est la Meurthe-et-Moselle qui dès 2001 a mis en place son tarif unique à 1,70 €.

Une hausse de la fréquentation

Les résultats de ces nouvelles politiques sont plutôt encourageants. La Meurthe-et-Moselle, qui connaît le plus long retour d'expérience, a vu sa fréquentation augmenter de 123 % au lendemain de la mise en place du nouveau tarif[34]. Cette tendance de hausse de la fréquentation est générale pour les départements ayant choisi cette nouvelle politique de tarification avec une évolution moyenne de l'ordre de 40 % l'année suivant la mise en place du nouveau tarif :

[34] Tarification unique des transports publics départementaux, p7, GART, 2007

Evolution de la fréquentation dans les départements pour lesquels des informations sont disponibles

Département	N°	N-1	N	N+1	N+2
Alpes-Maritimes	06	-12,5%	55,8%		
Côtes d'Armor	22			27,4%	12,3%
Dordogne	24	5,0%			
Eure	27		51,8%		
Finistère	29			44,9%	14,3%
Indre-et-Loire	37	-27,5%			
Loire-Atlantique	44		50%		
Loiret	45		-6,5%	31,2%	
Meurthe-et-Moselle	54		122,6%	21,6%	23,6%
Sarthe	72	-9,1%	48,5%		
Seine-Maritime	76	-7,0%	-8,8%	84,3%	
Evolution moyenne		**-10,2%**	**+43,9%**	**+41,9%**	**+16,7%**

Tableau 10 : Evolution de la fréquentation des réseaux de transports collectifs départementaux ayant mis en place la tarification unique - Source : Tarification unique des transports publics départementaux, GART, 2007

En ce sens, la hausse de la fréquentation, même liée à une baisse des tarifs, entraîne une hausse des recettes pour la plupart des départements.

Déséquilibre recettes/coûts

Cependant, même si les effets de la tarification unique sont bénéfiques pour les recettes, il s'agit d'une mesure qui coûte cher à la collectivité. En effet, les renforts d'offre qui ont accompagné la restructuration des réseaux départementaux ont induit des augmentations des dépenses d'exploitation. Ces dernières dépenses ont été d'autant plus importantes suite à la hausse de fréquentation induite par la nouvelle tarification. L'évolution moyenne des dépenses dans l'année suivant la mise en place du tarif unique a été de +10 % alors que les recettes ont commencé à augmenter deux ans après cette mise en place, de l'ordre de 3 % (Source : GART 2007).

En conclusion, les nouvelles politiques tarifaires des Départements sont très positives dans la mesure où elles ont permis de dynamiser des réseaux en perte de vitesse, et de gagner ainsi en termes de fréquentation.

Cependant, les coûts de ces politiques sont élevés, et il est important de garder en mémoire les besoins de complémentarité des réseaux départementaux avec les autres modes de transports. Il est en effet opportun que l'offre de transport des départements intervienne en complément des transports urbains d'une part, et régionaux d'autre part, et non pas en concurrence.

2.2.3. Organisation des transports urbains en France

L'organisation des transports urbains en France est régie par la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) de 1982 qui en fixe les principes généraux et le Code de Transports : les communes ou groupements de communes (Autorités Organisatrices des Transports Urbains) sont responsables de l'organisation des transports publics dans leur Périmètre des Transports Urbains (PTU). Ces AOTU sont chargés de la définition de l'offre de transport sur le PTU, de la tarification et du mode d'exploitation du service.

L'exploitation des services de transports urbains se fait en France à 92 % par le biais de Délégation de Services Publics : l'exploitation du réseau est confiée à une société privée.

En matière de tarification, l'AOTU est responsable de la politique de tarification, et est dans l'obligation d'assurer un « droit au transport » à tous ses administrés d'après l'article 123 de la loi « Solidarité et Renouvellement Urbain » de 2002[35] (article L.1113-1 du Code des Transports).

2.2.4. Financement des transports publics urbains

Les modalités de financement pour le transport public urbain sont différentes du transport départemental et régional. En effet, les AOTU bénéficient d'une source de financement supplémentaire : le Versement Transport. Il s'agit d'une taxe payée par les employeurs publics ou privés de plus de 9 personnes, dont l'entreprise est située sur le Périmètre des Transports Urbains. Cette taxe assise sur la masse salariale de l'entreprise procure des sources de financement importantes aux AOTU. Les autres sources de financement sont :

- Les recettes commerciales
- Les subventions publiques d'investissement et de fonctionnement
- Les ressources propres des collectivités locales.[36]

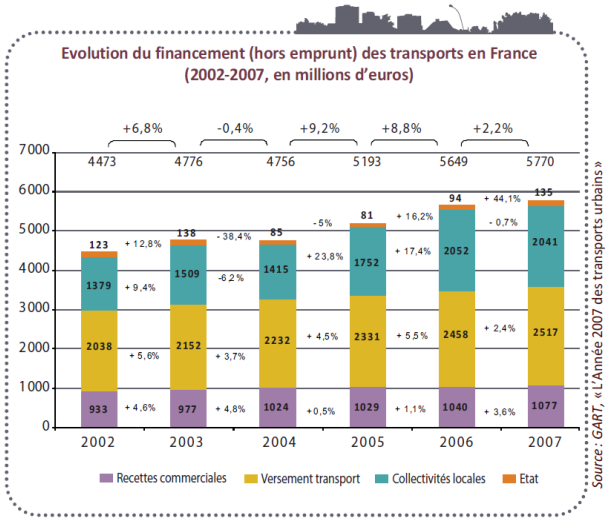


Figure 12 : Evolution des sources de financement dans les transports urbains - Source : Financement des Transports Publics Urbains en Europe, GART, 2009

On remarque que la part du Versement Transport et celle des Collectivités Locales tend à augmenter tandis que les recettes commerciales restent stables, pourtant dans un contexte de développement de l'offre dans les réseaux de transport (mise en place de TCSP…).

2.2.5. Politiques de tarification en transport urbain

Nous avons pu voir les volontés des Régions de simplifier leurs gammes tarifaires et de les rendre plus attractives : le même mouvement a été suivi plus tôt par les AOTU. En 20 ans, la majorité des AOTU ont adopté un système de tarification unique et ont abandonné la tarification zonale (seuls 10 réseaux ont conservé une tarification zonale).

La gamme tarifaire d'un réseau urbain se décompose généralement comme suit :

- Ticket unique (son prix varie de 0.50 € à 2 €)

[35] Les transports publics urbains, Rapport de la Cour des Comptes, 2005,p.10
[36] Bilan du financement des transports collectifs urbains en France, CERTU, 2006

- Carnet de tickets (qui offre une réduction de 20 % en moyenne par rapport au ticket unité)
- Titre Journée
- Abonnements hebdomadaires, mensuels ou annuels.

Ces titres sont complétés par des tarifs issus de la tarification sociale (pour demandeurs d'emploi, personnes âgées ou personnes en situation de handicap) et des tarifs commerciaux (étudiants, familles, groupes, parc-relais…).

Enfin, 8 réseaux urbains français proposent la gratuité des transports en commun : Bar-le-Duc, Castres, Châteaudun, Châteauroux, Gap, Neuves Maisons et Compiègne. Aubagne est la première ville française de plus de 100 000 habitants à proposer la gratuité de son réseau de transport, avec en plus un projet de tramway.

2.3. Conclusions et pistes pour le futur

Les tarifications combinées sont relativement simples à mettre en place avec le principe de « collage tarifaire », même en considérant les politiques de tarification différentes des régions, départements et autorités organisatrices des transports urbains.

La tarification intégrée que nous avons présentée plus haut semble cependant être le principe tarifaire le plus abouti en termes de services aux voyageurs. Cependant, il nécessite une grande concertation entre les différentes AO, et un système de distribution similaire pour toutes les AO (billets papier, billettique ou autres…). Il peut aussi se traduire par l'acceptation de la gamme urbaine sur les trajets TER effectués au sein du PTU (mesure appliquée dès la rentrée 2011 dans l'agglomération de Nevers par exemple). Cette mesure nécessite le calcul de compensations tarifaires que l'AOTU doit reverser à l'AOT régionale pour la perte de recettes tarifaires.

La Réforme des Collectivités Territoriales qui prendra effet en 2014 vise à rapprocher les compétences des Régions et des Départements par la création de « conseillers territoriaux » qui siègeront à la fois au Conseil Général et au Conseil Régional. Après les élections de ces conseillers territoriaux, les conseils régionaux et généraux devront élaborer un « schéma régional » qui visera à optimiser la répartition des compétences entre les deux échelons territoriaux[37].

En termes de politiques de transport, il convient de s'interroger sur les effets de cette réforme, non seulement sur l'offre de transport (complémentarité des réseaux régionaux et départementaux), mais également sur la politique tarifaire. Comment sera-t-il possible d'harmoniser une tarification régionale kilométrique et une tarification départementale unique ?

Les projets de tarification unique sur le plan régional sont peu nombreux (expérimentation du TER à 1 € sur la ligne Nîmes-Grau du Roi en Languedoc-Roussillon en été 2011) et présente, au-delà de l'attractivité pour le voyageur, des conséquences financières importantes pour la Région. Les conseillers territoriaux choisiront-ils de s'aligner sur le principe de tarif unique des Départements pour l'ensemble de la Région ?

[37] http://www.interieur.gouv.fr/sections/reforme-collectivites/que-va-t-elle-changer/pour-ma-region consulté le 23/07/2011

3. BENCHMARK DES PRODUITS REGIONAUX A DESTINATION DES GROUPES ET DES ENTREPRISES

Comme pour la tarification nationale étudiée plus haut, il est intéressant de compléter l'analyse effectuée sur la tarification régionale par un benchmark qui visera à illustrer le volontarisme des Régions en matière de tarification. Dans le cadre de l'étude menée pour le compte du Conseil Régional de Bourgogne, cette étude se limitera aux tarifs à destination des groupes et des entreprises. Nous pourrons voir à travers ce benchmark que les Régions répondent à leurs enjeux commerciaux (elles promeuvent l'usage du TER par le biais de tarifications attractives, notamment à destination des groupes) et qu'elles permettent l'accès de tous aux TER via ces tarifs de groupe. Nous verrons également un exemple de tarification intégrée que nous avons pu aborder plus haut.

Cette étude a été réalisée via les informations disponibles sur les sites internet TER des différentes Régions, l'annuaire régional de la tarification publié par le GART, des entretiens téléphoniques avec différents chargés de tarification au sein des régions, et un questionnaire envoyé aux membres du groupe « tarification – billettique » de l'Association des Régions de France.

3.1 Tarifs régionaux à destination des groupes

Plusieurs régions ont mis en place des tarifs dédiés aux groupes souhaitant voyager sur le réseau TER.

Les tarifs de groupe proposés par les Régions françaises ont été construits selon deux philosophies :

- des petits groupes, de moins de 5 personnes (clientèle familiale ou amis)
- des groupes plus importants, à partir de 10 personnes.

Les tarifs de groupes de moins de 5 personnes ont l'avantage principal de ne pas nécessiter de réservation. En effet, la réservation dans les trains, y compris les TER, devient obligatoire à partir de 10 personnes, selon les critères de la SNCF (contraintes de capacité du matériel roulant). Ces tarifs de moins de 5 personnes se présentent souvent sous forme de tarifs forfaitaires qui présentent une grande lisibilité et donnent une liberté de circulation totale à leurs bénéficiaires.

Dans le cas de l'étude menée en Bourgogne, ce type de tarif ne correspondait pas à l'objectif recherché (des groupes plus conséquents). De plus, cette clientèle de petits groupes est déjà ciblée par la carte de réduction « Bourgogne Liberté ». Le week-end, cette carte offre 50 % de réduction, non seulement au bénéficiaire de la carte, mais également à 4 accompagnateurs.

L'autre type de tarifs concerne les groupes de plus de 10 personnes. Seules deux Régions ont mis un tel tarif en place. Ils ne ciblent pas uniquement une clientèle à motif « loisirs » dans la mesure où ils sont valables tous les jours et non pas uniquement les week-end ou vacances comme les tarifs du premier tableau ci-dessous.

La plupart du temps, les Régions appliquent le tarif national de groupe SNCF s'adressant aux groupes de plus de 10 personnes, avec les contraintes qui y sont liées.

TARIFS REGIONAUX POUR LES GROUPES DE MOINS DE 5 PERSONNES				
Région	**Nom du produit**	**Liberté de circulation**	**Prix**	**Utilisation du produit**
Alsace	Alsa + Groupe Journée	Réseaux de transport (régional, départemental, urbains) sur une zone choisie	Forfaitaire selon la zone choisie (ex. 34 € pour l'Alsace entière) pour des groupes de 2 à 5 personnes	Samedis, dimanches et fêtes, voyages illimités
Auvergne	Forfait Vacances	TER Auvergne	30 €	Offre ponctuelle pendant les vacances de février, valable 1 jour avec voyages illimités
Basse Normandie	Sillage Loisirs	TER Basse Normandie	Carte 7 € qui accorde 50 % de réduction aux deux premières personnes du groupes, puis 0.15 € pour les 3 autres personnes	Samedis, dimanches, fêtes et été
Lorraine	Metrolor Loisirs	TER Lorraine	Tarif Metrolor pour les deux premières personnes, 0.15 € pour les 3 autres personnes	Samedis, dimanches, fêtes et été
Lorraine	Saar-Lor-Lux	TER Lorraine + réseau luxembourgeois + réseau saarois	Forfaits : 1 personne : 20 € 2 personnes : 30 € 3 personnes : 40 € 4 personnes : 50 € 5 personnes : 60 €	Samedis, dimanches
Pays de la Loire	Forfait Tribu	TER Pays de Loire	40 €	1er mai au 30 septembre, valable 2 jours, voyages illimités
Poitou-Charentes	Pass Loisirs	TER Poitou-Charentes	35 €	Valable 2 jours, voyages illimités

Tableau 11 : Benchmark des tarifs régionaux pour les groupes de moins de 5 personnes, Source : Leuthold 2011

TARIFS REGIONAUX POUR LES GROUPES DE PLUS DE 10 PERSONNES				
Région	**Nom du produit**	**Liberté de circulation**	**Prix**	**Utilisation du produit**
Alsace	Billet Groupe Régional	Parcours choisi	Réduction de 50 %	Pas de réservation en-dessous de 10 personnes, obligatoire à partir de 25 personnes
Franche-Comté	Visi'TER Groupe	Aller/retour sur le réseau TER Franche-Comté	Forfaits : 10 personnes : 100 € 20 personnes : 180 € 30 personnes : 240 €	Valable 72 h, tous les jours, dans la limite des places disponibles, réservation obligatoire

Tableau 12 : Benchmark des tarifs régionaux pour les groupes de plus de 10 personnes - Source : Leuthold 2011

3.2 Tarifs à destination des professionnels

A l'heure actuelle, aucune Région n'a mis en place de produit tarifaire TER pour les trajets professionnels uniquement. Cependant, certains produits peuvent se rapprocher de cet usage :

L'Alsace a par exemple mis en place un produit destiné au grand public, mais avec une communication tournée vers les entreprises. Il s'agit d'un tarif forfaitaire zonal qui permet de se déplacer librement à la fois sur le réseau TER, mais également sur les réseaux départementaux et urbains choisis :

Région	**Nom du produit**	**Liberté de circulation**	**Prix**	**Utilisation du produit**
Alsace	Alsa + 24h	Réseaux de transport (TER, réseaux départementaux, réseaux urbains) sur une zone choisie	Forfaitaire selon la zone (ex. 33 € pour l'Alsace entière)	Accès illimité aux réseaux choisis pendant 24h, utilisable tous les jours

Tableau 13 : Exemple de tarification intégrée pour un tarif de groupe – Source : http://www.ter-sncf.com/Regions/Alsace/fr/Default.aspx consulté le 28/06/2011

Quelques Régions ont commercialisé un produit à destination du grand public, mais qui peut particulièrement bien s'adapter aux besoins des entreprises. Il s'agit d'un carnet de billets, achetés en même temps pour un parcours choisi (billet valable dans le sens aller et retour). Ce carnet offre un pourcentage de réduction par rapport au prix du billet plein tarif :

Région	Nom du produit	Liberté de circulation	Réduction	Utilisation du produit
Midi-Pyrénées	Carnet 10 billets TER	Un même parcours sur le réseau TER	25 %	Billets non nominatifs, cessibles, valables 1 an
Franche-Comté	Carnet 10 billets TER	Un même parcours sur le réseau TER	25 % en période blanche, 50 % en période bleue	Billets non nominatifs, cessibles, valables 1 an
Alsace	Carnet 10 billets TER, 2nde classe	Un même parcours sur le réseau TER	25 %	Billets non nominatifs, cessibles, valables 1 an
Alsace	Carnet 5 billets TER, 1ère classe	Un même parcours sur le réseau TER	40 %	Billets non nominatifs, cessibles, valables 1 an
Bretagne	Carnet Pelmël 10 tickets	Un même parcours sur le réseau TER	30 % pour tout public, 50 % pour -26 ans	-
Rhône Alpes	Carnet 6 billets TER	Un même parcours sur le réseau TER	20 %	Billets chargeables sur carte Oùra ! : nominatifs et non cessibles

Tableau 14 : Benchmark des carnets de billets TER - Source : Leuthold 2011

3 régions ont effectué des études pour concernant la création d'un tarif strictement dédié aux déplacements professionnels (Rhône Alpes, Pays de Loire et Poitou Charentes). La région Rhône Alpes expérimentera en septembre 2011 et pour une durée de 9 mois un tarif à destination des entreprises avec 5 entreprises partenaires. Les études des deux autres régions ne vont pas être poursuivies dans l'immédiat.

A retenir :

→ La Région et la SNCF sont liées par une Convention d'Exploitation qui fixe les rôles de chacun en matière de tarification.

→ La politique de tarification régionale a une influence directe sur le niveau des recettes du trafic, les compensations tarifaires versées à la SNCF, et donc la contribution financière versée à la SNCF pour les services régionaux de voyageurs.

→ La tarification nationale s'applique sur les liaisons ferroviaires régionales.

→ Les Régions peuvent rendre leur politique de tarification plus attractive que la tarification nationale :

- Extension du champ d'application des réductions
- Facilités d'accès aux tarifs réduits (suppression des statuts et attestations)
- Corrections d'incohérences de la tarification nationale.

→ De nouvelles formes de tarifications sont mises en place, qui encouragent l'intermodalité et qui sont un facteur de succès pour le report modal :

Les tarifications combinées permettent aux voyageurs de se déplacer avec un seul titre de transport

Les tarifications intégrées sont un service optimal pour le voyageur qui se déplace librement sur une zone, quel que soit le mode de transport public utilisé.

→ Il est difficile de concilier les politiques tarifaires différentes des régions, départements et agglomérations pour mettre en place ce type de tarification intégrée (tarification kilométrique et tarification unique).

PARTIE 3

CONCEPTION DE NOUVEAUX PRODUITS TARIFAIRES REGIONAUX

Enfin, cette dernière partie concerne l'étude de cas menée pour le compte de la Région Bourgogne. Les deux premières parties de ce rapport visaient à expliquer le cadre dans lequel doit s'inscrire la création de nouveaux tarifs. Cette partie reprend la méthodologie utilisée dans l'étude, et en donne les conclusions.

Cette partie sera conclue par un bilan des aspects positifs et négatifs apportés par les tarifications régionales, pour notamment apporter un regard critique sur l'étude qui a été effectuée.

1. QUELLE PERTINENCE POUR DE NOUVEAUX TARIFS EN BOURGOGNE ?

1.1. Une réponse à des besoins et des opportunités

L'idée de la création d'un tarif à destination des groupes est venue de constatations sur le terrain ainsi que des remontées clients :

- certains trains, en périodes creuses, disposent de réserves de capacité suffisantes pour accueillir des groupes, même de taille importante
- les demandes de tarifs de groupes nationaux sont gérées par « plaques » géographiques. Ainsi, les voyageurs désirant voyager en groupe sur le réseau TER Bourgogne sont tenus de s'adresser au Centre de Relation Clientèle de Lyon, qui gère de nombreuses lignes. Dans ce cadre, les demandes concernant le TER Bourgogne ne sont pas traitées en priorité. Une des craintes de la Région Bourgogne était de perdre potentiellement des clients du fait de cette gestion centralisée :
    - des délais de réponse plutôt longs en raison du grand nombre de demandes à traiter à Lyon
    - probablement un ordre de priorité donné aux demandes (TGV par rapport à TER)
    - pas d'interlocuteur identifié
    - pas de possibilité de se renseigner ou de réserver en gare, mais uniquement par téléphone et par l'envoi d'un formulaire par voie postale

De plus, la Région Bourgogne a déterminé deux objectifs principaux :

- augmenter le taux de remplissage des trains
- augmenter les recettes de TER Bourgogne.

La création de nouveaux tarifs en Bourgogne se justifie dans la mesure où ils visent des cibles encore non-touchées par la gamme tarifaire TER Bourgogne et permettent donc d'attirer de nouveaux clients vers le TER, tout en remplissant des objectifs fixés par la Région Bourgogne.

1.2. La centrale d'informations multimodale bourguignonne « Mobigo ! »

Nous allons présenter ici brièvement la centrale d'informations « Mobigo ! » car celle-ci va jouer un rôle important dans la conception des nouveaux tarifs TER. Cette centrale prend de plus en plus d'importance au cours des années et devient un vecteur prépondérant de la communication sur les transports publics en Bourgogne : elle est une opportunité d'apporter des services supplémentaires aux nouveaux tarifs.

La centrale d'information multimodale « Mobigo ! » a été mise en place en janvier 2007. Elle rassemble des informations sur différents réseaux de transports bourguignons, de manière à proposer une information complète sur les modes de transports alternatifs en Bourgogne : horaires, itinéraires, tarifs, situations perturbées, pour plusieurs réseaux de transports :

- TER Bourgogne (réseau régional)
- TRANSCO (réseau départemental de Côte d'Or)
- Divia (réseau urbain de Dijon)

- Le Vingt (réseau urbain de l'agglomération de Beaune).

Il ne s'agit pas d'un complément aux services d'informations des différents réseaux concernés, mais d'une substitution visant à offrir une information multimodale et exhaustive. Elle est composée de plusieurs éléments :

- une centrale téléphonique, mise en place en 2007, qui délivre des informations relatives au transport public aux voyageurs. Elle est accessible via le numéro de téléphone 03.80.11.29.29.
- un site internet, http://www.mobigo-bourgogne.com/, mis en place en juillet 2008.

Figure 13 : Bouquet de service de la centrale d'appel Mobigo! –
Source : L'intermodalité en Bourgogne - Effia Synergie Bourgogne et Franche Comté, Mars 2011

D'autres éléments relatifs à l'intermodalité ont été ajoutés aux prestations de « Mobigo ! » :

- un Espace de Vente Intermodal (2009) qui permet la vente, dans un même espace, de titres de transport de 3 réseaux différents (TER Bourgogne, Divia, TRANSCO)
- réservation de « Transport à la Demande » pour les réseaux TER, Divia, TRANSCO, AS Réseau (Sens), Mâcon Bus, TANEO (Nevers), TEA (Autun)
- la gestion de la Vélostation de Dijon (septembre 2010)
- gestion du service DiviaVélo du Grand Dijon
- information en gare en situation perturbée…

Depuis 2011, la centrale d'information a également intégré des informations relatives à l'utilisation du vélo en Bourgogne (points de location, réseaux cyclables, vélostation), ainsi que des informations touristiques (offres de loisirs accessibles en transports collectifs ou modes actifs). Enfin, « Mobigo ! » est amenée à évoluer avec la mise en place d'autres services qui vont lui être annexés :

- le nouveau service de covoiturage bourguignon (octobre 2011)
- l'intégration du vélo et d'autres réseaux au calculateur d'itinéraire (2013)
- vente à distance (2013).

En termes de gestion :

- la Région est maître d'ouvrage du site internet et a déposé l'appellation « Mobigo ! »
- la SNCF est prestataire pour la gestion des données dans le calculateur d'itinéraire et l'exploitation de la centrale téléphonique
- 4 partenaires sont signataires de la convention relative à « Mobigo ! » : le Conseil Régional de Bourgogne, la SNCF, le Grand Dijon, le Conseil Général de Côte d'Or.
- Les Autorités Organisatrices de Transport souhaitant intégrer « Mobigo ! » peuvent choisir 4 niveaux d'adhésion (de la simple description du réseau sur le site Internet à la réservation de Transport à la Demande).

2. TARIF GROUPE : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT

2.1. Analyse des besoins et des freins des acteurs

Cette analyse a été conduite par le biais d'entretiens individuels avec différents acteurs concernés par le nouveau tarif[38] :

- Associations sportives
- Acteurs du tourisme en Bourgogne
- Acteurs du monde de l'éducation

Par la suite, on distinguera deux catégories de voyageurs aux besoins différents :

- des groupes scolaires dans le cadre de sorties pédagogiques
- des groupes « tout public » tels que des associations ou clubs sportifs

2.1.1. Besoins et freins des scolaires

BESOINS	FREINS
- Prépondérance de l'aspect financier - Horaires adaptés - Informations, conseils - Facilités de réservation (internet) - Voyage de « porte à porte » : nécessaire connexion avec les transports urbains - Services en gare (toilettes, salle pour s'abriter, point de rendez-vous…) - Accueil en gare	- Manque de souplesse du train par rapport à l'autocar (horaires, itinéraires, fréquences…) - Manque de proximité des gares - Plus cher que la location d'autocar

Tableau 15 : Besoins et freins en transport des groupes scolaires - Source : Leuthold 2011

L'élément le plus important est l'aspect financier, les autres besoins sont de moindre importance. Il existe certes des freins à l'utilisation du TER, mais au vu des contraintes financières des établissements scolaires, si le TER peut répondre à la contrainte principale financière, alors les établissements scolaires pourront s'engager à utiliser le TER.

2.1.2. Compétition avec l'autocar

Dans une optique de création d'un tarif TER à destination de groupes scolaires, il est nécessaire d'effectuer une comparaison avec son principal concurrent, l'autocar. Ainsi, il sera possible d'orienter les principes tarifaires pour contrer les inconvénients du TER par rapport à la location d'autocars :

[38] Comptes rendus de réunions disponibles en annexe

	TER	CAR
Avantages	- Paiement par élève et non pas par forfait - Plus rapide sur certains parcours - Pédagogique (faire prendre le train à des enfants qui ne le connaissent pas) - Sécurité - Plus écologique (à joindre à l'intérêt pédagogique)	- Réservation rapide et facile - Un voyage de « porte à porte » - Généralement moins cher, au moins sur les petites distances
Inconvénients	- Généralement plus cher - Contraintes horaires - Itinéraires pas forcément adaptés aux trajets souhaités par le groupe - Implique des trajets supplémentaires (jusqu'à la gare, en transports urbains...) - Difficultés de réservation - Manque de confiance des voyageurs en raison de mouvements sociaux ou de manques de ponctualité	- Mode de transport plus « polluant » - De nombreuses demandes de devis à effectuer - Paiement au forfait - Frais kilométriques ou indemnités supplémentaires à ajouter parfois au devis

Tableau 16 : Avantages et inconvénients du TER et du car - Source : Leuthold 2011

En se concentrant sur l'aspect financier, il est possible d'établir une comparaison de prix des deux modes de transports sur des distances données :

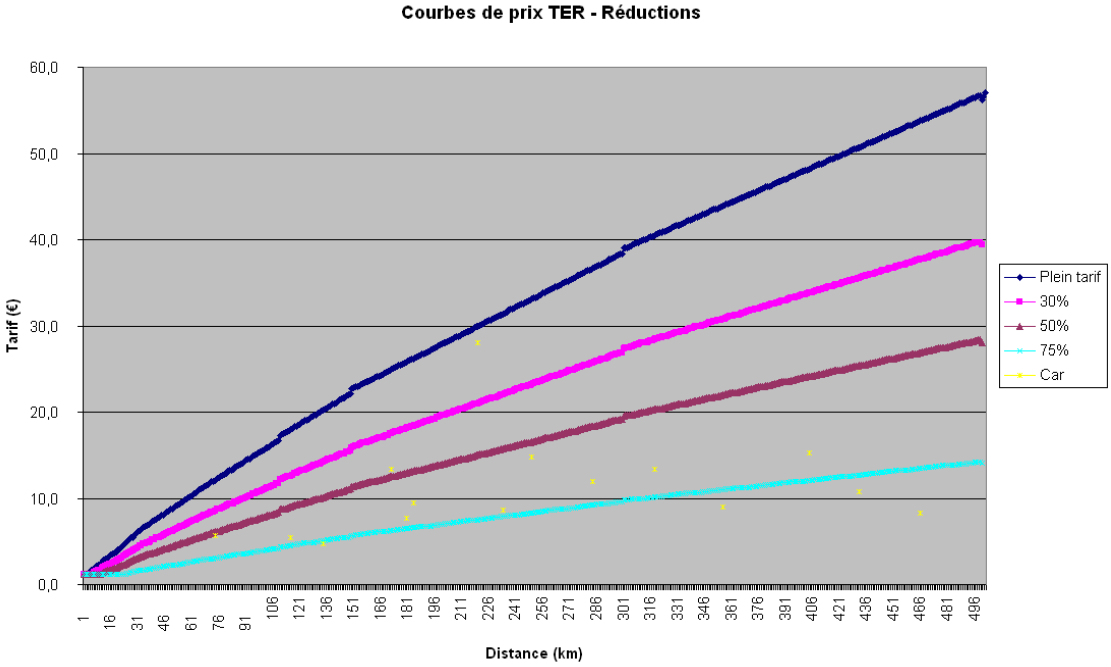


Figure 14 : Graphique comparatif du coût d'un déplacement par voyageur en TER avec différents pourcentages de réduction et en autocar - Source : Leuthold 2011

Nous pouvons voir que de manière générale, le tarif autocar se situe entre les courbes de réduction de 50 % et 75 %. C'est uniquement avec un pourcentage de réduction de 75 % que le TER devient moins cher que l'autocar[39].

[39] Source des tarifs autocars : devis d'autocaristes pour le transport de lycéens à l'occasion du Prix Littéraire 2011, Zenith de Dijon, Service Lycée, Conseil Régional de Bourgogne

2.1.3. Besoins et freins tout public

BESOINS	FREINS
- Information ciblée, conseils - Facilités de réservation (internet) - Offre financière attractive	- Le tarif groupe TER ne doit pas être plus cher que l'utilisation de plusieurs véhicules personnels - Manque de proximité des gares - Manque de praticité pour transporter du matériel (associations sportives avec équipement encombrant)

Tableau 17 : Besoins et freins en transport des voyageurs tout public - Source : Leuthold 2011

Ici, la réduction accordée n'a pas la même importance que pour les groupes scolaires. Le principal frein à l'utilisation du TER serait au contraire le manque d'informations et une méconnaissance de l'offre TER.

2.2. Tarification plate ou tarification kilométrique ?

Nous l'avons vu, les transports départementaux essentiellement, mais les transports régionaux également développent actuellement des produits tarifaires issus d'une tarification plate.

Cette tarification, à l'origine davantage utilisée dans les transports urbains, se prête à des trajets de courte distance et offre l'avantage d'une très grande lisibilité et d'une facilité de compréhension. Dans quelle mesure peut-elle être appliquée au transport régional qui ne fait pas face aux mêmes problématiques que le transport urbain ?

2.2.1. Avantages et inconvénients de la tarification plate pour le tarif de groupe

AVANTAGES	INCONVENIENTS
- Meilleure lisibilité du tarif - Meilleure attractivité (distance plus grande, davantage de voyageurs pour le même prix) - Facilité de gestion - Réelle différenciation par rapport à « Bourgogne Liberté » : davantage de lisibilité - Plus de souplesse : les voyageurs circulent librement - Incitation à utiliser le TER pour des longues distances	- Risque de perte de recettes - Forfaitaire simple : pénalise les courtes distances - Forfaitaire zonal : problème de lisibilité

Tableau 18 : Avantages et inconvénients du tarif forfaitaire - Source : Leuthold 2011

L'avantage principal de la tarification plate est sa grande lisibilité : prenons l'exemple du tarif de groupe mis en place par la Région Franche-Comté :

forfait visi'TER groupes

Tarification spécifique pour tout déplacement en groupe sur le périmètre Franche-Comté

Principe de l'offre

Le forfait *visi*'**TER** groupes est destiné à tout groupe de 10, 20 ou 30 personnes.

Vos déplacements

Il permet d'effectuer un aller retour en TER sur le périmètre Franche-Comté. Il est valable 3 jours (l'aller et le retour doivent être effectués sous 72h).

Il est utilisable tous les jours dans la limite des places disponibles

Prix

Forfait 10 personnes : 100 €

Forfait jusqu'à 20 personnes : 180 €

Forfait jusqu'à 30 personnes : 240 €

Condition de vente

Afin de voyager en toute tranquillité, il est nécessaire d'effectuer une demande de réservation. Cette demande peut être réalisée dans tout point de vente SNCF du périmètre Franche-Comté. Une réponse sera apportée dans les 24 heures (72 heures si la demande est effectuée le vendredi)

Après vente

Le forfait *visi*'**TER** groupes n'est ni échangeable, ni remboursable.

En savoir plus

Renseignement complémentaire :

- dans les points de vente SNCF

CONTACT ter FRANCHE-COMTÉ 0 800 802 479 CONTACT ter FRANCHE-COMTÉ 0 800 802 479

- par téléphone

Figure 15 : Fiche produit du forfait Visi'ter Groupe – Source : http://www.ter-sncf.com/Regions/franche_comte consulté le 04/05/2011

Le tarif est facilement mémorisable et indépendant de la distance effectuée. La seule clé d'entrée est le nombre de personnes comprises dans le groupe.

- 10 personnes : 100 €
- 20 personnes : 180 €
- 30 personnes : 240 €.

Un tarif comme celui-ci incite le voyageur à effectuer des distances plus longues : il paie le même prix pour effectuer un trajet Dijon-Besançon (91 kilomètres) que Dijon-Belfort (188 kilomètres).

La tarification plate peut permettre de répondre à plusieurs enjeux[40]:

- donner au voyageur une liberté de circulation sur un périmètre donné
- inciter à voyager sur de plus longues distances
- renforcer l'attractivité du réseau.

Par contre, la tarification forfaitaire présente l'inconvénient principal de désavantager les courtes distances. Ainsi, la mise en place d'une telle tarification sur un réseau étendu comme celui des TER Bourgogne pourrait inciter les voyageurs à utiliser un autre mode de transport pour des courtes distances en considérant que le prix payé serait trop élevé pour la distance effectuée.

Au contraire, si on souhaite prendre en compte les courtes distances au moment de la définition des prix, alors les longues distances deviennent d'autant plus avantageuses et l'Autorité Organisatrice prend un risque sur ses recettes.
Prenons l'exemple d'un trajet Dijon-Belfort : avec l'offre VISI'TER Groupe, ce trajet coûte 5 € à chaque voyageur d'un groupe de 10 à 20 personnes. Avec un billet plein tarif, le voyageur aurait payé

[40] Vers une tarification plate et unifiée dans le Rhône, DURAND, 2007

26.60 € pour ce même trajet. Sans prendre en compte les hypothèses d'induction de clientèle, on constate une perte de l'ordre de 80 % du prix du billet sur les recettes.

2.2.2. Tarification zonale

Pour remédier à ces problèmes de définition du prix du forfait en prenant en compte un paramètre de distance, il est possible de créer un tarif forfaitaire zonal, le meilleur exemple de ce type de tarif étant celui de l'Ile de France.

Ile de France

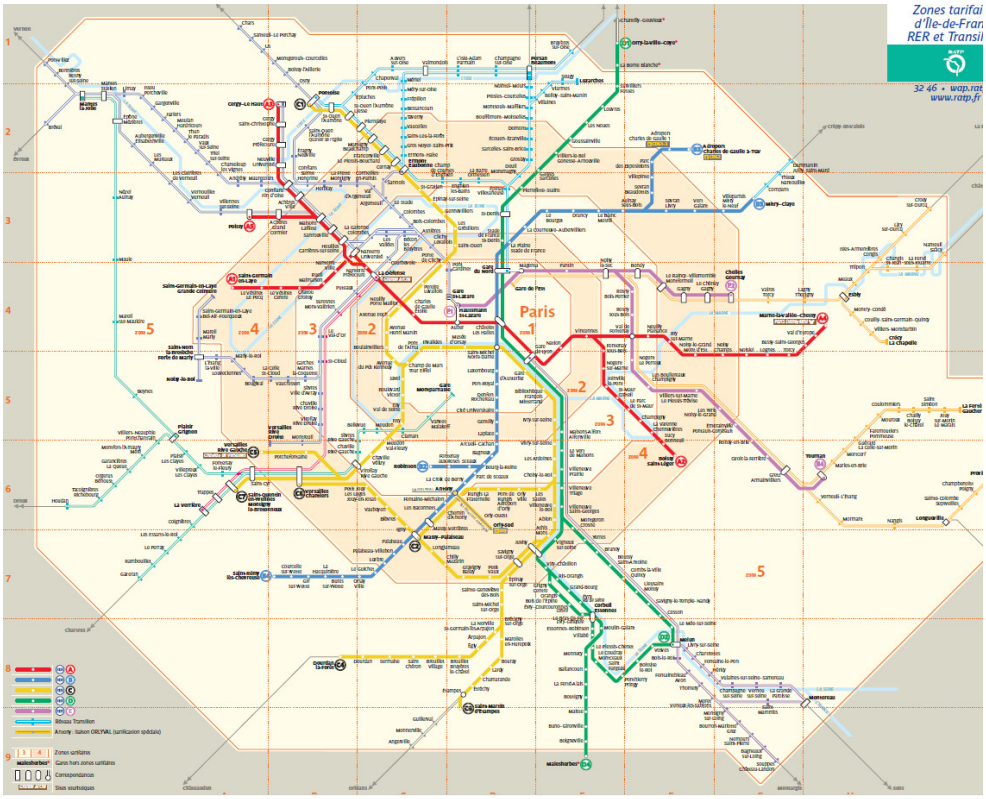


Figure 16 : Zones tarifaires d'Ile de France - Source RATP

Les zones d'Ile de France sont concentriques et de tarif croissant au fur et à mesure que le voyageur s'éloigne du centre. Cependant, pour avantager les déplacements de banlieue, une réduction est accordée aux titulaires de l'abonnement en fonction du nombre de zones traversées et de leur éloignement[41].

Cette forme de tarification est particulièrement adaptée aux agglomérations monocentriques, où la plupart des déplacements sont de typologie centre-périphérie, mais est imparfaite pour les trajets de rocade.

[41] Système tarifaire des transports collectifs : éléments de reflexion, Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile de France, 2007, p.3-4

Lorraine

La Région Lorraine a mis en place un système de tarification particulièrement innovant pour ses TER dans la mesure où il s'agit d'un système zonal kilométrique : ce système prend en compte les différents usages qui peuvent être faits du TER : secteur périurbain, secteur métropolitain, bassin de vie, maillage régional et longue distance. Ce système présente l'avantage principal de la tarification plate puisqu'il est simple et lisible, et donne accès systématiquement à 40 % de réduction par rapport au prix du billet plein tarif :

Tableau récapitulatif de la nouvelle tarification zonale kilométrique Métrolor

Zone	Palier kilométrique	Nouveau tarif zonal (tous publics)**	Nouveau tarif zonal réduit (usagers réguliers)
Zone 1	1 – 10	1,2* €	1,2* €
Zone 2	11 – 20	2 €	1,5 €
Zone 3	21 – 30	3 €	2 €
Zone 4	31 – 45	4 €	3 €
Zone 5	46 – 65	5 €	4 €
Zone 6	66 – 90	6 €	5 €
Zone 7	+ 90	7 €	6 €

* 1,20 € correspond au minimum de perception SNCF
** les personnes à faible ressources bénéficieront d'un ticket aller-retour pour le prix d'un aller simple

Exemples de nouveaux tarifs zonaux METROLOR

	km	Plein tarif SNCF 2004	Nouveau tarif zonal Metrolor 2005 (tous publics)*	Réduction
Metz-Hagondange	18	3,2 €	2 €	38 %
Charmes-Epinal	26	4,5 €	3 €	33 %
Metz-Thionville	30	5,2 €	3 €	42 %
Nancy-Lunéville	33	5,6 €	4 €	30 %
Lunéville-Saint Dié	51	7,8 €	5 €	36 %
Nancy-Metz	57	8,5 €	5 €	41 %
Metz-Forbach	70	10,1 €	6 €	41 %
Nancy-Epinal	74	10,5 €	6 €	43 %
Nancy-Sarrebourg	80	11,2 €	6 €	46 %
Metz-Sarrebourg	88	12,1 €	6 €	50 %
Nancy-Bar le Duc	99	13,3 €	7 €	47 %

** les personnes à faible ressources bénéficieront d'un ticket aller-retour pour le prix d'un aller simple

Tableau 19 : Tableaux récapitulatifs de la tarification TER Lorraine –
Source : http://www.metrolor.fr/metrolor/sites/metrolor/accueil/projets/leservicemetrolor/lanouvelletarification consulté le 08/07/2011

2.2.3. Est-ce qu'un tarif forfaitaire est envisageable pour le tarif de groupe TER Bourgogne ?

Au vu des nombreux avantages que présente le tarif forfaitaire, et du benchmark effectué auprès d'autres régions, il apparaît que le tarif de groupe pourrait se présenter sous la forme d'un tarif forfaitaire, dans l'esprit du tarif de groupe créé par la Région Franche-Comté.

Cependant, le réseau de la Région Bourgogne est nettement plus étendu que celui de Franche-Comté[42]. En effet, l'hypothèse de base en termes de distance effectuée sur le réseau franc-comtois est beaucoup plus basse que celle de Bourgogne. Prenons l'exemple de quelques parcours possibles en TER Franche-Comté que nous déterminerons comme des hypothèses basse, moyenne et haute :

	Origine-Destination	Nombre de kilomètres	Prix Plein Tarif
Hypothèse basse	Dole-Besançon	45	8.1 €
Hypothèse moyenne	Dijon-Besançon	91	14.4 €
Hypothèse haute	Belfort-Bourg en Bresse	250	33.1 €

Tableau 20 : Hypothèses de distance en Franche-Comté - Source : Leuthold 2011, Distancier Régional 1995

Utilisons maintenant la même méthode sur le réseau TER Bourgogne :

	Origine-Destination	Nombre de kilomètres	Prix Plein Tarif
Hypothèse basse	Dijon-Beaune	37	7 €
Hypothèse moyenne	Dijon-Auxerre	178	25.6 €
Hypothèse haute	Mâcon-Paris	440	51.4 €

Tableau 21 : Hypothèses de distances en Bourgogne - Source : Leuthold, Distancier Régional 1995

La distance maximale qu'il est possible d'effectuer en TER Bourgogne est beaucoup plus haute que celle de Franche-Comté. Ceci rend difficile la mise en place d'un tarif forfaitaire (indépendant de la distance) pour plusieurs raisons :

- risque de fortes compensations de la part de la Région Bourgogne
- iniquité du tarif : le voyageur paie le même prix pour effectuer 37 km ou 440 km.

2.2.4. Un forfait selon le nombre de voyageurs

Une autre hypothèse doit également être prise en compte : le nombre de voyageurs dans le groupe. La Région Franche-Comté a choisi de créer 3 tarifs différents :

- pour 10 à 20 personnes
- pour 20 à 30 personnes
- au-delà de 30 personnes.

Comme pour la distance, ce système peut être remis en question :

- inéquitable car le voyageur paie le même prix pour un groupe de 12 personnes et un groupe de 20 personnes
- risque de fraude si aucune justification d'appartenance au groupe n'est apportée
- des modalités de gestion supplémentaires si on met en place un justificatif de groupe.

[42] Cartes des réseaux TER Franche-Comté et Bourgogne en annexe

Pour répondre à cette question, on peut envisager la mise en place d'un « pas » de voyageurs moins haut :

- 10 à 15 personnes
- 15 à 20 personnes
- 20 à 25 personnes
- 25 à 30 personnes
- Au-delà de 30 personnes.

Ce forfait par pas de 5 voyageurs permettrait une meilleure prise en compte des besoins des voyageurs, et surtout une meilleure compréhension et légitimité du système tarifaire.

2.2.5. Une réponse : tarif forfaitaire zonal ?

Comme pour l'Ile de France, il peut être envisageable de mettre en place une tarification zonale concentrique pour répondre au problème de la distance.

Les zones pourraient par exemple correspondre aux pas suivants :

- moins de 50 km
- moins de 100 km
- 100 à 200 km
- 200 à 300 km
- Plus de 300 km.

La mise en place de zones permettrait ainsi de prendre en compte les inconvénients liés aux longues distances de la Région Bourgogne.
Cependant, ces zones posent un problème majeur de lisibilité :

- les voyageurs n'ont pas systématiquement conscience des distances qu'ils peuvent parcourir en TER
- ils ne connaissent pas la distance séparant deux villes en mode ferré

→ La mise en place de zones peut impliquer un manque de compréhension et de lisibilité pour les voyageurs.

De plus, le système de zones implique une certaine « imperméabilité » des zones : quel tarif doit choisir le voyageur qui souhaite partir du point A pour se rendre au point B qui se trouvent tous les deux dans une même zone, puis reprendre le TER au point C qui se trouve dans la zone suivante pour retourner au point de départ A ?

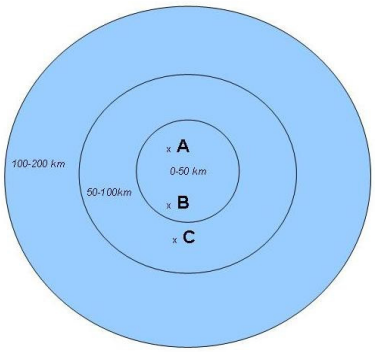


Figure 17 : Schéma des zones du tarif forfaitaire régional Bourgogne - Source : Leuthold 2011

→ Il n'est pas possible pour le voyageur de passer d'une zone à une autre sans payer le prix de la zone supérieure.

Cette hypothèse concerne notamment les randonneurs qui souhaiteraient effectuer des randonnées itinérantes, pour lesquelles le TER présente un avantage certain par rapport à l'utilisation de véhicules particuliers.

2.2.6. Tarif forfaitaire zonal et forfait selon le nombre de voyageurs

Pour répondre à ces analyses, nous pouvons représenter les différentes clés d'entrée au tarif de groupe à l'aide d'un tableau à double entrée :

	10 à 15 voyageurs	15 à 20 voyageurs	20 à 25 voyageurs	25 à 30 voyageurs	Plus de 30 voyageurs
Moins de 50 km	30 €	45 €	60 €	70 €	90 €
Moins de 100 km	55 €	80 €	100 €	125 €	160 €
100 à 200 km	140 €	200 €	260 €	315 €	410 €
200 à 300 km	200 €	290 €	280 €	460 €	600 €
Plus de 300 km	300 €	420 €	540 €	970 €	860 €

Tableau 22 : Proposition de tarifs pour le produit forfaitaire zonal à destination des groupes en TER Bourgogne – Source : Leuthold 2011

Les prix ont été élaborés selon deux hypothèses :

- moyenne de la classe de distance (ex. 25 km pour la classe 0-50 km)
- moyenne de la classe de voyageurs (ex. 12 voyageurs pour la classe 10 à 15 voyageurs).

Cette proposition pour un tarif forfaitaire zonal de groupe semble très compliquée et peu lisible. Certes, la présentation sous forme de tableau à double entrée permet de trouver rapidement dans quel tarif le voyageur se situe, cependant, ces tarifs paraissent compliqués et manquent de transparence.

→ Conclusion : Le tarif forfaitaire se prête peu aux problématiques de la Région Bourgogne dans le cadre d'un tarif de groupe en raison de la nécessité de créer de nombreuses zones en plus du nombre de voyageurs. Aussi, un tarif kilométrique est plus adapté aux contraintes de la Région.

2.3. Conception du produit

Au vu des précédentes analyses, il apparaît important de proposer deux produits différents au vu des deux cibles qui ont pu être identifiées. En effet, les scolaires n'ont pas les mêmes besoins que le grand public et pas les mêmes contraintes.

2.3.1. Produit tarifaire à destination des groupes scolaires

Pour répondre à la problématique principale de la contrainte financière, il est important de proposer une forte réduction par rapport au prix du billet plein tarif à la cible des groupes scolaires :

→ 75 % de réduction sur le tarif kilométrique SNCF en vigueur.

Comme nous l'avons vu, pour proposer un tarif attractif, il doit être concurrentiel par rapport à l'autocar. Il est donc possible d'aborder cette question sous deux angles :

- une forte réduction : 75 %
- un tarif kilométrique plutôt qu'un forfait, de manière à ce que le groupe paie une prestation selon le nombre de personnes. Dans le cas des autocars, le groupe paie la location de l'ensemble des places disponibles, même si elles ne sont pas occupées. De cette manière, le TER peut devenir plus concurrentiel que l'autocar.

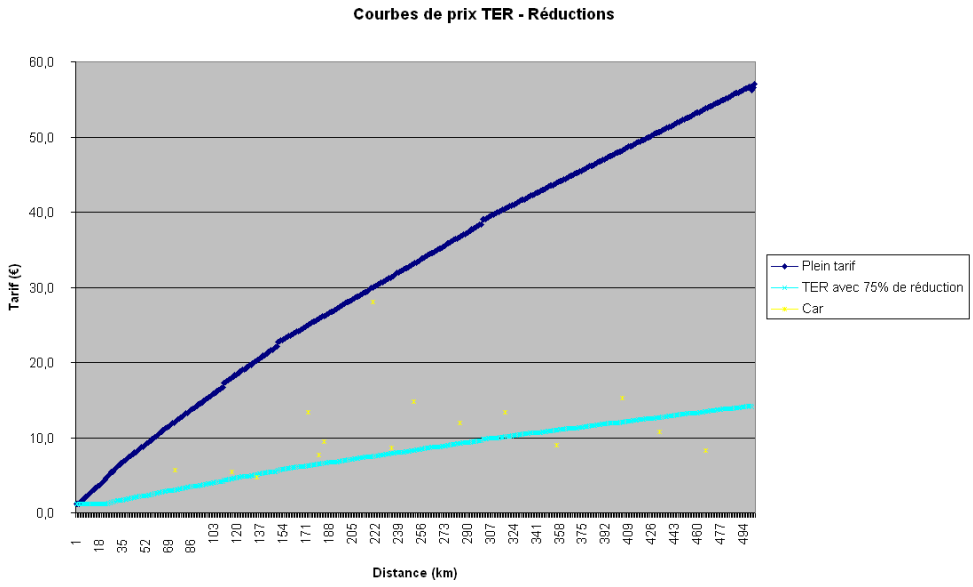


Figure 18 : Courbe de prix du tarif groupe scolaire TER Bourgogne - Source : Leuthold 2011

Le graphique ci-dessus représente la courbe tarifaire du TER (en fonction du nombre de kilomètres parcourus, pour un voyageur) :

- en plein tarif (courbe bleu foncé)
- avec 75 % de réduction par rapport au plein tarif (courbe bleu clair).
- Le nuage de points jaunes correspond aux tarifs proposés par les autocaristes. Avec 75 % de réduction, le TER devient moins cher que l'autocar.

L'application d'une réduction de 75 % permet de respecter les principes du tarif de groupe social national.

Ce tarif groupe scolaire est valable sur tous les trains et cars TER Bourgogne, y compris la liaison Yonne-Paris, sous condition de réservation. Il s'applique pour tout groupe de plus de 9 personnes, pour les élèves comme pour leurs accompagnateurs.

2.3.2. Produit tarifaire à destination des groupes tout public

Pour garantir un maximum de lisibilité à la gamme tarifaire, il a été choisi de conserver pour le tarif de groupe tout public le même principe que pour le tarif de groupe scolaire : une réduction accordée sur un tarif kilométrique.

Au vu de la problématique financière moins importance des groupes tout public, la réduction accordée sera de 50 % par rapport au plein tarif. De plus, cette réduction permet une cohérence par rapport à la gamme tarifaire bourguignonne actuelle. En effet, la carte « Bourgogne Liberté » offre 50 % de réduction pour les moins de 26 ans, et 50 % de réduction pour tout public le week end et vacances scolaires.

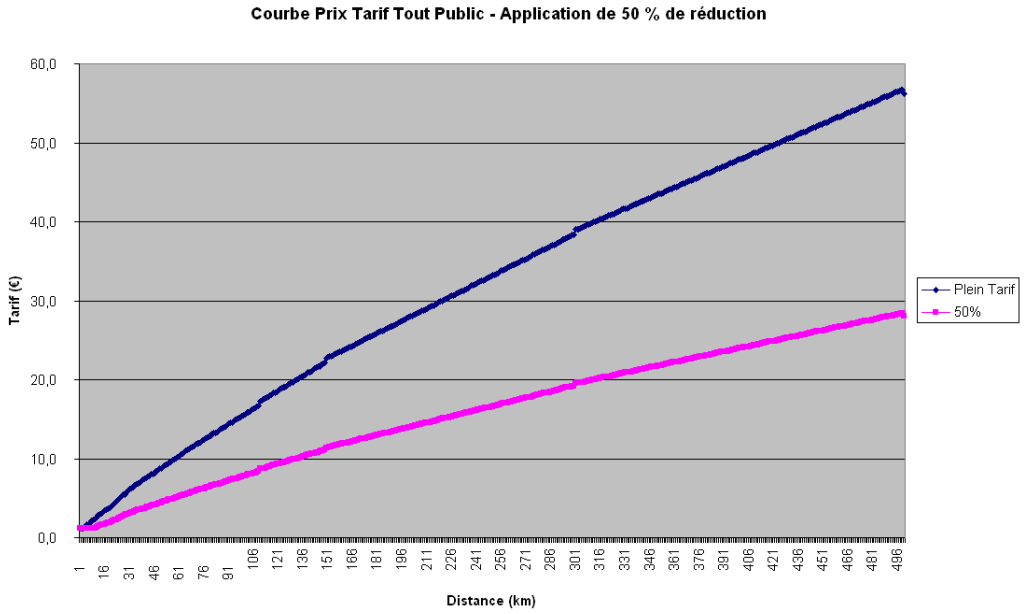


Figure 19 : Courbe de prix du tarif groupe TER Bourgogne - Source : Leuthold 2011

Pour répondre au manque d'information des associations sur le TER Bourgogne, une campagne de communication ciblée sera lancée au lancement du tarif de groupe.

2.3.3. Modalités de réservation des deux tarifs de groupe

Pour des raisons de capacité du matériel roulant, il est nécessaire de rendre la réservation obligatoire de manière à orienter les groupes vers les périodes creuses où les réserves de capacité sont importantes, et non pas vers les périodes de pointe pendant lesquelles les trains sont déjà saturés sur certains axes.

Cependant, pour augmenter le service proposé aux voyageurs, il est proposé de limiter au maximum les délais de réservation : la demande de réservation doit parvenir à la SNCF trois jours ouvrés avant la date du voyage et le délai de réponse par la SNCF pour l'accès au train est de deux jours ouvrés.

La procédure de réservation peut s'opérer de plusieurs manières :

- utilisation de la plateforme d'information multimodale « Mobigo ! » :
    - Création d'un formulaire sur le site internet pour prendre en compte les demandes de devis : exemple du site national www.voyages-sncf.com

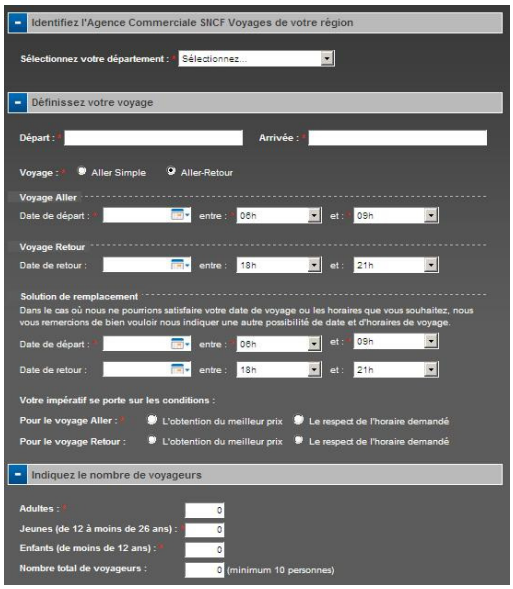


Figure 20 : Formulaire de demande de devis groupe sur le site internet voyages-sncf.com - Source : http://tgv.voyages-sncf.com/voyage-groupe/demande-de-prix consulté le 13/07/2011

    - Numéro d'appel « Mobigo ! » : le voyageur peut appeler la centrale d'information pour donner les éléments nécessaires à la création de son dossier (dates et heures du voyage, parcours, nombre de voyageurs). La centrale d'informations récupère ces données qui pourront permettre d'établir un devis.
- Réservation en gare : demande de devis effectuée dans n'importe quel guichet SNCF de Bourgogne

Les voyageurs peuvent utiliser ces différents canaux pour n'importe quelle demande d'informations concernant les tarifs de groupe.

2.3.4. Gestion des tarifs de groupe

Après la demande de devis via « Mobigo ! » ou un point de vente SNCF, les informations sont transmises au Pôle Conception de l'EVOY Bourgogne, qui détermine dans quelle mesure il est possible d'accepter le groupe au sein du train demandé. Pour ce faire, le Pôle Conception dispose des données sur la capacité des trains, leur taux d'occupation, et des remontées du terrain concernant les problèmes de saturation du matériel en périodes de pointe.

Il peut ainsi déterminer si le train est en capacité d'accepter le groupe, ou s'il faut l'aiguiller sur un autre horaire, tout en essayant de respecter les contraintes données par le groupe.

Les informations concernant la validation ou la proposition d'un autre horaire sont ensuite transférées à « Mobigo ! » qui les retransmet par voie téléphonique ou par mail. « Mobigo ! » contacte ensuite la gare du choix du client qui doit mettre les billets à disposition.

2.3.5. Services associés

Au-delà du tarif et de ses modalités de réservation simplifiées, les nouveaux produits tarifaires doivent intégrer quelques services annexes, qui peuvent répondre aux besoins analysés plus haut lors des entretiens avec les acteurs concernés :

- un espace réservé dans les trains, comme c'est déjà le cas actuellement pour la réservation de tarifs de groupe nationaux
- un pictogramme « point de rendez-vous » dans les principales gares de Bourgogne : essentiel dans le cadre du tarif de groupe scolaire, pour rassembler les enfants en un même endroit
- un accueil en gare, optionnel selon les gares : surtout dans le cadre du tarif groupe scolaire.

Ces services associés aux tarifs réduits donnent toute leur pertinence aux nouveaux produits tarifaires. En effet, les principes des tarifs et leurs réductions sont les mêmes que ceux des tarifs de groupe nationaux. Les études ont montré que ce sont ces principes qui apparaissent comme les plus pertinents pour répondre aux besoins des groupes :

- le tarif forfaitaire n'est pas applicable au territoire bourguignon
- la réduction liée à l'achat d'une carte ne correspond pas à des groupes dont la composition est amenée à changer
- l'achat d'une carte est peu incitatif pour une clientèle occasionnelle.

En ce sens, le tarif kilométrique semble le plus adapté aux besoins des cibles, et le niveau de réduction accordée en cohérence avec la gamme tarifaire actuelle ainsi qu'aux contraintes du public visé.
De ce fait, les tarifs groupe du TER Bourgogne trouvent leur pertinence dans le mode de gestion et de distribution du tarif qui diffèrent de la gestion nationale actuelle et qui se rapproche du voyageur bourguignon, pour une meilleure compréhension et une meilleure prise en compte de ses besoins :

- l'achat des billets en guichet SNCF et via « Mobigo ! » facilite les démarches par rapport à la gestion centralisée actuelle
- les informations et conseils disponibles en gare et par téléphone auprès de « Mobigo ! » apportent une plus value locale au tarif national
- les possibilités d'accueil en gare associées à la réservation du tarif de groupe apportent un élément de confort novateur.

La mise en place de ces services, associée aux nouvelles modalités de réservation, sont des principes novateurs en Bourgogne, qui permettent d'ajouter une nouvelle gamme de services aux voyageurs du TER Bourgogne.

2.3.6. Hypothèses d'induction/dilution

Avant la mise en place des nouveaux produits tarifaires, il est important de prévoir les hypothèses d'induction ou de dilution de trafic dues à la création de ces tarifs.

Ces hypothèses sont élaborées en lien avec l'EVOY Bourgogne qui dispose de données de clientèle précises sur la base de données « Aristote ». Au vu de la gamme tarifaire actuelle et des principes du nouveau produit tarifaire, il est convenu que ce produit n'engendre pas de dilution. En effet, les groupes sont une cible encore peu touchée par la gamme tarifaire régionale. En ce sens, les groupes

se déplacent peu en TER et préfèrent l'utilisation d'autres modes tels que l'autocar ou plusieurs véhicules particuliers.

Eventuellement, la création d'un tarif à destination des groupes pourrait faire perdre quelques ventes à la carte « Bourgogne Liberté » dans la mesure où celle-ci permet au titulaire de faire bénéficier de sa réduction à 4 accompagnateurs. Il est donc envisageable qu'un groupe de 20 personnes achète 4 cartes « Bourgogne Liberté » de manière à bénéficier de la réduction de 50 % pour tous. Cependant, l'utilisation de la réduction « accompagnateur » est limitée et cette pratique assez peu utilisée (car peu pratique : le titulaire de la carte doit forcément être présent pour que le reste du groupe puisse bénéficier de la réduction). De ce fait, cette dilution n'est pas prise en compte dans les hypothèses de report.

Dans la mesure où jusqu'à présent, les groupes n'étaient pas une cible de la gamme tarifaire TER Bourgogne, on considère que la conséquence de la création de ce nouveau tarif sera une induction de clientèle sur TER Bourgogne. Cette clientèle sera composée de voyageurs qui n'utilisaient auparavant pas le TER car ils ne disposaient pas de tarif adapté.

En conséquence, il a été décidé que la Région ne verserait pas de compensation tarifaire régionale eu égard à ce nouveau tarif car il n'engendre qu'une induction de clientèle.

3. TARIF PRO : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT

3.1. Analyse des besoins et des freins des acteurs

Comme pour le tarif de groupe, la première étape d'analyse et de diagnostic s'est effectuée à l'aide d'entretiens individuels et de réunions avec les acteurs directement concernés par la création du tarif de groupe[43] : services concernés du Conseil Régional, représentants d'entreprises et administrations de Côte d'Or.

Compte tenu des périodes de congés, la phase d'entretien se poursuivra à partir de septembre 2011 pour le diagnostic afférant à la création d'un produit tarifaire TER à destination des entreprises.

De nombreuses études ont été réalisées par d'autres Régions quant à la création d'un produit dédié aux entreprises. Les conclusions de ces études montrent que l'aspect primordial du **tarif TER « pro**» est sa **souplesse d'utilisation** et surtout la possibilité d'avoir accès à **d'autres modes de transport** en sus du trajet en TER de manière à pouvoir effectuer un trajet de bout en bout sans difficulté.

Il s'agit de l'enjeu principal relatif à la création d'un tarif TER à destination des entreprises car celles-ci relèvent à de nombreuses reprises que l'inconvénient majeur, et le frein conduisant à ne pas utiliser le TER, est le manque de souplesse du mode ferré ainsi que le fait qu'il ne permette pas d'effectuer un voyage de « porte à porte ».

3.1.1. Besoins des entreprises bourguignonnes

Avantages du TER	Inconvénients du TER	Besoins exprimés
- Confort - Possibilité de travailler pendant le trajet	- Pas de voyage « porte à porte » - Matériel à transporter - Réservation des billets (via une agence) - Déplacements à plusieurs : plus économique en voiture - Horaires peu adaptés	- Facilités de réservation et de gestion des factures et justificatifs - Création d'un « compte client » pour être rapidement identifié et bénéficier de la réduction entreprise - Rapidité d'obtention des billets - Navette ou location de voiture pour aller au point de rendez-vous depuis la gare d'arrivée - Formule multimodale - Réduction par rapport au prix du billet plein tarif : incitation financière à ne pas utiliser la voiture - Opération test pour le lancement du produit pour inciter les entreprises à l'adopter

Tableau 23 : Besoins en transport TER des entreprises de Bourgogne, Source : Leuthold 2011 – Résultats d'entretiens

Actuellement, les entreprises rencontrées utilisent très peu le TER. Il ne s'agit pas d'une habitude de déplacements et les organismes n'ont pas de demande particulière pour bénéficier d'un tarif particulier pour leurs déplacements professionnels.

Les besoins et freins exprimés correspondent à ceux issus des études des autres régions :

[43] Comptes rendus de réunion disponibles en annexe

- Une prépondérance de l'aspect pratique et souple de la voiture que ne propose pas le TER
- Un besoin d'une formule multimodale pour les voyages de « porte à porte ».

Pour contrer les réticences des entreprises à utiliser le TER, il est important de les informer sur les changements opérés dans la politique ferroviaire régionale des dernières années :

- amélioration du confort par le renouvellement du parc de matériel roulant (véhicules moins bruyants, prises de courant, confort d'assise, espaces où travailler en groupe…)
- augmentation de l'offre de desserte
- cadencement des dessertes qui offre une meilleure lisibilité des horaires…

L'information des dirigeants quant aux améliorations de l'offre ferroviaire, alliée à la proposition d'un tarif dédié peuvent faire entrer le TER dans les possibilités de déplacements des entreprises pour leurs déplacements professionnels. Cependant, la création du nouveau tarif nécessitera un réel accompagnement et des campagnes de communication ciblées pour prouver aux entreprises que le TER peut être une réelle alternative à l'utilisation des véhicules individuels.

Enfin, les entretiens ont pu montrer que la réduction possède une importance certaine, mais qu'il ne s'agit pas du frein principal à l'utilisation du TER. En ce sens, la conception du produit tarifaire doit se tourner davantage sur les services associés au produit (modalités de distribution ou multimodalité) que sur l'aspect financier.

3.2. Conception du produit tarifaire et conclusions

Le nouveau produit tarifaire TER Bourgogne doit pouvoir répondre à plusieurs contraintes :

- un voyage « porte à porte »
- une souplesse d'utilisation
- des facilités de réservation et d'obtention des billets
- des facilités de gestion des factures et des justificatifs.

3.2.1. Principes du produit tarifaire

Aussi, le principe du carnet de billets TER, vu dans le benchmark des autres Régions, a été étudié pour une application à la Bourgogne :

- un carnet de 10 billets
- qui offre une réduction de 10 % par rapport au prix du billet plein tarif
- pour un parcours défini (billets valables dans les deux sens du parcours)
- valable 1 an, renouvelable une fois
- billets non nominatifs, cessibles entre employés.

Le carnet de billets permettrait en effet de répondre aux contraintes de souplesse énoncées par les entreprises : dans la mesure où le carnet dispose d'une longue durée de validité, il peut être acheté à l'avance et mis à disposition des employés pour leurs déplacements, même non prévus. Le carnet de

billets répond aux besoins des entreprises qui effectuent souvent des déplacements vers un même endroit (filiale, fournisseur…).

Pour la simplification des modalités de gestion et d'obtention des billets, il est envisagé de proposer aux entreprises un nouveau canal de distribution : les entreprises pourraient se procurer leurs billets via le site internet de « Mobigo ! », comme cela a été étudié pour le tarif de groupe.

La procédure de réservation de billets « pro » via Mobigo ! serait la suivante :

- création d'un formulaire sur le site de Mobigo !, comme vu pour le tarif de groupe
- achat des billets sur Internet
- envoi des billets et de la facture correspondante à l'entreprise par les opérateurs de « Mobigo ! » (pour que les entreprises aient le justificatif de frais en même temps que l'émission des frais)

Pour répondre aux contraintes de temps et aux besoins de souplesse des entreprises, ce carnet de billets pourrait être accompagné de services :

- un partenariat avec une agence de location de voitures pour donner aux entreprises la possibilité de réserver une voiture disponible à leur gare d'arrivée, tout en bénéficiant d'un tarif préférentiel de par l'utilisation du tarif TER Entreprise
- étude d'un tarif multimodal à mettre en place avec le réseau urbain de Dijon.

Ces deux propositions permettraient de répondre en grande partie au besoin de voyage « porte à porte » formulé par les entreprises : elles pourraient, lors de l'achat de leur titre TER, bénéficier d'autres modes de transport pour terminer leur voyage, tout en bénéficiant de réductions liées à l'achat d'un billet TER Bourgogne.

3.2.2. Réactions relatives au projet de produit tarifaire

Lors de différentes réunions, le produit tarifaire « carnet de billets + services associés » a été présenté à des représentants d'entreprises ou administrations. Ils ont fait part d'avis mitigés :

Pour	Contre
- Les modalités de réservation et d'achat de billets sur Internet - La longue durée de validité des billets - La réflexion sur l'intermodalité - La réduction de 10 %	- Carnet de billets : les entreprises n'ont pas toujours un besoin suffisant, n'effectuent pas 5 allers/retours sur un même parcours pendant 1 an - Difficulté quant à l'achat sur Internet : la plupart des grandes entreprises disposent d'un contrat-cadre avec une agence de voyage qui gère leurs réservations de billets

Tableau 24 : Réactions des entreprises bourguignonnes au carnet de billets TER, Source : Leuthold, 2011

En conclusion, certaines entreprises n'ont pas émis d'objection quant à la proposition de produit tarifaire sous forme de carnet de billets, d'autres ont considéré que cette solution ne leur était pas tout à fait adaptée : la faible utilisation actuelle du TER ne semble pas justifier l'achat simultané de 10 billets de TER. L'idée de partenariat avec Avis a semblé séduire les entreprises concernées.

Cependant, les organismes rencontrés ont admis que leur utilisation du nouveau produit tarifaire resterait faible du fait de la disponibilité des véhicules de service, des habitudes de déplacements des collaborateurs et des avantages pratiques de la voiture : ces éléments confirment la nécessité d'un accompagnement des entreprises dans la démarche TER.

3.3. Vente à Distance

Suite aux entretiens, la Vente à Distance est apparue comme l'élément central pour répondre aux problématiques de déplacements en TER des entreprises. Ce nouveau canal de distribution permettrait de répondre aux besoins exprimés par les organisations :

- facilité de réservation
- rapidité de réservation et d'obtention des billets
- souplesse d'utilisation du service.

Au-delà de la possibilité d'intégrer une solution de vente à distance via le portail « Mobigo ! », l'EVOY Bourgogne a proposé au Conseil Régional une solution de vente à distance, qui consiste en un service d'achat en ligne (boutique en ligne) d'un titre de transport valable sur le réseau TER Bourgogne. L'achat de ce titre se traduit par la mise à disposition de l'utilisateur d'un billet électronique qu'il doit imprimer pour avoir accès aux trains. Ce système s'inspire du « e-billet » mis en place par la Branche « Voyages » de la SNCF sur les réservations TGV, qui rencontre un fort succès.

Dans un premier temps, une solution permettra la vente dès décembre 2011 de produits forfaitaires. Cette solution est disponible très rapidement et permet une commercialisation dès décembre 2011 des produits TER Bourgogne « Aller/Retour Dijon-Paris à 18 € ».

Dans un second temps, une solution complète permettra la vente de tous les produits courant 2012, ce qui permettra de distribuer le tarif professionnel. Il s'agit en effet d'un tarif kilométrique, qui n'est pas disponible dans la solution transitoire.

Ce système de Vente à Distance permettrait de répondre aux besoins des entreprises en matière de facilité et de rapidité d'obtention des billets puisque l'ensemble des démarches se fait par internet (pas besoin de se rendre au guichet) et l'obtention du billet se fait via une simple impression.

Ainsi, au vu des conclusions des entretiens, il est préconisé d'attendre la mise en place de la Vente à Distance sur le réseau de distribution TER Bourgogne pour lancer un produit à destination des entreprises. Ce produit serait disponible par la boutique en ligne TER Bourgogne (accessible depuis les sites internet de Mobigo ! et TER Bourgogne) et accorderait 10 % de réduction aux entreprises sous condition de présenter un numéro de client (numéro « VIP »).

La procédure d'achat de billet peut être résumée comme ceci :

- connexion au site internet http://www.ter-sncf.com/regions/bourgogne/fr/default.aspx, ou http://www.mobigo-bourgogne.com/
- accès à « Boutique en ligne »
- entrer un code utilisateur entreprise
- remplir le formulaire de réservation (trajet demandé et jour de réservation)
- valider et payer

- imprimer le billet.

→ Ainsi, le diagnostic préalable à la conception du produit tarifaire à destination des professionnels conduit à plusieurs conclusions :

- le système de distribution est l'élément prépondérant à l'utilisation du TER par les entreprises bourguignonnes
- une forte réduction par rapport au pris du billet plein tarif n'est pas l'élément principal
- les entreprises n'attendent pas de tarif spécifique
- elles ont besoin d'un accompagnement fort pour utiliser le nouveau tarif.

En ce sens, il apparaît peu pertinent de mettre en place tout de suite un produit à destination des entreprises. Il est jugé préférable de profiter de la mise en place du système de vente à distance sur le réseau TER Bourgogne pour cibler les entreprises via la mise en place d'une réduction sur le prix du billet plein tarif. Les études concernant la mise en place de tarifs préférentiels pour la location de voitures ou sur le réseau Divia se poursuivent.

4 BILAN COUTS/AVANTAGES DES TARIFICATIONS EN REGION BOURGOGNE

Cette dernière partie est un bilan des avantages et inconvénients de la gamme tarifaire bourguignonne.

4.1 Limites des tarifications régionales

4.1.1 Manque de lisibilité

La multiplication d'offres tarifaires est déconcertante pour le voyageur qui souhaite trouver rapidement l'offre tarifaire qui lui convient. Non seulement, la tarification régionale vient se superposer à la tarification nationale qui s'applique également sur les liaisons ferroviaires régionales, mais d'autres réseaux se superposent encore au réseau régional (réseaux urbains et départementaux). De plus, ces différents réseaux de transport et tarifications associées sont complétés par d'autres solutions telles que covoiturage ou autopartage.

Ainsi, il peut être difficile pour un voyageur de trouver facilement le tarif qui lui convient. Pour remédier à ce problème, les centrales de mobilité permettent de référencer les différentes offres de transport présentes sur un territoire et les différentes tarifications qui y sont associées (ex. http://www.mobigo-bourgogne.com/).

De ce point de vue, il est possible de critiquer le nouveau tarif de groupe TER Bourgogne dans la mesure où il se superpose au tarif de groupe social national et reprend les mêmes principes tarifaires. Pour éviter les confusions, il sera nécessaire d'insister au cours des campagnes de communication sur les nouveaux services associés au tarif régional, qui lui donnent toute sa pertinence.

4.1.2 Limites conventionnelles

Au sein de l'activité TER, les périmètres de compétences de chaque Région, définis par les lignes ferroviaires, ne correspondent pas toujours aux périmètres géographiques et administratifs. Comme chaque Région applique sa tarification sur les lignes qui relèvent de sa compétence, certaines zones géographiques peuvent se trouver sur le périmètre administratif d'une région, mais sur le périmètre TER d'une autre Région.

Prenons l'exemple d'une personne résidant à Cuiseaux (71) : cette personne réside en région Bourgogne et est desservie par la liaison TER Lons le Saunier-St Amour. Elle voyage régulièrement à destination de Lons-le-Saunier (visite familiale), Bourg en Bresse (études) et Dijon (loisirs) et souhaite obtenir une carte de réduction. La liaison Lons le Saunier-St Amour est conventionnée par le Conseil Régional de Franche-Comté : l'abonnement de Franche-Comté « Universi'ter » s'applique sur ce trajet. Pour se rendre à son établissement scolaire situé à Bourg-en-Bresse, elle ne peut utiliser cette carte de réduction car il s'agit d'une liaison conventionnée par la Région Rhône-Alpes. Elle doit dans ce cas acheter la carte de réduction « Illico Jeunes ». Enfin, ses trajets à destination de Dijon sont effectués sur une liaison conventionnée par la Région Bourgogne sur laquelle s'applique la réduction « Bourgogne Liberté – 26 ans ».

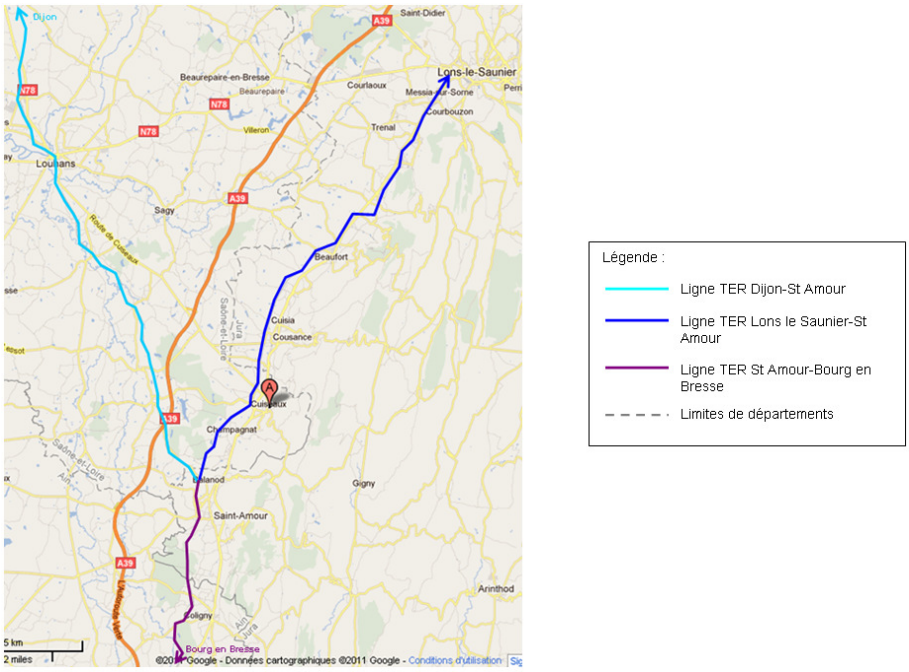


Figure 21 : Localisation de Cuiseaux (71) - Source : Leuthold 2011, Fond de carte Google Maps

Quelle réduction conseiller à cette personne ? Doit-elle se tourner vers la tarification nationale SNCF avec la « carte 12-25 » de manière à bénéficier de réductions sur l'ensemble de ses trajets ? Elle perdrait alors le bénéfice des tarifications régionales (carte de réduction moins chère à l'achat, pas de calendrier voyageur, réduction valable pour des accompagnateurs…)

Pour répondre à ces limites dues aux périmètres de chaque région, des conventions de réciprocité tarifaire sont passées entre régions limitrophes. En ce sens, la Bourgogne a déjà passé des conventions avec les régions Rhône-Alpes, Auvergne, Franche-Comté, Champagne-Ardenne et Centre. Ces conventions permettent d'accepter les cartes de réduction des deux régions sur les parcours interrégionaux, quelle que soit la région ayant conventionné la ligne.

4.1.3 Problèmes d'équité

Comme les politiques tarifaires sont définies au niveau régional, toutes les régions n'accordent pas les mêmes réductions aux mêmes catégories de personnes. Ainsi, certaines régions peuvent accorder des réductions plus importantes à certaines cibles.

Prenons l'exemple de la tarification sociale à l'attention des demandeurs d'emploi. Dans les 5 régions prises dans cet exemple (limitrophes de la Bourgogne), les bénéficiaires, la réduction et la fréquence de déplacements autorisée sont différents. Ces pratiques peuvent sembler inéquitables aux yeux des voyageurs bénéficiant de ce type de réductions.

Région	Bénéficiaire	Réduction	Nombre de titres accordés	Périmètre de validité du titre
Franche-Comté	Personnes inscrites dans un « Pôle Emploi » de Franche-Comté	50 % sur l'aller/retour	-	TER Franche-Comté
Bourgogne	Personnes inscrites dans un « Pôle Emploi » de Bourgogne	80 %	1 aller/retour par mois	Liaisons TER sur le territoire administratif de Bourgogne
Champagne Ardenne	Personnes inscrites dans un « Pôle Emploi » de Champagne Ardenne	Gratuité	-	TER Champagne Ardenne, ligne Transchampagne
Centre	Personnes inscrites dans un « Pôle Emploi » de la région Centre	Gratuité	20 chèques valables 1 an	Liaisons TER sur le territoire administratif de la région Centre
Rhône Alpes	- Demandeurs d'emploi - Bénéficiaires du RSA - Jeunes de moins de 26 ans inscrits en Mission - Locale ou Pôle Emploi - Titulaires d'un contrat aidé - Titulaires de l'Allocation Adulte Handicapé - Demandeurs d'asiles	75 %	-	Liaisons TER sur le territoire administratif de Rhône Alpes + Mâcon et Genève
Auvergne	- Demandeurs d'emploi - Inscrits dans une Mission Emploi ou Permanence d'Accueil, d'Information et d'Orientation - Bénéficiaires du RSA	Aller/retour gratuit pour un entretien d'embauche, formation professionnelle, concours administratif ou convocation à Pôle Emploi	-	Liaisons TER Auvergne et vers régions limitrophes – le poste doit être basé en Auvergne

Tableau 25 : Comparatif de tarifications à destination des demandeurs d'emploi dans 4 régions – Source : http://www.ter-sncf.com/, Leuthold, 2011

4.2 Avantages des tarifications régionales

Pour les voyageurs, les nouvelles tarifications mises en place par les Régions sont souvent plus attractives que la tarification nationale[44] :

Déplacements domicile-travail

Les déplacements domicile-travail ont souvent fait l'objet des premières modifications de la part des AOT, car il s'agit des premiers motifs de déplacements en TER. Pour rendre les abonnements de travail plus intéressants pour les voyageurs TER, les régions ont choisi de mettre en œuvre plusieurs principes :

- extension de la distance d'application à l'ensemble de la Région alors que l'abonnement du travail national est limité à une distance inférieure à 75 km

[44] Le transfert aux régions du « Transport Express Régional » : un bilan mitigé et des évolutions à poursuivre, Cour des Comptes, 2006, p.26

- mise en place d'abonnements multimodaux pour faciliter les trajets « porte à porte » : l'abonnement de travail TER couplé à un abonnement urbain est mis en place dans une centaine d'agglomérations en France (ex. « Bourgogne Fréquence + »)
- réductions accordées aux abonnés sur d'autres trajets TER que le trajet « domicile-travail » pour prendre en compte le statut de client fréquent (ex. l'abonnement « Bourgogne Fréquence » donne droit aux mêmes avantages que la carte de réduction « Bourgogne Liberté »)

Simplification d'accès aux tarifs préférentiels

De nombreuses Régions ont supprimé les attestations employeur ou scolaire nécessaires à l'obtention d'un tarif réduit TER, de manière à simplifier l'accès au TER. La Région Bourgogne a décliné ce principe en évoluant vers une logique de statut « tout public » (l'abonnement « Bourgogne Fréquence » et la carte de réduction « Bourgogne Liberté ») et « jeunes » (« Bourgogne Fréquence - 26 ans » et « Bourgogne Liberté – 26 ans »).

En parallèle, des tarifications promotionnelles et événementielles sont mises en place, qui sont accessibles à tous, sans condition de statut (ex. « Aller-Retour Dijon-Paris à 18 € »).

Enfin, soulignons les accords de réciprocité tarifaires signés entre régions pour ne pas défavoriser les déplacements interrégionaux (par exemple, la carte « Bourgogne Liberté – 26 » ans permet aux étudiants de bénéficier de leur réduction sur un trajet à destination de la région Rhône Alpes).

A retenir :

→ La Région Bourgogne a identifié des besoins complémentaires dans le cadre de sa gamme tarifaire :

- Les déplacements des groupes,
- Les déplacements des professionnels.

→ On distingue deux catégories de groupes : groupes scolaires et de groupes tout public :

- Les groupes scolaires ont une contrainte financière très forte,
- Tous les types de groupe ont des attentes fortes sur des services complémentaires qui leur seraient offerts lors de leurs voyages en train (facilités de réservation, achat sur internet, accueil en gare…)

En conséquence, la Région Bourgogne va proposer deux nouveaux tarifs de groupes :

- Un tarif « groupe scolaire », basé sur une courbe de prix kilométrique dégressive, qui offre 75 % de réduction par rapport au prix « plein tarif »
- Un tarif groupe « tout public », qui offre 50 % de réduction.

Ces deux tarifs sont accompagnés de services :

- Un service novateur : la réservation de groupe par téléphone et internet
- Accueil en gare
- Réservation d'espace dans les trains…

→ Les entreprises sont moins intéressées par le TER car il n'est pas aussi pratique que le véhicule individuel : la réponse de la Région est un accès facilité aux tarifs TER, accompagné d'une réduction, par le biais de la vente de billets sur internet.

→ Les nouvelles gammes tarifaires régionales ont de multiples avantages :

- Particulièrement attractives avec un accès pour tous au TER, sans condition de statut
- De fortes réductions
- De moindres contraintes que la tarification nationale.

En conséquence, les TER ont connu une forte augmentation de fréquentation au cours des dernières années.

→ Mais elles ont aussi des inconvénients :

- La multiplication des tarifs ferroviaires (nationaux et régionaux) et d'autres collectivités rendent la lecture des gammes compliquée
- Les périmètres d'action de chaque région ne sont pas toujours adaptés aux périmètres administratifs.

CONCLUSION

La question de la tarification du transport ferroviaire régional est un enjeu de développement en matière de transport public :

- pour les Autorités Organisatrices et la SNCF, elle doit permettre de contribuer au financement du développement de l'offre et inciter au report modal,
- pour les voyageurs, la tarification doit être attractive, faciliter l'intermodalité et permettre l'accès de tous au transport.

Les nouvelles politiques volontaristes mises en place par les Régions en matière de tarification ont eu des impacts particulièrement positifs pour les voyageurs qui disposent de tarifs très attractifs.

Ceci s'est traduit par un changement de comportement de la part des voyageurs qui utilisent davantage le TER, notamment dans le cadre de leurs déplacements domicile-travail : ces politiques de tarification ont donc eu un véritable impact en termes de report modal.

→ Le développement des gammes tarifaires régionales est donc très positif dans la mesure où :

- La refonte des gammes est accompagnée d'une simplification d'accès aux tarifs et d'un élargissement du champ d'application des réductions
- Les nouvelles tarifications, associées aux développements d'offre, induisent des hausses de fréquentation importantes (+ 40 % depuis 2002 pour l'ensemble des régions)
- Elles sont un levier en faveur du report modal (notamment les tarifs combinés)
- Elles s'engagent dans le respect du « droit au transport » et permettent à tous d'accéder au TER.

→ Les inconvénients majeurs sont :

- Un manque de lisibilité du fait de la superposition de plusieurs systèmes tarifaires (national et régional sur le TER, auxquels on ajoute les compétences départementales et urbaines) : la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) a réalisé une étude en 2010 qui pointe la compréhension de la tarification par les voyageurs :

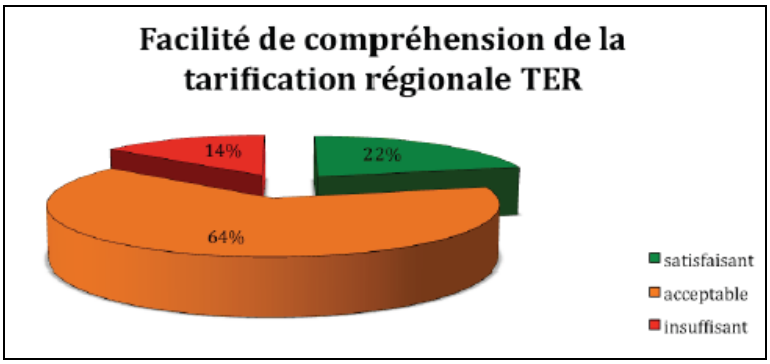


Figure 22 : Facilité de compréhension de la tarification TER –
Source : Analyse de la tarification des transports régionaux, p36, FNAUT, 2010

A la question « *La tarification TER de votre région est-elle bien comprise par les usagers ?* », les FNAUT régionales ont répondu que la lisibilité des gammes tarifaires n'était qu' « acceptable » à 64%.

- Un risque commercial pour la Région qui verse des compensations tarifaires à la SNCF, au réel

- Un fort coût pour les régions : par exemple, la Région PACA met en place en septembre 2011 une politique tarifaire volontariste et très avantageuse pour les jeunes, notamment avec la gratuité des trajets domicile-études : l'ensemble de cette politique de tarification coûtera 16.4 millions d'euros par an à la Région[45]
- Dans certains cas, des problèmes de manque de capacité du matériel roulant : avec les tarifications particulièrement attractives alliées à la suppression du calendrier voyageur, de nombreuses liaisons sont saturées en période de pointe (manque de confort pour le voyageur, difficultés de contrôle et de sécurité pour l'exploitant, nouveaux investissements pour les Régions).

Les politiques de développement de l'offre TER, en termes de dessertes mais également de tarification, représentent des coûts très importants, aussi bien pour les Régions que pour la SNCF. D'après le rapport publié par le Sénateur Grignon en mai 2011, le voyageur ne paie en moyenne qu'un tiers du coût de ses déplacements en France. Cette part peut même descendre à 20 % dans certaines Régions[46]. La Cour des Comptes préconise ainsi dans son rapport sur le bilan du transfert des TER aux Régions[47] (tout comme l'UTP) une hausse des tarifs pour augmenter la part payée par le voyageur dans les charges d'exploitation du TER.

Cette hypothèse de hausse des tarifs proposée par la Cour des Comptes est à mettre en relation avec les politiques mises en place par les Autorités Organisatrices (politique de report modal ou politique de recettes) et ne doit pas remettre en cause les acquis des voyageurs sur le droit au transport : si les autorités organisatrices choisissent de mettre en place une hausse des tarifs, elles doivent cependant conserver les principes de tarification sociale pour permettre à tous de se déplacer.

Au vu de ces limites, il est possible d'envisager des solutions, dont certaines ont déjà fait l'objet de propositions de la part de la FNAUT dans son étude présentée en avril 2010[48] :

- Pour limiter les problèmes de lisibilité et d'équité des tarifications TER entre régions, il serait intéressant de proposer une harmonisation des tarifications, en termes de prix des cartes de réduction, de réductions accordées ou de bénéficiaires. Cependant, les tarifications dépendent bien souvent des spécificités des territoires, des possibilités et engagements politiques de chaque région. De plus, pour éviter les discriminations tarifaires entre régions, il serait intéressant de systématiser les accords tarifaires entre régions pour les liaisons interrégionales.
- Toujours dans l'optique d'offrir des services aux voyageurs, il est intéressant de travailler sur les tarifs multimodaux (TER + réseau urbain) qui permettent d'effectuer un voyage de « porte à porte » avec un même titre de transport. Dans cette lancée, les régions peuvent jouer un rôle dans la coordination des projets de billettique dont plusieurs régions s'équipent actuellement, en coopération avec les autorités organisatrices urbaines et départementales (par exemple la carte « Ourà » en Rhône-Alpes). La coordination des tarifs multimodaux et de l'interopérabilité billettique permet d'effacer les frontières entre les différents modes de transport collectif.

[45] Voir article dédié tiré de *La Gazette des Communes* en annexe.
[46] Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services de transports ferroviaires régionaux de voyageurs, Sénateur GRIGNON, 18 mai 2011
[47] Le transfert aux Régions du Transport Express Régional : un bilan mitigé et des évolutions à poursuivre, Cour des Comptes, 2006, p.40, p.68
[48] La tarification des transports ferroviaires régionaux : l'analyse de la FNAUT, avril 2010, p.40 à 42

- Pour aller plus loin dans l'interopérabilité et l'intermodalité, les études sur la tarification intégrée doivent être poursuivies (voir « Pass OK » qui permet de voyager librement sur l'Aire Urbaine Belfort-Montbéliard en TER, bus urbains de Belfort, réseau du Pays de Montbéliard).

Tarifs groupe et professionnel en Région Bourgogne

Suite à l'étude menée pour le compte du Conseil Régional de Bourgogne, il a été décidé de mettre en œuvre rapidement le tarif groupe (scolaire et tout public) : il s'agit d'un sujet délibéré à la session plénière du 14 novembre 2011, pour une commercialisation en début d'année 2012. Avant cela, il est nécessaire de rédiger un cahier des charges relatif à la prise en charge par « Mobigo ! » des procédures de réservation, à transmettre à la SNCF.

Il faut également rédiger les avenants aux conventions :

- Convention d'exploitation TER Bourgogne : l'avenant doit comprendre la nouvelle fiche produit, les modalités de gestion du tarif et sa prise en charge financière par la Région et la SNCF
- Convention d'exploitation du Pôle d'Echange Multimodal de Dijon : ajouter les nouvelles prestations « Mobigo ! ».

La Vente à Distance sera également délibérée lors de la session plénière de novembre 2011, pour une commercialisation des « allers-retours Dijon-Paris à 18 € » au changement de service de décembre 2011. Le tarif professionnel sera commercialisé via ce canal mi-2012.

La principale limite dans la construction du tarif de groupe repose sur sa similitude avec le tarif de groupe national. Les opérations de communication devront donc être ciblées, non seulement sur les réductions et avantages apportées par ce nouveau tarif, mais surtout sur les services annexes (facilités de réservation) qui lui donnent toute sa pertinence par rapport au tarif national. Les études sur les hypothèses d'induction et dilution ont penché vers une induction de clientèle pour ce nouveau tarif : il devrait permettre d'attirer vers le TER une nouvelle clientèle.

GLOSSAIRE

AELE	Association Européenne de Libre Echange
AOT	Autorité Organisatrice des Transports
AOTU	Autorité Organisatrice des Transports Urbains
CMU	Couverture Médicale Universelle
EPIC	Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial
EVOY	Etablissement Voyageurs (ex. DDTER)
FNAUT	Fédération Nationale des Associations des Usagers des Transports
GART	Groupement des Autorités Responsables des Transports
LOTI	Loi d'Orientation des Transports Intérieurs
RSA	Revenu de Solidarité Active
SNCF	Société Nationale des Chemins de Fer Français
STIF	Syndicat des Transports d'Ile de France
SRU	Loi Solidarité et Renouvellement Urbain
TCSP	Transports en Commun en Site Propre
TER	Transports Express Régionaux
TET	Train d'Equilibre du Territoire
TGV	Train à Grande Vitesse
UE	Union Européenne
UTP	Union des Transports Publics et Ferroviaires

BIBLIOGRAPHIE

Rapports d'études

GRIGNON Francis, Sénateur du Bas Rhin (2011), *Conditions pour une expérimentation portant sur l'ouverture à la concurrence des services de transports ferroviaires régionaux de voyageurs,* p.8

Cour des Comptes (2009), *Le transfert aux Régions du « Transport Express Régional » : un bilan mitigé et des évolutions à poursuivre*, p.26

Union des Transports Publics et Ferroviaires (2007), *Préconisations de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires sur les politiques tarifaires*, p.1-4

Chambre Régionale des Comptes de Haute Normandie (2009), *Rapport d'observations définitives de la Chambre Régionale des Comptes de Haute-Normandie sur la gestion de la politique ferroviaire du Conseil Régional de Haute-Normandie*, p.3

Fédération Nationale des Usagers des Transports (2010), *Analyse de la tarification des transports régionaux*, p.5-6, 12, 18, 36, 81-83

Groupement des Autorités Responsables des Transports (2010), *La régionalisation du transport ferroviaire, un nouvel élan pour le TER*, p.1-5

26ème Journée AGIR - 2b2p Conseils (2011), *La baisse des tarifs a-t-elle eu un impact fort sur la fréquentation*, p.3

GART (2007), *Tarification unique des transports départementaux*, p.6-9

Cour des Comptes (2005), *Les transports publics urbains*, p.10

CERTU (2006), *Bilan du financement des transports collectifs urbains*, p.5

Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Ile de France (2007), *Système tarifaire des transports collectifs : éléments de réflexion*, p.3-4

Travaux universitaires

DE BORAS – IEP Université Lyon 2 (2003), *La tarification sociale dans les transports de voyageurs : Etat, opérateurs, collectivités*, p.7-9

KHELIL and SYED SHUJA – Master TURP (2010), *La tarification des voyageurs – SNCF et TER Bretagne*, p.4-8

DURAND – Université Lyon 2-Master TURP (2007), *Vers une tarification plate et unifiée dans le Rhône*, p.7, 10, 21

DESMARIS – Université Lyon 2 Lumière (2010), *Le transport ferroviaire régional de voyageurs en France : à la lumière de la théorie néo-institutionnaliste et des comptes de surplus*, p.18-24

Documents de communication

CHAMPEAU – Master TURP (2010), *Stratégie tarifaire et impacts sur les prévisions de fréquentation et de recettes*, p.3, 14

SNCF (2011), *Les tarifs voyageurs SNCF 2011, Dispositions Générales*

SNCF – Conseil Régional de Bourgogne (2010), *Les chiffres du TER Bourgogne*

Sources normatives

Décret n°49-1473 du 14 novembre 1949 modifié, relatif à la coordination et à l'harmonisation des transports ferroviaires et routiers, Chapitre IV, Article 11, Point II

Loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'Orientation des Transports Intérieurs, dite LOTI : Article 1 (abrogé par ordonnance n°2010-1307 du 28 octobre 2010 relative au Code des Transports), Article 29

Article 124 de la loi n°2000-1218 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, dite loi SRU

Décret n°2008-1501 du 30 décembre 2008 relatif au remboursement des frais de transport des salariés

Convention pour l'exploitation du service TER de la Région Bourgogne 2007-2016 : Article II.3.2.2, Article IV.2, Article II.3.2.2, Avenant 8

Articles de presse

GARCIA Caroline, *Le train devient gratuit pour les étudiants*, in La Gazette des Communes, n°2088, 08/08/2011

Documents internes (Conseil Régional de Bourgogne)

EFFIA pour SNCF (2006), *Enquête COnnaissance des CLients QUOtidiens*

2p2p Conseil et Setec its pour Conseil Régional de Bourgogne (2007), *L'évolution de la gamme tarifaire TER et la définition des principes de la tarification multimodale*

ARF (2006), Compte rendu de la réunion ARF du 7 mars 2006

SNCF (2010), *Bilan du cadencement 2008-2010 TER Bourgogne Nord*

EFFIA Synergies Bourgogne et Franche Comté (2011), *L'intermodalité en Bourgogne*

Sites internet

Chiffres du TER :
http://www.ter-sncf.com/Nationale/Fr/A_propos_de_TER/Chiffres/Default.aspx, consulté le 03/07/2011

Centrale d'informations multimodale de Bourgogne :
http://www.mobigo-bourgogne.com/

Réservation de tarifs de groupe nationaux :
http://tgv.voyages-sncf.com/voyage-groupe/demande-de-prix consulté le 13/07/2011

Fiche produit de tarif de groupe de la Région Franche-Comté :
http://www.ter-sncf.com/Regions/franche_comte/Fr/Se_deplacer_en_TER/Avant_mon_voyage/Produits_et_prix/DetailProduit.aspx?action=liste&ctcr=TG06&mode= consulté le 04/05/2011

La réforme des collectivités territoriales :
http://www.interieur.gouv.fr/sections/reforme-collectivites/que-va-t-elle-changer/pour-ma-region consulté le 23/07/2011

Gamme de prix du réseau urbain de Dijon (DIVIA) :
http://www.divia.fr/286-Choisir-le-meilleur-tarif.html consulté le 23/08/2011

Tarification intégrée de la Région Alsace :
http://www.ter-sncf.com/Regions/Alsace/fr/Default.aspx consulté le 23/08/2011

TABLE DES MATIERES

FICHE BIBLIOGRAPHIQUE 1
PUBLICATION DATA FORM 5
REMERCIEMENTS 7
SOMMAIRE 9
PREAMBULE 11
CONTEXTE 17

PARTIE 1 : PRINCIPES GENERAUX ET NATIONAUX DE LA TARIFICATION VOYAGEURS 23
1. CADRE LEGAL DE LA TARIFICATION VOYAGEURS 25
1.1. LE CADRE LEGAL AVANT 1982 : DECRET DU 14 NOVEMBRE 1949 25
1.2. LOI D'ORIENTATION DES TRANSPORTS INTERIEURS DU 30 DECEMBRE 1982 25
1.3. DECRET DU 13 SEPTEMBRE 1983 26
1.4. LOI SOLIDARITE ET RENOUVELLEMENT URBAIN DU 13 DECEMBRE 2000 26
2. ENJEUX DE LA TARIFICATION 28
2.1 LA TARIFICATION : UNE COMPOSANTE DU MARKETING-MIX, ENJEUX COMMERCIAUX 28
2.2 ENJEUX D'ACCES POUR TOUS AU TER 29
2.3 ENJEUX FINANCIERS 30
3. TARIFICATION NATIONALE 32
3.1 PRINCIPES DE FIXATION DES TARIFS VOYAGEURS 32
3.2 TARIFICATION SOCIALE ET TARIFICATION COMMERCIALE DANS LA GAMME NATIONALE 34
3.2.1 PRODUITS DE LA TARIFICATION SOCIALE 34
3.2.2 PRODUITS DE LA TARIFICATION COMMERCIALE ACCORDANT UNE REDUCTION 37
3.3 TARIFS DE GROUPE ET TARIFS A DESTINATION DES PROFESSIONNELS 39
3.3.1 TARIFS DE GROUPE 39
3.3.2 TARIFS A DESTINATION DES PROFESSIONNELS 41

PARTIE 2 : ZOOM SUR LES POLITIQUES TARIFAIRES DES REGIONS 45
1. CADRE CONTRACTUEL DE LA TARIFICATION EN REGION BOURGOGNE 47
1.1 ROLE DE LA REGION EN MATIERE DE TARIFICATION 47
1.2 DEFINITION DES RECETTES DU TER BOURGOGNE 47
1.3 COMPENSATIONS TARIFAIRES 48
1.3.1 COMPENSATIONS TARIFAIRES NATIONALES 48
1.3.2 COMPENSATIONS TARIFAIRES D'AUTRES AUTORITES ORGANISATRICES 48
1.3.3 COMPENSATIONS TARIFAIRES REGIONALES 48
1.4 OBJECTIF DE RECETTES 49
1.5 INDUCTION/DILUTION 50
1.6 CONTRIBUTION DE LA REGION 50
2. CADRE TARIFAIRE EN REGION BOURGOGNE 51
2.1. TARIFICATION MONOMODALE TER 51
2.1.1. ARTICULATION ENTRE TARIFS NATIONAUX ET TARIFS REGIONAUX 51
2.1.2. PERTINENCE DES TARIFS REGIONAUX PAR RAPPORT AUX TARIFS NATIONAUX 51
2.2. TARIFICATION MULTIMODALE 53
2.2.1. POLITIQUES DE TRANSPORT DES DEPARTEMENTS 54
2.2.2. DEVELOPPEMENT DE LA TARIFICATION PLATE DANS LES DEPARTEMENTS 54
2.2.3. ORGANISATION DES TRANSPORTS URBAINS EN FRANCE 56
2.2.4. FINANCEMENT DES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS 57
2.2.5. POLITIQUES DE TARIFICATION EN TRANSPORT URBAIN 57
2.3. CONCLUSIONS ET PISTES POUR LE FUTUR 58
3. BENCHMARK DES PRODUITS REGIONAUX A DESTINATION DES GROUPES ET DES ENTREPRISES 59

3.1 TARIFS REGIONAUX A DESTINATION DES GROUPES 59
3.2 TARIFS A DESTINATION DES PROFESSIONNELS 61

PARTIE 3 : CONCEPTION DE NOUVEAUX PRODUITS TARIFAIRES REGIONAUX 65
1. QUELLE PERTINENCE POUR DE NOUVEAUX TARIFS EN BOURGOGNE ? 67
1.1. UNE REPONSE A DES BESOINS ET DES OPPORTUNITES 67
1.2. LA CENTRALE D'INFORMATIONS MULTIMODALE BOURGUIGNONNE « MOBIGO ! » 67
2. TARIF GROUPE : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT 70
2.1. ANALYSE DES BESOINS ET DES FREINS DES ACTEURS 70
2.1.1. BESOINS ET FREINS DES SCOLAIRES 70
2.1.2. COMPETITION AVEC L'AUTOCAR 70
2.1.3. BESOINS ET FREINS TOUT PUBLIC 72
2.2. TARIFICATION PLATE OU TARIFICATION KILOMETRIQUE ? 72
2.2.1. AVANTAGES ET INCONVENIENTS DE LA TARIFICATION PLATE POUR LE TARIF DE GROUPE 72
2.2.2. TARIFICATION ZONALE 74
2.2.3. EST-CE QU'UN TARIF FORFAITAIRE EST ENVISAGEABLE POUR LE TARIF DE GROUPE TER BOURGOGNE ? 75
2.2.4. UN FORFAIT SELON LE NOMBRE DE VOYAGEURS 76
2.2.5. UNE REPONSE : TARIF FORFAITAIRE ZONAL ? 77
2.2.6. TARIF FORFAITAIRE ZONAL ET FORFAIT SELON LE NOMBRE DE VOYAGEURS 78
2.3. CONCEPTION DU PRODUIT 79
2.3.1. PRODUIT TARIFAIRE A DESTINATION DES GROUPES SCOLAIRES 79
2.3.2. PRODUIT TARIFAIRE A DESTINATION DES GROUPES TOUT PUBLIC 80
2.3.3. MODALITES DE RESERVATION DES DEUX TARIFS DE GROUPE 80
2.3.4. GESTION DES TARIFS DE GROUPE 81
2.3.5. SERVICES ASSOCIES 82
2.3.6. HYPOTHESES D'INDUCTION/DILUTION 82
3. TARIF PRO : DIAGNOSTIC ET CONCEPTION DU PRODUIT 84
3.1. ANALYSE DES BESOINS ET DES FREINS DES ACTEURS 84
3.1.1. BESOINS DES ENTREPRISES BOURGUIGNONNES 84
3.2. CONCEPTION DU PRODUIT TARIFAIRE ET CONCLUSIONS 85
3.2.1. PRINCIPES DU PRODUIT TARIFAIRE 85
3.2.2. REACTIONS RELATIVES AU PROJET DE PRODUIT TARIFAIRE 86
3.3. VENTE A DISTANCE 87
4 BILAN COUTS/AVANTAGES DES TARIFICATIONS EN REGION BOURGOGNE 89
4.1 LIMITES DES TARIFICATIONS REGIONALES 89
4.1.1 MANQUE DE LISIBILITE 89
4.1.2 LIMITES CONVENTIONNELLES 89
4.1.3 PROBLEMES D'EQUITE 90
4.2 AVANTAGES DES TARIFICATIONS REGIONALES 91

CONCLUSION 95
GLOSSAIRE 99
BIBLIOGRAPHIE 101
TABLE DES MATIERES 105
TABLE DES ILLUSTRATIONS 107
SOMMAIRE DES ANNEXES 109
ANNEXE 1 : CARTE DU RESEAU TER BOURGOGNE 110
ANNEXE 2 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF DE GROUPE 111
ANNEXE 3 : CARTES DES RESEAUX FERRES DE BOURGOGNE ET FRANCHE COMTE 120
ANNEXE 4 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF ENTREPRISE 122
ANNEXE 5 : ARTICLE DE PRESSE – TER PACA 122

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1 : Contribution des régions aux transports ferroviaires 11
Figure 2 : Evolution des trafics TER entre 2001 et 2009 11
Figure 3 : Organigramme de la Direction des Transports et de l'Intermodalité 12
Figure 4 : Dépenses des régions pour les transports par habitant en 2008 18
Figure 5 : Budget d'investissement et de fonctionnement de la Région Bourgogne 20
Figure 6 : Répartition du ticket unitaire à Valence (2007) par profil d'utilisateur 30
Figure 7 : Besoin de financement du transport régional 31
Figure 8 : Courbe du tarif kilométrique dégressif SNCF 33
Figure 9 : Courbes de prix de l'abonnement du travail, abonnement AEEA et Abonnement Jeune de la Région Bourgogne 52
Figure 10 : Evolution des ventes de titres du réseau départemental du Rhône entre 2004 et 2005 54
Figure 11 : Carte de France des départements ayant adopté la tarification plate en 2011 ... 55
Figure 12 : Evolution des sources de financement dans les transports urbains 57
Figure 13 : Bouquet de service de la centrale d'appel Mobigo! 68
Figure 14 : Graphique comparatif du coût d'un déplacement par voyageur en TER avec différents pourcentages de réduction et en autocar 71
Figure 15 : Fiche produit du forfait Visi'ter Groupe 73
Figure 16 : Zones tarifaires d'Ile de France 74
Figure 17 : Schéma des zones du tarif forfaitaire régional Bourgogne 78
Figure 18 : Courbe de prix du tarif groupe scolaire TER Bourgogne 79
Figure 19 : Courbe de prix du tarif groupe TER Bourgogne 80
Figure 20 : Formulaire de demande de devis groupe sur le site internet voyages-sncf.com 81
Figure 21 : Localisation de Cuiseaux (71) 90
Figure 22 : Facilité de compréhension de la tarification TER 95

Tableau 1 : Récapitulatif de la gamme tarifaire TER Bourgogne 2009 ……19
Tableau 2 : Récapitulatif ventes Produits tarifaires TER Bourgogne……20
Tableau 3 : Budget d'investissement et de fonctionnement de la Région Bourgogne pour la fonction Transport 21
Tableau 4 : Valeurs de la constante a et du prix kilométrique b dans la fixation des prix SNCF 33
Tableau 5 : Benchmatk des tarifs sociaux SNCF 36
Tableau 6 : Benchmark des tarifs commerciaux SNCF 38
Tableau 7 : Benchmark des tarifs nationaux SNCF à destination des groupes 40
Tableau 8 : Benchmark des tarifs nationaux pour les trajets professionnels 41
Tableau 9 : Tarification zonale intégrée en Alsace..... 53
Tableau 10 : Evolution de la fréquentation des réseaux de transports collectifs départementaux ayant mis en place la tarification unique 56
Tableau 11 : Benchmark des tarifs régionaux pour les groupes de moins de 5 personnes……60
Tableau 12 : Benchmark des tarifs régionaux pour les groupes de plus de 10 personnes 61
Tableau 13 : Exemple de tarification intégrée pour un tarif de groupe..... 61
Tableau 14 : Benchmark des carnets de billets TER..... 62
Tableau 15 : Besoins et freins en transport des groupes scolaires..... 70
Tableau 16 : Avantages et inconvénients du TER et du car 71
Tableau 17 : Besoins et freins en transport des voyageurs tout public 72
Tableau 18 : Avantages et inconvénients du tarif forfaitaire..... 72
Tableau 19 : Tableaux récapitulatifs de la tarification TER Lorraine 75
Tableau 20 : Hypothèses de distance en Franche-Comté 76
Tableau 21 : Hypothèses de distances en Bourgogne……76
Tableau 22 : Proposition de tarifs pour le produit forfaitaire zonal à destination des groupes en TER Bourgogne 78
Tableau 23 : Besoins en transport TER des entreprises de Bourgogne 84
Tableau 24 : Réactions des entreprises bourguignonnes au carnet de billets TER..... 86
Tableau 25 : Comparatif de tarifications à destination des demandeurs d'emploi dans 4 régions 91

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE 1 : CARTE DU RESEAU TER BOURGOGNE 110

ANNEXE 2 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF DE GROUPE 111

ANNEXE 3 : CARTES DES RESEAUX FERRES DE BOURGOGNE ET FRANCHE COMTE 120

ANNEXE 4 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF ENTREPRISE 122

ANNEXE 5 : ARTICLE DE PRESSE – TER PACA (non diffusé dans ce mémoire) 127

ANNEXE 1 : CARTE DU RESEAU TER BOURGOGNE

CARTE DES TRANSPORTS COLLECTIFS RÉGIONAUX

ANNEXE 2 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF DE GROUPE

Tous les comptes rendus ont été rendus anonymes.

1. Compte rendu de la réunion Association de tourisme/Conseil Régional de Bourgogne Mardi 10 mai 14h-15h30

1. Explication du projet de produit tarifaire : objectifs, cibles visées (types de groupes, types de déplacements, taille des groupes…), compétences du conseil régional (lignes TER, périmètre…)

2. Explication de la gamme tarifaire bourguignonne actuelle (Abonnement Bourgogne Fréquence et Carte Bourgogne Liberté)

3. Explication de la gamme tarifaire nationale à destination des groupes (qui s'appliquera toujours à la mise en place du tarif bourguignon)

4. Explications par Mr le Président des difficultés rencontrées actuellement pour réserver :
   - procédure lourde et compliquée
   - possibilité de prendre contact avec la Délégation Régionale PEP (réseau associatif national pour l'accès pour tous à la culture, à l'éducation, à la santé, aux loisirs, au travail et à la vie sociale) : il organise des séjours et s'occupe des réservations de transport
   - proposition : prendre contact avec des enseignants qui organisent des séjours/visites pour leurs classes afin de recueillir leurs impressions sur les modalités de réservation de transport

5. Aspect important soulevé par Mr le Président : tout le cheminement entre l'idée de préparer un voyage et la fin du voyage :
   - Quels papiers/attestations nécessaires à la réservation d'un mode de transport ?
   - Quelles modalités de réservations ?
   - Existe-t-il un numéro spécial (type numéro vert) au plan régional pour réserver des places pour un groupe dans un TER

6. Recommandations :
   - Des documents simples, un nombre réduit, téléchargeables sur Internet
   - Donner un délai précis nécessaire à la réservation
   - Remettre des documents aux écoles (mémos pratiques pour organiser les déplacements : organisation, formalités administratives et juridiques)

   - Identifier, sur chaque ligne, des lieux de visite : en lien avec le CRT (l'association a mis au point 500 programmes de visites pédagogiques)

     → Par exemple, si on souhaite faire un aller/retour à Dijon dans la journée, qu'est-ce qu'on peut faire ?

     → Ces offres de transport pourront par la suite être intégrées à la base de données du CRT (il existe déjà de la communication aux écoles sur des programmes de visite et des hébergements à partir de cette base de données)

- Importance de la lisibilité des horaires : en partant à une heure donnée, combien de temps reste disponible sur place ?

7. Quelle durée de validité de la carte ?
   - Visite de classes : 1 jour
   - Séjour : au moins 1 nuitée
   - Durée moyenne d'un séjour en Bourgogne : 2/3 jours
   - Classes découvertes : 5 jours
   - Est-ce qu'il est possible de dépasser une durée de validité de 72 pour la validité du tarif ?

8. Types de déplacements, durée des séjours effectués par les écoles de Bourgogne
   - Pas d'information précise sur l'origine des classes à l'association
   - Pour plus d'informations, contacter l'Inspection Académique de Côté d'Or, Education Nationale

9. La majorité des séjours effectués par des groupes en Bourgogne :
   - Dans l'Yonne, dans des centres équestres

10. Quelles possibilités de coopération avec un autocariste ?
    - Pour transporter les classes des gares aux centres de séjours
    - L'association propose de contacter les 36 membres partenaires pour demander s'il est possible qu'ils passent un contrat avec un transporteur de manière à transporter les classes des gares aux centres de séjour

11. Proposition par Mr le Président de relayer à ses partenaires un sondage ou des demandes d'informations par rapport à la création du produit tarifaire

12. Composition d'un groupe : environ 25 personnes (à savoir : 1 accompagnateur pour 8 enfants, pour 4 enfants en maternelle)

13. Proposition du Mr Président après formulation des hypothèses de création du produit tarifaire, il peut réunir les membres partenaires de l'association pour leur présenter le projet de tarif et recueillir leurs impressions

14. Création du dispositif RECEPTIF par le Conseil Régional de Bourgogne et le CRT
    - Des produits « packagés » à destination des scolaires et des jeunes, en Bourgogne
    - Un système d'agence de voyage
      → Une personne chargée d'informer les groupes sur l'organisation de leur séjour
      → 1 seul interlocuteur qui prend en charge toute l'organisation
      → Des informations à destination des enseignants
      → Une plateforme de réservation
    - Potentiellement un canal qui pourra être utilisé pour la diffusion du produit tarifaire (communication et commercialisation)

2. Compte rendu de réunion Lycée 1 Beaune
Jeudi 9 juin – 9h

1. Sorties pédagogiques organisées dans le lycée :

- Nuits Saint Georges et Chagny, avec des collèges
- Sorties sur la journée au Creusot, Dijon, Chalon, Lyon ou Paris
- Effectifs : 12 à 30 élèves + accompagnateurs, jusqu'à 150 élèves si plusieurs classes en même temps
- Le transport s'effectue actuellement par autocar (appels d'offre), le principal inconvénient de ce mode étant que le car n'est pas toujours rempli (pertinence du tarif kilométrique TER)
- Les sorties sont programmées à l'année et validées lors du premier Conseil d'Administration de l'année scolaire

2. Besoins en termes de déplacements

- Des tarifs très bas en raison du peu de moyens des lycées. Pour les sorties, s'il s'agit d'une sortie pédagogique obligatoire, elle doit être gratuite et le lycée ne doit pas demander d'aide financière de la part des parents.
- Une volonté d'emprunter le TER de la part de Madame la proviseure du lycée dans les cadre des démarques « bilan carbone » entreprises par les organisateurs de sorties au sein du lycée, d'autant que la gare de Beaune bénéficie de nombreuses dessertes.
- Besoins exprimés :
    - un point de rendez-vous en gare pour rassembler les élèves
    - des possibilités d'achat, de conseils et d'informations à un échelon local
    - un « numéro client » pour faciliter les démarches

3. Présentation des principes du produit tarifaire « Groupe Scolaire »

- Vif intérêt pour le tarif
- Motivation pour l'utiliser
- Le proviseur est satisfait des premiers principes énoncés pour le tarif, notamment :
    - le tarif kilométrique par personne plutôt qu'un forfait comme pour le car
    - le pictogramme en gare
    - la « proximité » pour l'achat
    - la possibilité d'achat par internet ou téléphone via Mobigo !

Elle souligne le besoin de communication autour du tarif à son lancement afin d'informer au mieux les organisateurs de sorties pédagogiques.

4. Demande de devis d'autocar :

    - Beaune-Dijon Zenith : 350 € soit 8.13 €/élève

3. Compte rendu réunion lycée 2 Beaune
Mardi 14 juin – 10h

L'ensemble des établissements du bassin de formation de Beaune (3 lycées, 8 collèges, plusieurs établissements professionnels) seraient très intéressées par une offre de transport plus abordables pour leurs sorties pédagogiques.

Une forte demande d'un tarif à destination des scolaires.

1. Sorties pédagogiques organisées par le lycée

- Des visites de collégiens au lycée
- De nombreuses visites à Dijon (musée, auditorium, athénéum, théâtre) : notamment dans le cadre des activités des sections « théâtre », « cinéma/audiovisuel » qui effectuent davantage de déplacements que les autres
- Quelques déplacements au Creusot pour la section professionnelle
- Paris

2. Gestion des déplacements

- Difficulté d'obtenir des tarifs de groupe SNCF : trop d'interlocuteurs, démarches compliquées, délais trop longs, longs délais d'obtention des billets
- Demande de devis pour locations d'autocars (essentiellement Keolis) pour les déplacements des associations sportives ou pour les sorties à Dijon, délais de réponse en 24h ou 48h
- Coût très important des déplacements dans le budget du lycée

3. Présentation des principes du produit tarifaire

- Mr le Proviseur est satisfait des principes présentés et souhaite utiliser autant que possible ce tarif.
- Pas de problème pour rallier la gare de Beaune depuis le lycée à pieds, ou de faire des déplacements dans Dijon.
- Intéressé par un tarif multimodal.
- Pas de problème pour voyager en périodes creuses.
- Intéressé par la possibilité de réserver par téléphone ou sur Internet.

4. Besoins exprimés

- Tarif avantageux
- Réactivité
- Information, conseil

Conclusion : Le lycée souhaiterait pouvoir utiliser un tarif TER à destination des scolaires aussi tôt que possible.

4. Compte rendu de réunion Collège SENS
Jeudi 23 juin – 10h30

1. Sorties pédagogiques

Le projet de mobilité s'intéresse également à un changement de comportements de mobilité pour les sorties pédagogiques ou extra-scolaires. Exemples de sorties organisées récemment :

- Guédelon : pas vraiment accessible en transports collectifs
- A l'étranger, par des séjours clé en main
- Paris : en train + métro, avec 92 enfants et 10 accompagnateurs.

a. Difficultés rencontrées pour la réservation des trajets en train à destination de Paris :

- Manque d'informations à propos des groupes sur les sites internet SNCF et de la région
- Difficultés pour accéder au tarif groupe : pas de réponse aux mails envoyés par le biais du site voyages-sncf, pas de réponse à un courrier envoyé à la direction régionale sncf, pas de trace de sa demande à la gare de Sens, où on ne lui a pas proposé le tarif « Promenades d'enfants »
- Peu de flexibilité sur les horaires (elle regrette qu'il n'ait pas été accepté de placer les 92 enfants dans le même train du matin)
- Au final, une réponse (tardive) de la part la centrale de réservation groupes de Lyon qui permet de voyager en train, avec une réduction de 75 % pour l'ensemble des voyageurs.
- Pour le trajet du retour au départ de Gare de Lyon : pas d'espace réservé à bord du train, pas de renseignements en gare.

b. Récapitulatif des besoins :

- Davantage de compréhension des besoins du client et de conseils en gare
- Davantage d'informations sur les sites internet concernés
- Davantage de réactivité suite à la demande effectuée sur le site internet voyages-sncf
- Délais de réservation plus courts

c. Présentation du tarif « Groupe Scolaire »

→ Semble répondre parfaitement aux besoins exprimés au cours de la réunion : les professeurs s'engagent à l'utiliser et à communiquer autour de ce tarif aux professeurs des autres établissements de Sens.

5. Compte rendu réunion scolaire sportive
16 mai 2011 – 10h30 – 11h15

1. Présentation du projet de la Région Bourgogne en matière de tarif groupe

2. Définition des activités de l'association :
   - Compétitions le mercredi, départ en début de matinée pour un début de compétition vers 10h, retour vers 17h-19h
   - Horaires variables en fonction de la durée des matchs, de la météo…
   - Déplacements : pas toujours de ville à ville : problème d'accessibilité des gares (transmission du calendrier 2011 des compétitions de manière à connaître les types de déplacements effectués actuellement)
   - Taille des groupes : variable. Les sports collectifs (handball, football, rugby) impliquent des déplacements à 15-20 personnes. Les autres sports concernent des groupes de moins de 10 personnes (environ 10).

3. Possibilités d'utilisation d'un tarif TER :
   - Sports collectifs : équipes de plus de 10 personnes, possibilités de regroupement de différents groupes
   - Tous les mercredis à partir du mois de février : des compétitions, parfois dans des villes accessibles en TER (voir calendrier compétitions)

4. Freins à l'utilisation du TER :
   - Certains sports concernent des groupes de moins de 10 personnes (tennis de table, tennis, gymnastique…)
   - Transport de matériel (perches, canoë, triathlon…)

5. Gestion des déplacements
   - Pour les compétitions au niveau départemental, ce sont les professeurs d'EPS qui réservent les cars et gèrent les regroupements d'établissements entre eux
   - Au niveau académique, le directeur départemental de l'association gère les réservations d'autocars en regroupant également plusieurs établissements dans le même car
   - L'agence départementale de l'association effectue la réservation et le paiement, puis demande une participation aux frais de la part de chaque établissement.
   - Réservation des autocars par téléphone avec devis, paiement par chèque (pas besoin de se déplacer)
   - Les directeurs départementaux des cellules de l'association se trouvent à Nevers, Auxerre, Mâcon et Dijon : possibilité d'aller réserver en gare.

→ La réservation de billets TER pour l'ensemble des établissements du département ne posera donc pas de problème. En cas de tarif forfaitaire, il est possible de regrouper plusieurs établissements pour atteindre un seuil de 20 ou 30 personnes sans que cela ne pose de problème au niveau de la gestion des justificatifs de paiement.

A retenir :
- Importance de l'aspect financier du produit tarifaire. Les associations sportives ne disposent que de peu de subventions alors que le coût du transport ne cesse d'augmenter
- Attente d'informations complémentaires relatives au coût de la location d'un autocar pour la journée (ex. 1000 € pour Dijon-Nevers).

6. Compte rendu réunion Association de randonnée 1 – Lundi 30 mai – 14h30-15h30

1. Explication par Mr le Président des pratiques de déplacements de l'association
    a. Généralement, les randonneurs utilisent le covoiturage
    b. Certains se déplacent en train, bien qu'ils ne disposent pas de tarif préférentiel

2. Création de fiches : TER + randonnée : expérimentée dans l'Yonne
    a. Une volonté de la part de l'association de faire la promotion de circuits accessibles en TER
    b. 5 ou 6 fiches par département
    c. Volonté de la part de Mr le Président de développer cette pratique, notamment autour de la création du tarif groupe (chaque produit assurant la promotion de l'autre)

3. Problématique connexe de l'association : augmenter le nombre de licenciés, peut être en orientant la communication sur la participation de l'association à la création des fiches rando, à la recherche d'aides financières pour couvrir les dépenses engagées pour la définition des circuits.

4. Pratiques de randonnée, recueil des besoins :
    a. Groupes de 12 à 20 personnes (pas moins de 10 personnes dans le cadre d'une association)
    b. Déplacements plutôt en covoiturage (0.06 €/km/personne transportée), l'association rembourse les frais de déplacements à hauteur de 0.38 €/km.
    c. Actuellement, les déplacements se font surtout en Côte d'Or, pas sur de trop longues distances (maximum 200 km aller/retour)
    d. Un responsable pilote le groupe de randonneurs : il peut acheter le tarif forfaitaire et être remboursé par les autres membres du groupe

5. Intérêt du TER pour les randonneurs :
    a. Pas besoin de conduire après une journée de marche (importance du moment de détente)
    b. Permet d'aller plus loin
    c. Permettrait la randonnée itinérante (pas une boucle avec le même point de départ et d'arrivée) : potentiel qui intéresserait fortement les randonneurs (voir la définition des zones)
    d. Tarif combiné transports urbains de Dijon : permet la promotion du Topoguide de randonnée sur Dijon

6. Propositions :
    a. Mr le Président peut relayer les informations autour du tarif de groupe aux 120 associations de randonnée
    b. Il propose également de poursuivre activement la démarche lancée de TER+rando afin de proposer quelques fiches rando au lancement du tarif.

7. Compte rendu réunion Association de randonnée 2
Mercredi 1er juin

1. Présentation par Mr le Président des pratiques de déplacements actuelles des randonneurs
   → Les randonneurs se déplacent majoritairement en voiture, pour des raisons de praticité et de souplesse : voiture individuelle ou covoiturage (pour des trajets de plus de 30 km, participation de chaque randonneur à hauteur de 3-5€)
   → Le covoiturage s'est développé récemment, notamment en raison de la hausse du prix du carburant.
   → Pour des randonnées dans des destinations plus lointaines (Paris, Dijon), les clubs louent des autocars (participation de l'ordre de 10-15€/personne pour l'aller/retour
   → L'utilisation du train n'est pas encore une habitude, notamment en raison du manque de souplesse de ce mode de transport (horaires, amplitudes, retards…)
   → Actuellement, les randonnées se font surtout dans un rayon de 30 km autour du point de départ du club (par exemple Auxerre), en raison du coût du transport : le tarif de groupe leur permettrait d'aller plus loin.

2. Intérêt pour l'utilisation du train
   → Actuellement, certains membres des clubs de randonnée ont acheté une carte « Bourgogne Liberté Tout Public » et l'utilisent notamment pour faire bénéficier de la réduction à 4 accompagnateurs. Le principal inconvénient de cette solution est que le titulaire de la carte doit être présent pour bénéficier de la réduction.
   → Demande de la part de Mr le Président : quelle possibilité d'étendre la carte « Bourgogne Liberté » aux associations ? Pour qu'elle ne soit plus au nom d'une personne mais de l'association.

3. Possibilités « TER+Rando »
   → Des parcours de randonnée sont possibles au départ de presque toutes les gares de l'Yonne.
   → Intérêt pour les gares accessibles en « Taxi TER ».
   → Intérêt du train pour les randonnées « itinérantes » (pas de boucle)
   → Possibilité de faire coïncider l'itinéraire des randonnées aux horaires de train.

4. Présentation des premières orientations du produit tarifaire
   → Forfaitaire, par zones de 50 km, pour un nombre de personnes déterminé (pas de 5, puis 10 personnes)
   → Cette formule correspondrait aux pratiques des randonneurs : limitation du coût en fonction des zones, possibilité de randonnées itinérantes en restant dans la zone de départ, praticité du forfait selon le nombre de personnes (pas de problème en cas de désistement ou d'arrivée d'une personne supplémentaire)
   → Modalités de réservation : au moins 72h à l'avance : ne pose pas de problème car la plupart des clubs de randonnée prévoient leur planning par trimestre
   → Intérêt pour la possibilité de réservation sur internet, ou de téléchargement d'un formulaire
   → Possibilité de paiement par le « pilote » du groupe

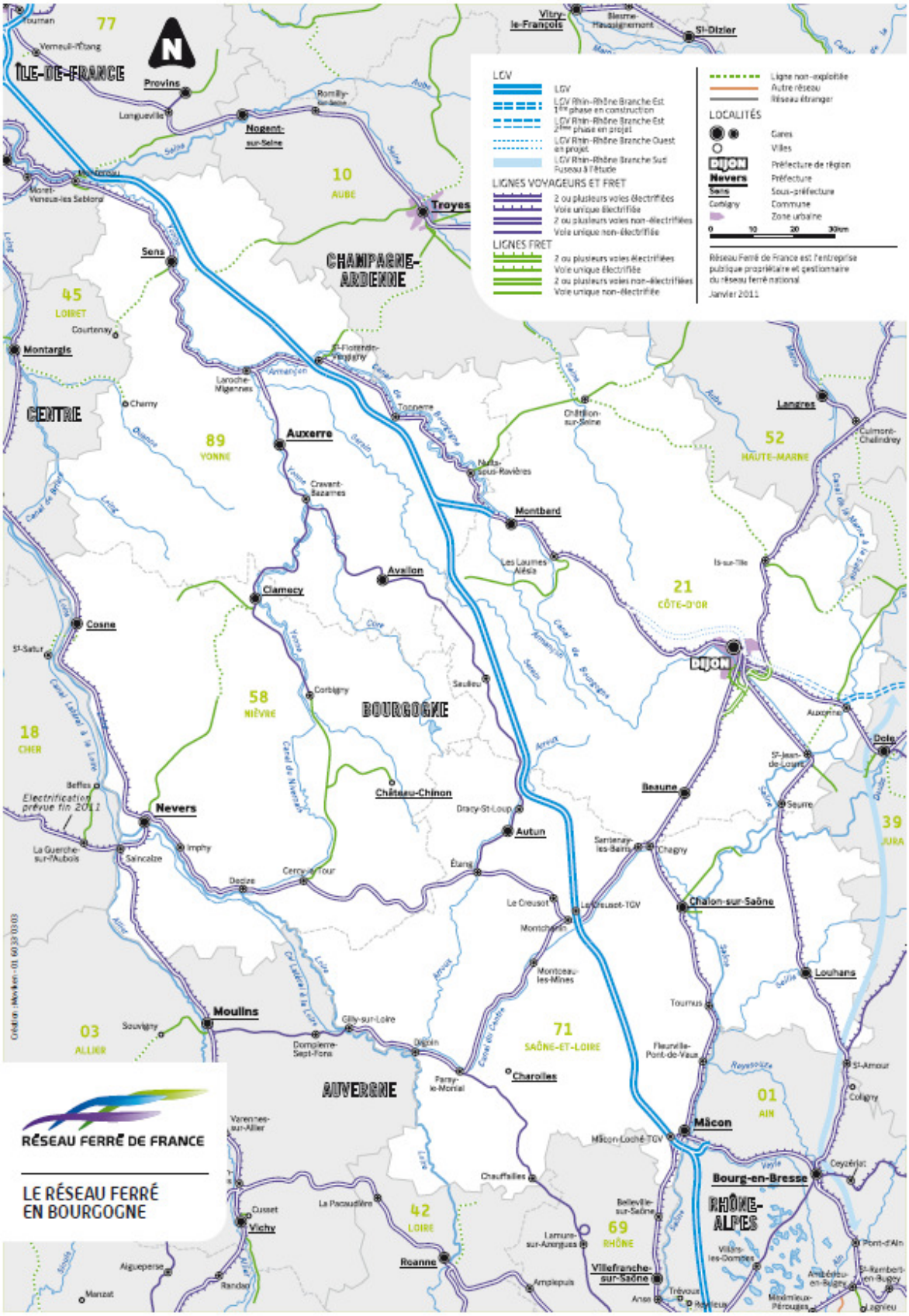
5. Réduction
   → Pas d'engagement en termes de réduction pour l'instant
   → Mr le Président insiste sur le fait que le prix doit être attractif en raison de la concurrence du car

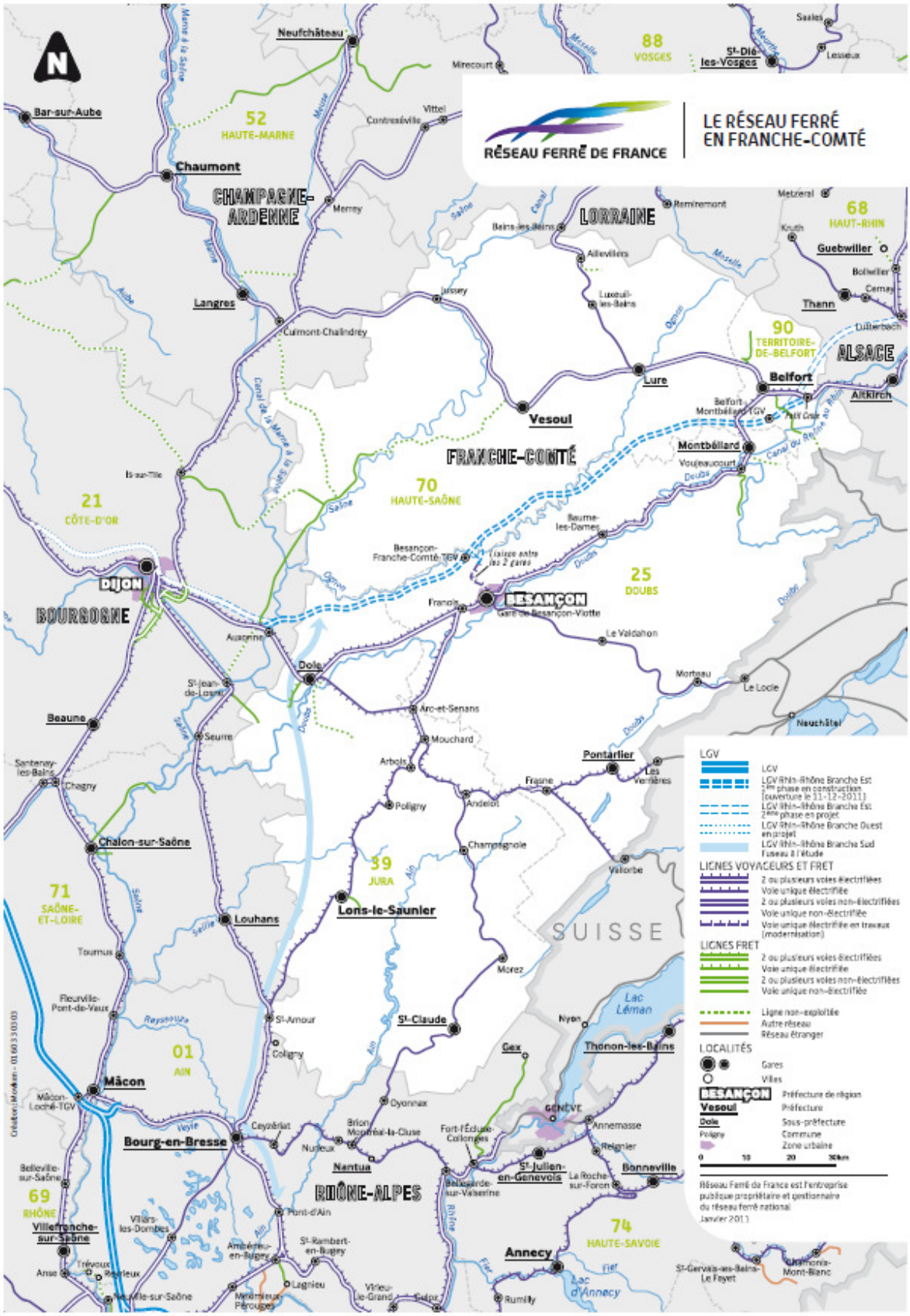
→ Quelle possibilité de réduction supplémentaire sur présentation de la licence de randonnée ?

6. Communication
   → Possibilité pour Mr le Président de communiquer autour du tarif de groupe par le biais du site internet de l'association
   → Revue semestrielle
   → Contacts avec les différentes associations du secteur
   → Possibilité de « partenariat » TER+Rando au moment du lancement du produit.

Conclusion : Les randonneurs seraient fortement intéressés par un produit tarifaire qui leur permettrait de bénéficier de tarifs préférentiels sur le TER. Ils sont prêts à utiliser le TER dans le cadre de leurs activités, et de développer les itinéraires de rando à partir des gares. Le TER leur permettrait de se déplacer plus loin.

ANNEXE 3 : CARTES DES RESEAUX FERRES DE BOURGOGNE ET FRANCHE COMTE




RÉSEAU FERRÉ DE FRANCE
LE RÉSEAU FERRÉ EN FRANCHE-COMTÉ
Neufchâteau
Bar-sur-Aube
52 HAUTE-MARNE
Chaumont
CHAMPAGNE-ARDENNE
Langres
Culmont-Chalindrey
Vittel
Contrexéville
Mirecourt
88 VOSGES
St-Dié-les-Vosges
Saales
Lesseux
Remiremont
Bains-les-Bains
LORRAINE
Aillevillers
Luxeuil-les-Bains
Jussey
Vesoul
FRANCHE-COMTÉ
70 HAUTE-SAÔNE
Lure
Metzeral
68 HAUT-RHIN
Kruth
Guebwiller
Bollwiller
Cernay
Thann
Dannemarie
90 TERRITOIRE-DE-BELFORT
ALSACE
Belfort
Belfort Montbéliard TGV
Altkirch
Montbéliard
Voujeaucourt
Canal du Rhône au Rhin
Is-sur-Tille
21 CÔTE-D'OR
DIJON
BOURGOGNE
Auxonne
Dole
Beaune
Seurre
Santenay-les-Bains
Chagny
Chalon-sur-Saône
71 SAÔNE-ET-LOIRE
Louhans
Tournus
Fleurville-Pont-de-Veyle
Mâcon
Mâcon-Loché-TGV
01 AIN
Bourg-en-Bresse
Bellevile-sur-Saône
69 RHÔNE
Villefranche-sur-Saône
Villars-les-Dombes
Trévoux
Reyrieux
Anse
Neuville-sur-Saône
Ambérieux-en-Bugey
St-Rambert-en-Bugey
Lagnieu
Meximieux
Pérouges
Pont-d'Ain
Nantua
RHÔNE-ALPES
Ceyzériat
Nurieux
Brion
Montréal-la-Cluse
Dyonnaz
St-Amour
Coligny
St-Claude
Morez
Lons-le-Saunier
39 JURA
Champagnole
Poligny
Arbois
Mouchard
Arc-et-Senans
Salins-les-Bains
Pontarlier
Les Verrières
Frasne
Andelot
Vallorbe
SUISSE
Lac Léman
Nyon
Thonon-les-Bains
Gex
GENÈVE
Annemasse
Reignier
Bonneville
St-Julien-en-Genevois
La Roche-sur-Foron
Bellegarde-sur-Valserine
74 HAUTE-SAVOIE
Annecy
Lac d'Annecy
Rumilly
St-Gervais-les-Bains-Le Fayet
Chamonix-Mont-Blanc
Besançon-Franche-Comté-TGV
1 liaison entre les 2 gares
BESANÇON
Gare de Besançon-Viotte
25 DOUBS
Le Valdahon
Morteau
Le Locle
Neuchâtel
LGV
LGV
LGV Rhin-Rhône Branche Est 1ère phase en construction (ouverture le 11-12-2011)
LGV Rhin-Rhône Branche Est 2ème phase en projet
LGV Rhin-Rhône Branche Ouest en projet
LGV Rhin-Rhône Branche Sud Fuseau à l'étude
LIGNES VOYAGEURS ET FRET
2 ou plusieurs voies électrifiées
Voie unique électrifiée
2 ou plusieurs voies non-électrifiées
Voie unique non-électrifiée
Voie unique électrifiée en travaux (modernisation)
LIGNES FRET
2 ou plusieurs voies électrifiées
Voie unique électrifiée
2 ou plusieurs voies non-électrifiées
Voie unique non-électrifiée
Ligne non-exploitée
Autre réseau
Réseau étranger
LOCALITÉS
Gares
Villes
BESANÇON Préfecture de région
Vesoul Préfecture
Dole Sous-préfecture
Poligny Commune
Zone urbaine
0 10 20 30km
Réseau Ferré de France est l'entreprise publique propriétaire et gestionnaire du réseau ferré national
Janvier 2011

ANNEXE 4 : COMPTES RENDUS DE REUNIONS POUR LE TARIF ENTREPRISE

Les comptes-rendus sont rendus anonymes.

1. Compte rendu de réunion Moyens généraux – Lundi 9 mai – 10h-11h

1. Comment sont effectuées les réservations de billets de train ?

Chaque assistant(e) de service peut effectuer les réservations de billets de train sur un logiciel spécifique: seuls les agents identifiés sont autorisés à accéder au logiciel.

2. Historique de la gestion des réservations

- Un contrat avec une agence qui bénéficiait d'une commission de 20 à 25 € par billet réservé
- Un service trop cher : la Région s'est tournée vers la SNCF pour bénéficier des réservations en direct et ne pas payer de commission
- Problème majeur avec la gestion des réservations par la SNCF : une facture globale éditée par mois, pas de possibilité d'obtenir de détails sur les réservations effectuées (difficultés de justifier les dépenses)
- Marché Public : offre plus intéressante d'une agence avec une commission de 4 €/billet
- Actuellement, environ 1500 billets de train sont réservés chaque année (essentiellement en TGV vers Paris)
- Pour les billets papier, un coursier de l'agence vient déposer les billets au siège du Conseil Régional, qui sont ensuite redistribués dans les services
- Les personnes en charge de la réservation des billets ont également la possibilité de recourir au e-billet, ce qui permet de réduite considérablement les frais (plus de coursier)

3. Comment est-il possible de réserver une voiture en gare ?

Il s'agit d'un contrat avec AVIS, signé après une consultation de deux sociétés : AVIS et HERTZ. AVIS propose un tarif à destination des professionnels avec une réduction par rapport au tarif des particuliers. Pour réserver, il faut appeler un centre d'appel, avec lequel il est possible de déterminer le véhicule dont l'agent a besoin. L'agent détient un coupon qu'il remet à AVIS lors de la prise du véhicule. Une facture est par la suite envoyée au Conseil Régional.

Ce service, bien que considéré comme utile et pratique, ne connait que peu de succès (environ 10 réservations en 2010).

A terme, il est envisagé de passer un Marché Public pour ce service.

La solution TER + AVIS est plus coûteuse que la location d'une voiture de service. Cependant, elle permet d'autres avantages :

- Plus de disponibilité du parc auto du CRB
- A terme, ne pas augmenter la taille du parc de véhicules

- Davantage de sécurité dans les déplacements des agents (moins de risques d'accidents)
- Permet de travailler dans le train
- Permet de bénéficier d'un moyen de transport différent
- Bilan carbone plus intéressant.

4. Gestion des billets de train

Les assistantes de service réservent les billets à l'agence via le logiciel ATOL. A la fin du mois, le Conseil Régional reçoit une facture globale pour l'ensemble des réservations effectuées au cours du mois (pas de budget par Direction).

Chaque agent doit conserver ses billets de train : importance des justificatifs.

Dans des cas exceptionnels, un agent peut acheter lui-même son billet de train et être remboursé sur présentation de son justificatif.

5. Autres dispositifs de mobilité mis en place par les Moyens Généraux

- Distribution de tickets « DIVIA » aux agents qui en font la demande : 385 en 2010. Pas de contrat particulier avec Divia, les tickets sont achetés à l'unité et à la demande.

  → Constatation : Plus les agents sont loin du parking où sont garés les véhicules de service, plus le système « bus » fonctionne (240 tickets à l'antenne Saint Bernard à Dijon)

  → L'utilisation des TC augmentera peut être avec le tramway (arrêt Place de la République) ?

- Réservations de vélos : peu utilisés en 2010 (40 réservations) : le CRB a acheté des VTT et des vélos à assistance électrique. La réservation de vélo s'effectue de la même manière que la réservation de voiture.

- Réflexion : louer 100 Divia Vélos pour le compte du CRB pour les déplacements de ses agents : Divia Vélo ne propose pas de tarif particulier en cas de location d'un nombre important de vélos. Il est plus intéressant financièrement pour le CRB de rembourser l'abonnement Divia Vélo à un agent disposant déjà d'un abonnement TC.

  Location d'un Divia Vélo à l'année : 80 €
  Location d'un Divia Vélo à l'année pour un abonné Divia : 40 €
  Remboursement de l'abonnement TC aux agents via le PDA : 50 %, soit 16 €

- Réflexion avec la SNCF : mise en place d'un système d'Autolib car beaucoup de déplacements sont effectués en ville (16 % des déplacements en véhicule de service des agents du Conseil Régional sont effectués dans l'agglomération dijonnaise). Le projet a été arrêté par la SNCF (trop coûteux).

- Réflexion : serait-il possible d'affecter une « carte de transport » dans chaque Direction, nominative (au nom de l'agent et non pas de la Direction) pour les agents qui se déplacent beaucoup en train ? Cette carte permettrait d'éviter les formalités administratives et de bénéficier de réductions pour l'agent qui se déplace beaucoup, l'agent devrait uniquement prendre sa carte pour pouvoir voyager. Ce système n'a jamais été mis en place.

- MOBIGO ! est mis en lien avec le logiciel de réservations afin de proposer des solutions alternatives à la réservation de véhicule de service pour les déplacements dans l'agglomération dijonnaise.

6. Conclusions :

- Importance de l'incitation financière
- Un service multimodal qui permette d'aller de A à Z sans véhicule de service
- Facilité de gestion (via Mobigo ?) : utilisation des TC/modes alternatifs pas plus compliquée que la réservation d'un véhicule de service

2. Compte rendu de réunion Organisme Public
Mercredi 22 juin – 9h30-10h30

Cet organisme compte environ 40 agents en Bourgogne : 30 à Dijon et une dizaine dans les antennes de Nevers, Auxerre et Mâcon. Le centre de Dijon attire des agents de toute la Région, voire du grand quart Nord Est.

1. Déplacements des agents de Dijon

- Depuis 2010, l'organisme a mis en place un système de visio-conférence au siège de Dijon et dans les antennes, de manière à limiter le nombre de déplacements.
- Pour les autres déplacements, ils sont essentiellement effectués en véhicules de service, notamment à destination de Mâcon (transport de matériel, déplacement à plusieurs, horaires peu adaptés, distance moins longue que pour Nevers).
- Les déplacements à destination de Paris s'effectuent essentiellement en TGV, pas de volonté d'utiliser le TER car trop long.
- Très peu de déplacements professionnels régionaux : les déplacements professionnels sont essentiellement à destination de Paris.

2. Déplacements des agents venant à Dijon

- Leurs déplacements s'effectuent essentiellement en voiture, notamment pour ceux qui viennent de l'intérieur de l'agglomération dijonnaise (alors que le CNFPT est directement desservi par la Liane 3).
- Une étude est en cours, avec une collecte de données des habitudes et modes de déplacements des agents (résultats début 2012).
- L'indemnisation pour les agents utilisant leur véhicule personnel est forte, donc peu incitative à utiliser le TER.
- Les agents venant à Dijon gèrent eux-même leurs déplacements et sont par la suite indemnisés.

3. Gestion des déplacements

- Achat des billets via une agence de voyage : contrat d'un an reconductible.
- Marché national pour l'ensemble des délégations en France.
- Une vingtaine de places de stationnement disponibles.

4. Présentation du projet de produit tarifaire

- Même avec une réduction tarifaire, le produit ne serait pas beaucoup utilisé : le TER ne fait pas partie des habitudes de déplacements. Pour que le TER soit utilisé, il faudrait supprimer les véhicules de service (et ce n'est pas d'actualité).
- Le carnet de 10 billets : pas forcément idéal car il n'y a pas forcément 5 allers/retours pour une même destination (peut-être uniquement pour Dijon-Nevers).
- Partenariat avec une agence de location de voitures : intéressant.

Conclusion : cet organisme n'utilisera probablement pas le tarif TER car :
- peu de déplacements intra-Bourgogne
- véhicules de services plus pratiques
- pas dans les habitudes et volontés de déplacements.

L’organisme aurait été intéressé par un tarif TER pour les déplacements des agents venant à Dijon. Cependant, l’agent doit gérer lui-même ses déplacements (et non pas sa collectivité d’attache), il n’a donc pas accès au tarif entreprise.

Le dernier point concerne le marché national conclu avec une agence de voyage : ce centre de Bourgogne ne peut pas acheter des billets à un autre organisme que l’agence de voyages. De plus, comme le marché est national, l’antenne de Bourgogne ne peut pas faire le choix, seule, de modifier les clauses du contrat conclu avec l’agence de voyage.

3. Compte rendu Comité Pilotage PDIE Quartier des Affaires
Mercredi 8 juin 2011 – 14h-16h

Tarif TER à destination des déplacements professionnels

- Présentation de la démarche et des objectifs
- Rapide retour sur la gamme tarifaire existante : en quoi le nouveau tarif peut en être un complément ?
- Quelles habitudes de déplacements actuelles ?
    - Entreprise 1 utilise parfois le train (pas souvent…) : réservation par le biais d'une agence
    - Entreprise 2 : les salariés n'utilisent pas le TER car n'y pensent pas
- Echanges sur les besoins et les freins des entreprises quant à l'utilisation du TER pour les déplacements professionnels : le principal frein concerne le voyage « porte à porte » qui n'est pas possible en train. Cependant, le principal avantage à l'utilisation du TER est son confort et la possibilité de travailler pendant le trajet.
    - Entreprise 2 : quelle possibilité d'une navette depuis la gare pour aller au lieu de rendez-vous ? Réservation de taxi ?
    - Entreprise 3 : certains agents devant se rendre pour leur travail 2 à 3 fois par semaine à Montbard ont un abonnement Bourgogne Fréquence. Dans quelle mesure le nouveau tarif serait plus intéressant que l'abonnement ?
- Présentation des principes du produit tarifaire : pas de contradiction de la part des participants
- Quelle possibilité d'une opération test au cours du lancement du produit ? « L'essayer c'est l'adopter »

4. Compte rendu échanges avec les clubs d'entreprise
CCI 21 – 16 juin – 12h-15h

Peu de temps pour présenter et échanger sur le tarif à destination des entreprises (environ 15 mn).

Les conclusions des échanges :

- L'achat de billets à l'avance n'est pas plus simple : on ne sait pas forcément si on pourra utiliser les 10 billets en une année.
- Proposition : une carte qui donne droit à des réductions (comme Bourgogne Liberté) et qui engage les entreprises à utiliser le TER quelques fois dans l'année.
- Autre proposition : un système comme pour les autoroutes APRR : une carte qui donne accès aux TER, l'entreprise est facturée en fonction de ce qu'elle a réellement utilisé. Réduction en fonction du volume utilisé.
- Réservation sur Mobigo ! : Très intéressant.
- Intérêt pour un « compte client » sur Internet avec un numéro client pour l'entreprise, qui faciliterait les réservations.
- Problèmes : les entreprises (notamment grandes entreprises ou groupes) sont contraintes par un contrat avec une agence de voyages : elles ne peuvent pas acheter de billets de train par un autre intermédiaire.