



Transports collectifs : pour une billettique levier de solidarité, de simplicité, d'efficacité

Pour l'utilisateur, prendre les transports publics s'apparente parfois à un parcours du combattant : il doit s'informer sur les horaires des services de transport, télécharger une ou plusieurs applications, se rendre à une borne ou à un guichet, combiner lui-même différents titres s'il sort du ressort territorial de son autorité organisatrice de la mobilité (AOM) et court le risque de se retrouver sur le quai en cas de retard ou de correspondance manquée !

La commission, bien consciente de ces difficultés qui constituent un **obstacle au report modal vers les transports publics**, a lancé le 1^{er} décembre 2025 une **mission d'information sur la billettique dans les transports**, afin d'étudier les leviers pouvant être mis en œuvre pour **simplifier la vie des voyageurs** et réussir la **transition écologique du secteur**.

Pour la commission, le **constat est clair** :

- L'**achat de titres de transport** est un **processus trop complexe**. Les trajets qui dépassent le ressort d'une AOM, ou qui combinent transport urbain et transport régional ou TGV, exigent **plusieurs actes d'achat** sur **différentes plateformes**, pour obtenir des titres stockés sur des **supports différents** et soumis à des **règles tarifaires diverses**. Le voyageur ne peut malheureusement pas avoir accès en une seule fois à toute l'offre disponible afin d'acheter son trajet de « bout-en-bout » ;
- L'**ouverture à la concurrence** du transport ferroviaire conventionné - les TER - et du **train à grande vitesse** ajoute encore un **nouveau risque de fragmentation** de la billettique et pourrait **rendre illisible l'offre ferroviaire** et **fragiliser les droits des voyageurs** en cas de perturbations au cours de leur trajet.

Une **simplification ambitieuse** est donc **indispensable** pour que les voyageurs voient enfin les transports publics comme la solution de facilité. Le 24 juin 2026, la commission a donc **adopté** à une quasi-unanimité le **rapport d'information** de Franck Dhersin, Jacques Fernique, Olivier Jacquin et Pierre Jean Rochette et ses **17 recommandations** qui visent à **rendre plus accessible l'offre de transport** afin de **simplifier l'acte d'achat** et à **mieux protéger les droits des voyageurs** en cas de **perturbation**. Ces recommandations approfondissent les amendements au projet de loi-cadre sur le développement des transports que le Sénat a adoptés à l'initiative des rapporteurs de la mission d'information le 28 avril 2026.





Les principales recommandations

3. Assurer une interopérabilité des données des interfaces des services numériques de vente développés par les régions à l'occasion de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire régional
4. Favoriser une harmonisation des catégories de tarifs définies par les AOM tout en respectant leur libre administration
5. Favoriser la dématérialisation des titres de transport afin de lever les difficultés d'interopérabilité posées par les titres physiques, tout en maintenant des moyens adaptés pour accompagner les usagers éloignés du numérique
6. Garantir un déploiement maîtrisé de l'IA dans le secteur de la billettique, à travers :
 - le soutien aux entreprises d'IA européennes via l'investissement et la commande publique ;
 - l'instauration d'un Observatoire de l'IA dans les transports pour éclairer les décideurs publics et formuler des conseils d'évolution de la réglementation
8. Créer un ensemble de cartes de réduction de transport régional valables pour tous les transports régionaux français afin d'inciter les personnes utilisant les transports publics au quotidien à les utiliser également pour leurs autres déplacements.
9. Mettre en œuvre dans l'ensemble des transports publics conventionnés, y compris nationaux, une tarification solidaire fondée sur le niveau de ressources des usagers.
11. Permettre aux tiers de vendre de droit des titres de services librement organisés (SLO) et symétriquement aux opérateurs de SLO routiers et ferroviaires d'être distribués par l'ensemble des SNM afin que les voyageurs puissent tirer profit de l'ensemble de l'offre de transports disponibles et favoriser l'intermodalité
16. Restreindre l'ouverture à des tiers de la vente des abonnements de transport afin d'éviter la constitution de rentes de situation préjudiciables pour les AOM et la qualité des services de transport
17. Créer une garantie de correspondance pour les usagers en cas de trajet multiopérateurs afin d'éviter que l'ouverture à la concurrence des transports régionaux ne mène à une fragmentation du système ferroviaire

I. La partie immergée de l'iceberg : simplifier et mieux connecter les systèmes de transports urbains et de transport ferroviaire

A. Assurer une standardisation des données et une meilleure connexion entre les différents systèmes de billettique

1. Un paysage billettique très diversifié, héritage de la fragmentation des systèmes de transports

La **billettique**, qui recouvre notamment l'émission, la validation et le contrôle des titres de transport et abonnements sous forme numérique (cartes à puce, QR code, applications mobiles, titres sans contact, etc.), évolue avec l'essor de **plateformes de réservation**, aussi appelées « MaaS ». Selon l'Observatoire des MaaS¹, on dénombre environ **160 plateformes billettiques publiques** en France, dont **137** à l'échelle des **autorités organisatrices de la mobilité (AOM) locales**. Parmi elles, 54 % intègrent à la fois une fonction de recherche d'itinéraire et de vente.

Une « **mosaïque** » de **systèmes billettiques publics** s'est historiquement **déployée « en silo »**, et à partir de **référentiels de données différents** et d'**équipements physiques** (cartes et valideurs) qui ne sont pas nécessairement **interopérables**. Dès lors, la création de **services numériques multimodaux (SNM)** couvrant plusieurs territoires, c'est-à-dire de sites et applications numériques de vente de titres, s'avère particulièrement lourde, compte tenu de la nécessité de créer des interfaces avec chaque système existant. La liberté tarifaire des AOM a par ailleurs induit une **grande variété de structures de tarifs** selon les territoires, s'agissant du **type de tarification retenue** (plate, à la distance ou zonale), mais aussi des **systèmes de réduction** mis en place pour certaines catégories d'usagers.

En outre, les réseaux urbains sont insuffisamment articulés, sur le plan de la billettique, aux réseaux interurbains : cette situation rend difficile l'acquisition de titres de transport « de bout en bout » pour réaliser des trajets allant au-delà du ressort territorial de l'AOM pour un usager. Pour pallier ces difficultés, certaines régions sont parvenues à mettre en place des systèmes billettiques intégrant tout ou partie de l'offre de transport urbain de leur territoire, à travers des **syndicats mixtes** : c'est le cas, en particulier, de la **Normandie** (syndicat mixte Atoumod, qui fédère l'offre régionale de train et d'autocar et l'offre de 16 AOM urbaines) et de la **Nouvelle-Aquitaine** (syndicat mixte NAM qui fédère 33 collectivités territoriales et 40 réseaux de transports), qui ont mis en place une **intégration tarifaire** (à travers un support billettique multimodal) et un **MaaS** permettant de planifier et réserver des titres pour des trajets combinés. Néanmoins, la mise en place de telles structures à l'échelle régionale se heurte à des **obstacles**, liés notamment à la **multiplicité des systèmes locaux déjà déployés**.

2. Transport ferroviaire : un système billettique en proie à l'archipellisation à l'heure de l'ouverture à la concurrence

Le rôle progressivement renforcé des régions dans l'organisation des transports ferroviaires conventionnés les a menées à développer leurs propres systèmes

¹ Le MaaS (« Mobility as a service ») désigne un type de service permettant à un utilisateur de planifier, réserver et régler ses moyens de transport grâce à une plateforme numérique.

billettiques et gammes tarifaires, adossés à des catégories tarifaires spécifiques et des cartes de réduction *ad hoc*.

Cette **autonomie tarifaire** s'est donc traduite par une **illisibilité accrue** de l'offre pour les usagers. Afin de mettre en avant leur rôle d'AOM et l'identité de leur offre de services, les régions ont en outre développé leurs **propres marques**, à l'instar de « Aléop » en Pays de la Loire ou de « Zou » en Provence-Alpes-Côte-d'Azur (*cf.* tableau ci-après).

| Nom du service TER | | Marque des services de transport régionaux | | Service Numérique de Mobilité (SNM) <i>(application calculatrice d'itinéraire)</i> | | Support de titres |
|--|--|--|------------|---|------------------------------------|-------------------|
| TER Auvergne-Rhône-Alpes ² | | | Illico | | OÛra | |
| TER Bourgogne-Franche-Comté ³ | | | Mobigo | | Mobigo | |
| TER Breizhgo ⁴ | | | BreizhGo | | Korrigo | |
| TER Centre-Val-de-Loire ⁵ | | | Rémi | | Jv malin | |
| TER Grand Est ⁶ | | | Fluo | | Carte Simplicités | |
| TER Hauts-de-France ⁷ | | Pas de marque | | | Pass pass | |
| Transilien ⁸ | | | Transilien | | Ile-de-France Mobilité | |
| TER Normandie ⁹ | | | Nomad | | Atoumod | |
| TER Nouvelle-Aquitaine ¹⁰ | | Pas de marque | | | Modalis | |
| TER Occitanie ¹¹ | | | liO | | liO Occitanie | |
| TER Pays de la Loire ¹² | | | Aléop | | Destineo (en train de disparaître) | |
| TER Provence-Alpes-Côte-d'Azur ¹³ | | | ZOU | | ZOU | |

Source : Fédération nationale des associations d'usagers des transports

La **complexité** et la **multiplicité** de ces **grilles tarifaires** est telle que certains tarifs ne sont pas disponibles sur les canaux de distribution les plus utilisés, tels que SNCF Connect, ce qui a pour conséquence une indisponibilité de ces tarifs pour de nombreux usagers.

L'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire conventionné va, de fait, accentuer cette fragmentation billettique entre les régions.

Dans le système historique, **SNCF Voyageurs joue un rôle d'intégrateur national de l'ensemble des offres régionales (TER) et de l'offre conventionnée nationale (TET ou trains Intercités)** à travers un **portail d'accès aux offres (PAO)** faisant office d'interface. Ce système a le mérite de la simplicité : les SNM (y compris SNCF Connect) souhaitant distribuer l'offre ferroviaire régionale n'ont donc qu'à se connecter à ce système unique pour y accéder.

Il est néanmoins jugé **insatisfaisant** par les **AOM régionales**, qui fustigent des **coûts élevés** et **manquant de transparence**, des **difficultés** pour se voir **transmettre des données** relatives à leurs usagers et la **non-exhaustivité des services** proposés par SNCF Connect (notamment la non-prise en compte de l'offre interurbaine en autocar).

Ce système centralisé n'a plus lieu d'être dans un cadre concurrentiel. Dès lors que SNCF Voyageurs n'est plus l'opérateur unique du transport conventionné à l'échelle nationale, **les AOM régionales vont reprendre la main sur la gestion de leur offre.** Cette situation,

perçue positivement par les AOM, induit un **risque de fragmentation supplémentaire du système actuel**, avec pour conséquence une **hausse des coûts d'interfaçage** pour les SNM et une **complexité accrue de la réservation de trajets interrégionaux**.

3. La nécessité d'une harmonisation technique et tarifaire pour permettre la communication entre les systèmes billettiques

Face à ces constats, la commission formule plusieurs recommandations.

Tout d'abord, alors que la **loi d'orientation des mobilités (LOM)** du 24 décembre 2019 a prévu l'**ouverture des systèmes numériques de vente (SNV) des gestionnaires d'offre de transport** afin de favoriser le développement de SNM, la question de l'harmonisation de standards techniques de ces systèmes n'a pas été traitée. Dès lors, un effort de **standardisation des données issues des SNV des AOM** s'impose, en s'inspirant de la politique d'*open data* menée depuis plusieurs années pour permettre l'interopérabilité et l'accessibilité des données d'information voyageur, en application du règlement européen dit « MMTIS ».

Recommandation n° 3

Assurer une interopérabilité des données des interfaces des services numériques de vente développés par les régions à l'occasion de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire régional



Amendement portant article additionnel après l'article 9 adopté par le Sénat dans le PJJ-cadre sur le développement des transports

Ensuite, la commission recommande de favoriser une harmonisation des critères de définition des catégories tarifaires définies par les AOM, *a minima* s'agissant des catégories d'âge, face à un constat partagé : « *on n'est pas jeune ou senior au même âge d'une AOM à l'autre* ». En effet, si on peut bénéficier d'un tarif senior dès 60 ans dans le réseau de transport des métropoles de Bordeaux ou Nantes, il faut attendre 65 ans à Lyon, Lille ou encore Toulouse ! Une telle mesure est indispensable pour faciliter la vente de titres « porte-à-porte » combinant des billets vendus par plusieurs AOM.

Recommandation n° 4

Favoriser une harmonisation des catégories de tarifs définies par les AOM tout en respectant leur libre administration



Amendement portant article additionnel après l'article 9 adopté par le Sénat dans le PJJ-cadre sur le développement des transports

B. Tirer parti de l'ensemble des technologies existantes et en développement pour offrir un service adapté à chaque usager

Outre la standardisation des données, **deux leviers indissociables sont essentiels pour favoriser le développement de SNM** : la **dématérialisation des titres de transport** et le **développement de systèmes d'information centrés sur des serveurs** (« *Account-Based Ticketing* ») plutôt que sur des supports (« *Card-Based Ticketing* »).

Dans le cadre de l'ABT, le titre de transport est stocké non pas dans le support (tel qu'une carte) mais dans un **compte centralisé**. La complexité liée à la combinaison de titres et tarifs est gérée entièrement en *back-office*, grâce à l'agrégation des inventaires, sans imposer aux AOM

de changement des équipements de validation sur le terrain. Ces systèmes sont, **par nature, interopérables**. Ils favorisent en outre la dématérialisation des titres de transport et donc l'utilisation des services de transport, en supprimant la nécessité d'acquiescer un titre physique.

Néanmoins, cette dématérialisation doit être conjuguée à une **politique d'accompagnement des usagers exclus du numérique**, afin de ne pas induire un recul de l'accès à la mobilité.

Recommandation n° 5

Favoriser la dématérialisation des titres de transport afin de lever les difficultés d'interopérabilité posées par les titres physiques, tout en maintenant des moyens adaptés pour accompagner les usagers éloignés du numérique

Parmi les différents **soutils de titres et moyens de paiement utilisés dans les réseaux de transport**, l'*open payment*, qui présente l'avantage de la simplicité pour l'utilisateur, est en **plein essor** : en France, il est disponible dans **75 réseaux de transports urbains**, et 50 projets sont d'ores et déjà identifiés pour 2026-2027. À Londres, première ville au monde à déployer cette solution en 2012, il a rapidement supplanté l'*Oyster card* dans les usages et représente désormais entre **70 et 80 % des voyages**. En outre, la possibilité de bénéficier d'un plafonnement des tarifs par rapport à un abonnement quotidien, hebdomadaire ou mensuel, permet à l'utilisateur de bénéficier du tarif le plus juste pour son trajet.

Si les **coûts de déploiement** de cette solution de paiement doivent être évalués au préalable par l'AOM (en particulier les frais bancaires), la commission estime que la diffusion à vaste échelle de l'*open payment* constitue un **levier efficace pour renforcer l'attractivité des transports collectifs pour les usagers occasionnels dans les réseaux urbains**.

Recommandation n° 6

Tirer parti de toutes les possibilités ouvertes par le développement de l'*open payment*

Enfin, l'intelligence artificielle (IA) est porteuse de nombreuses opportunités pour **améliorer l'efficacité des systèmes de transport**, à la fois s'agissant des **processus internes** aux entreprises (prévision du trafic et planification de l'offre, détection de la fraude, etc.) et des **relations avec les usagers**.

L'**IA générative** permet d'ores et déjà de **faciliter la recherche et la simulation d'itinéraires** et le développement de l'**IA agentique** (permettant d'exécuter des tâches de manière autonome, à l'instar d'une réservation) **ouvre des perspectives en matière de billettique**. L'arrivée sur le marché de la billettique d'acteurs de l'IA soulève néanmoins des **interrogations d'ordre économique** - risque de désintermédiation des distributeurs et agences de voyages traditionnelles et de captation de valeur - et **juridique** -, question du statut de ces acteurs au regard du régime des SNM, de la protection des données, etc. L'**impact environnemental** de ces solutions doit également être considéré, s'agissant de la consommation d'eau et d'énergie nécessaire au fonctionnement des *data centers*.

Considérant que des évolutions profondes du secteur de la distribution dans les transports du fait de l'IA sont néanmoins inévitables dans les prochaines années et que des gains d'efficacité peuvent en être attendus, les rapporteurs formulent une recommandation pour une transition maîtrisée, éclairée et souveraine.

Recommandation n° 7

Garantir un déploiement maîtrisé de l'IA dans le secteur de la billettique, à travers :

- le soutien aux entreprises d'IA européennes via l'investissement et la commande publique ;
- l'instauration d'un Observatoire de l'IA dans les transports pour éclairer les décideurs publics et formuler des conseils d'évolution de la réglementation

II. La partie émergée de l'iceberg : simplifier l'acte d'achat de l'utilisateur et rendre la tarification plus juste, incitative et solidaire

A. L'objectif : le déploiement du titre unique à l'échelle nationale

Face à la **fragmentation des systèmes billettiques des AOM**, héritage logique de la **libre administration des collectivités territoriales**, le Gouvernement a lancé en 2022 le **projet de « titre unique »** (TU) ayant vocation à agir comme « orchestrateur technique » au niveau national, non en remplacement des systèmes existants mais comme une couche supplémentaire permettant d'assurer leur interopérabilité. Ce projet reposait à l'origine sur **deux composantes** : la **plateforme nationale d'interopérabilité** (PNI) pour le « back office » et l'**application « titre unique »** pour le « front office ».

La PNI a vocation à résoudre les difficultés liées à la diversité des systèmes billettiques en permettant l'accès en un **point de branchement unique** à l'inventaire de titres de l'ensemble des AOM qui y sont référencés. Elle permettra ainsi aux FNSM de **générer des M-tickets** ou de proposer des **solutions post-paiement** dans le réseau de transport des AOM partenaires.

En complément, la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM) développe une **application « titre unique »** censée permettre de voyager sur l'ensemble des réseaux de transport urbain et interrégional (TER et autocar) avec **un seul titre de transport** et à partir d'un **système de post-paiement**, par lequel l'utilisateur valide sur l'application le début de son trajet et paie seulement à la fin de son déplacement le montant correspondant aux services transports qu'il a empruntés.

La PNI et le TU ont fait l'objet d'une expérimentation en octobre 2025 sur le réseau Fil Bleu du syndicat des mobilités de Touraine. En dépit d'un **bilan positif**, force est de constater que le **développement d'un tel MaaS national** ne peut s'avérer pertinent qu'en cas d'atteinte d'une **masse critique de territoires intégrés**, pour garantir une continuité d'usage pertinente aux voyageurs. Face à cette difficulté, le Gouvernement a choisi de recentrer le projet, dans un premier temps, sur le **développement de la PNI et l'interopérabilité des systèmes régionaux**. Dans un second temps, il conviendra d'y ajouter les **transports urbains**. Pour la commission, il importera également d'associer les opérateurs de transports au projet, à commencer par SNCF Voyageurs, afin de prendre en compte l'offre de **train à grande vitesse**.

Recommandation n° 1

Poursuivre le développement de la plateforme nationale d'interopérabilité (PNI) et y intégrer, à terme, l'ensemble des réseaux de transports qu'ils soient nationaux, régionaux ou urbains

B. Permettre à « tout le monde de distribuer tout le monde »

Acheter en un seul clic des titres pour des voyages de bout en bout exige que des distributeurs tiers bien identifiés par les usagers occasionnels puissent vendre les titres des différentes AOM : on ne peut pas attendre des voyageurs qu'ils connaissent toutes les AOM de France et leur canal de distribution propre. La commission soutient donc l'ouverture de la vente de titres à des tiers prévue par la LOM. Cette ouverture a des coûts – notamment la rémunération de ce tiers – pour les AOM et le contribuable local. Elle doit donc être encadrée et limitée aux titres destinés aux voyageurs occasionnels : il n'est pas pertinent et coûteux de permettre à des tiers de vendre des abonnements. C'est d'ailleurs en ce sens que le Sénat, suivant les rapporteurs de la mission d'information, a complété le projet de loi-cadre sur le développement des transports.

Recommandation n° 16

Restreindre l'ouverture à des tiers de la vente des abonnements de transport afin d'éviter la constitution de rentes de situation préjudiciables pour les AOM et la qualité des services de transport



Amendement portant article additionnel après l'article 9 adopté par le Sénat dans le PJJ-cadre sur le développement des transports

En outre, le déploiement des services express régionaux métropolitains (Serm), qui ont pour but de simplifier l'ensemble des déplacements longs du quotidien et occasionnels, qui dépassent les limites d'une AOM locale, exigent d'être conçus selon une architecture rendant invisible pour l'utilisateur la différence entre les réseaux urbains et le réseau régional. Les collectivités territoriales développent dans ce but des services de vente de titres innovants qui permettent d'acheter en une transaction des titres urbains, régionaux et interrégionaux et facilitent ainsi l'achat de voyages de bout en bout, à l'instar de Modalis en Nouvelle Aquitaine et Atoumod en Normandie. Or, le cadre institué par la LOM ne distingue pas les règles applicables aux distributeurs privés d'une part et à ces distributeurs publics réalisés dans un objectif de service public d'autre part. Lors de l'examen du projet de loi-cadre, le Sénat, à l'initiative des rapporteurs, a donc allégé les contraintes pesant sur ces derniers. De tels outils permettent en effet aux AOM de mutualiser leurs coûts de distribution et représentent une simplification bienvenue pour les usagers.

Recommandation n° 13

Renforcer l'intermodalité des SNM régionaux et les fusionner avec les SNM des AOM locales

Symétriquement, tout opérateur de transport ferroviaire et routier doit pouvoir être distribué sur n'importe quel site de vente de billets s'il le demande. Les voyageurs doivent en effet avoir facilement accès à l'ensemble de l'offre disponible : ce n'est pas à l'utilisateur de subir la complexité liée à la fragmentation de l'offre des AOM et à l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire. Pour les trains à grande vitesse, une telle disposition est nécessaire pour assurer la réussite de ce processus : la possibilité d'être référencé sur SNCF Connect constitue en effet un enjeu de visibilité majeur pour les nouveaux entrants, qui ne bénéficient pas de la notoriété que l'opérateur historique a acquise dans le cadre de la situation antérieure de monopole.

Le projet de loi-cadre amendé à l'initiative des rapporteurs et adopté par le Sénat prévoit donc une obligation applicable aux distributeurs d'héberger l'offre de tout opérateur tiers en faisant la demande. Ce nouveau cadre est équilibré : cette obligation ne s'appliquerait pas

au distributeur dont le fournisseur est directement l'opérateur de l'ensemble des services dont il assure la vente. Le dispositif laisse ainsi la possibilité aux acteurs, y compris à l'opérateur historique, de disposer d'une application pour vendre uniquement leur propre offre. Le groupe SNCF a d'ailleurs créé une telle application pour Ouigo. Ce dispositif **éviterait une asymétrie au détriment de l'opérateur historique.**

Recommandation n° 11

Permettre aux tiers de vendre de droit des titres de services librement organisés (SLO) et symétriquement aux opérateurs de SLO routiers et ferroviaires d'être distribués par l'ensemble des SNM afin que les voyageurs puissent tirer profit de l'ensemble de l'offre de transports disponible et favoriser l'intermodalité



Amendement portant article additionnel après l'article 9 adopté par le Sénat dans le PJJ-cadre sur le développement des transports

Les propositions de la Commission européenne en matière de billettique : un diagnostic partagé, mais des dispositifs perfectibles

La **Commission européenne** a publié **deux propositions de règlement**, dites « MDMS » et « billettique ferroviaire », qui **s'inscrivent dans le même esprit que les propositions** de la mission d'information. Elles imposent ainsi aux **opérateurs historiques** des États membres de distribuer de **façon équitable et non discriminatoire les billets d'autres compagnies** et aux **AOM** et aux opérateurs **d'ouvrir aux tiers la distribution** de leurs titres. Ces initiatives législatives sont cependant trop **centrées** sur le transport **ferroviaire** : il serait pertinent que les opérateurs de **cars de longue distance** puissent **aussi demander d'être distribués** sur les **applications dominantes**. En outre, elles ne prévoient **pas de garde-fous indispensables**, notamment sur la vente des **abonnements** et sur le **droit de SNCF Voyageurs** de disposer d'un canal de distribution propre. Les rapporteurs appellent les colégislateurs européens à **amender** en ce sens les **propositions de la Commission**.

C. Rendre la tarification des transports publics plus juste, incitative et solidaire

L'**harmonisation des catégories tarifaires des transports locaux et régionaux** est nécessaire pour faciliter l'**interopérabilité des systèmes de billettique**. Elle doit également avoir pour objectif d'**améliorer la lisibilité de l'offre pour les voyageurs**, notamment de l'offre de TER. À moyen terme, la création d'un **ensemble de cartes de réduction valables pour l'ensemble des TER** est indispensable pour renforcer l'attractivité des transports publics. Une telle mesure permettrait de simplifier les déplacements interrégionaux et constituerait un signal pertinent pour **inciter les voyageurs à privilégier l'usage des transports publics pour l'ensemble de leurs trajets**, et pas seulement leurs trajets du quotidien.

“

Les usagers sont les victimes de cette foire à l'originalité : comment le simple voyageur saurait-il qu'en passant la "frontière" entre l'Occitanie où il réside à la région PACA où il va, il change de tarif, de marque, de règle d'usage, de carte de réduction ?

Source : Fédération nationale des associations d'usagers des transports

Recommandation n° 8

Créer un ensemble de cartes de réduction de transport régional valables pour tous les transports régionaux français afin d'inciter les personnes utilisant les transports publics au quotidien à les utiliser également pour leurs autres déplacements

La **tarification** doit aussi être utilisée afin d'**inciter les publics défavorisés à utiliser les transports publics**. Les réductions tarifaires actuelles reposent largement sur une **logique de statuts** (jeunes, seniors, demandeurs d'emploi, etc.). Une évolution vers une **tarification solidaire**, fondée sur le niveau de revenu des ménages apprécié *via* le quotient familial, serait opportune. Aujourd'hui, en application de l'article L. 1113-1 du code des transports, les AOM sont tenues d'appliquer une tarification solidaire partielle : une réduction minimale de 50 % pour les personnes éligibles à la complémentarité santé solidaire (C2S). Les rapporteurs déplorent que l'État – AOM des trains Intercités – soit exclu du champ de cette obligation, et appellent à **étendre cette tarification solidaire à l'ensemble des services publics de transport**, avec des seuils de réduction harmonisés au niveau national. Plutôt que de recourir à la gratuité généralisée, cette **mesure équitable** permettrait de **mieux cibler les aides vers les besoins réels des publics** comme les **travailleurs pauvres**, alors que certaines réductions, notamment envers les seniors, bénéficient à des publics aisés.

En outre, il est nécessaire d'**étendre les tarifs sociaux applicables à la SNCF** (comme ceux pour les familles nombreuses) à **l'ensemble des opérateurs de SLO**, à l'instar des tarifs spéciaux généralisés pour les militaires dès 2024. Une telle extension exigerait une **compensation équitable par l'État**, qui doit donc **prendre ses responsabilités**. Les **tarifs sociaux** de transport ne sont pas, en effet, **des outils de politique commerciale des compagnies sur un marché concurrentiel**, mais une **politique publique** visant à **renforcer l'accès aux transports publics de longue distance décarbonés**.

Recommandation n° 9

Mettre en œuvre dans l'ensemble des transports publics conventionnés, y compris nationaux, une tarification solidaire fondée sur le niveau de ressources des usagers.

Enfin, la commission appelle à **moderniser et renforcer les avantages du billet congés annuels** créé en 1936 par le Front populaire, mais très peu utilisé aujourd'hui (moins de 24 000 billets vendus par an) en raison de sa **complexité administrative** et de l'**insuffisance** de la **réduction proposée** (25 %). Ce billet, à la différence des cartes de réduction, vise les **voyageurs très occasionnels**, qui prennent le train une seule fois par an.

Recommandation n° 10

Moderniser le « billet congés annuels » et adapter les tarifs sociaux du transport ferroviaire à l'ouverture à la concurrence du SLO.

III. Droits des usagers : adapter les droits des voyageurs ferroviaires à l'ouverture à la concurrence

Les **voyageurs ferroviaires** jouissent de droits étendus en cas de perturbation de leur trajet en application d'un **règlement européen du 29 avril 2021**. Ils bénéficient ainsi d'**indemnités en cas de retard et d'un droit à un remboursement de leur billet** ou à un **réacheminement gratuit** vers leur **destination finale** en cas de **service interrompu**.

Lors d'un **trajet avec correspondance**, ces droits ne sont valables que si le voyageur a acheté un « **billet direct** », c'est-à-dire un trajet acheté en **une seule transaction** et opéré par un **seul exploitant**. Or, l'**ouverture à la concurrence** du transport ferroviaire librement organisé (les TGV) et conventionné (les TER et Intercités) entraîne une **multiplication des opérateurs** (SNCF, Transdev, Trenitalia, etc.). Les voyageurs ont donc de plus en plus recours à de **trajets multi-opérateurs** et ne sont **pas protégés** en cas de **perturbation de trafic**.

Cet **affaiblissement des droits des voyageurs** a deux effets indésirables :

- Il **mine la confiance des usagers** envers le **transport ferroviaire** et pourrait engendrer un **report modal inversé** : après avoir été abandonné à son sort en gare à la suite d'une correspondance manquée, un voyageur risque à l'avenir de **préférer utiliser sa voiture** ou l'avion pour un même trajet ;
- Il constitue un **frein à l'ouverture à la concurrence du secteur** : si seuls les trajets assurés de bout en bout par l'opérateur historique garantissent aux voyageurs la protection de leurs droits, ceux-ci auront intérêt à privilégier ses services.

Afin de mieux protéger les voyageurs, l'**extension des droits ouverts par le billet direct aux trajets multiopérateurs s'impose**. Le Sénat, à l'initiative des rapporteurs de la mission d'information, a donc modifié l'article 9 du projet de loi-cadre sur le développement des transports afin de **consacrer, au bénéfice de tout voyageur ferroviaire en rupture de correspondance, un droit à la poursuite du voyage jusqu'à sa destination finale**.

Le texte prévoit que, dès lors que le titre de transport a été **acquis dans le cadre d'une transaction commerciale unique**, le voyageur pourra **emprunter dans un délai raisonnable et à titre gratuit, un train autre que celui initialement prévu**, y compris lorsque celui-ci est exploité par une **entreprise ferroviaire distincte**. En cas d'**absence de place disponible** dans le train de substitution, le voyageur se verra **proposer l'embarquement sans garantie de place assise**, sous réserve que les conditions de sécurité le permettent.

Afin d'éviter que ce dispositif engendre une charge disproportionnée pour les régions, les rapporteurs ont posé le **principe de l'absence de compensation financière** entre entreprises ferroviaires au titre de la prise en charge de ces voyageurs. Les **TER** sont en effet **fréquemment en retard** du fait de la **mauvaise qualité du réseau ferroviaire** qu'ils empruntent : les **régions n'ont pas à assumer seules les coûts liés au sous-investissement de l'État dans le réseau**. Prendre en charge les voyageurs qui ont manqué une correspondance constituerait une **mission d'intérêt général partagée par l'ensemble des opérateurs**.

Recommandation n° 17

Créer une garantie de correspondance pour les usagers en cas de trajet multiopérateurs afin d'éviter que l'ouverture à la concurrence des transports régionaux ne mène à une fragmentation du système ferroviaire



Amendement à l'article 9 adopté par le Sénat dans le PJJ-cadre sur le développement des transports

La proposition de la Commission européenne en matière de droits des passagers : une initiative nécessaire qui doit être améliorée

La **Commission européenne** a publié une **proposition de règlement sur le même sujet**, qui **manque** cependant **d'ambition**. Elle prévoit un droit à la poursuite du trajet limité aux seuls services de l'entreprise ferroviaire dont un train a été manqué, et sous réserve des places disponibles. En outre, le **droit au réacheminement** serait **aux frais de l'entreprise responsable du retard**. Or, une telle disposition **toucherait** en premier lieu les **régions**, et donc les **finances publiques**. Les rapporteurs espèrent donc que la suite du parcours législatif du texte européen permettra de **corriger ces imperfections**.

POUR EN SAVOIR PLUS

[Dossier législatif du projet de loi-cadre sur le développement des transports](#)

[Compte rendu des débats en séance publique au Sénat sur le projet de loi-cadre sur le développement des transports](#)

[Le communiqué de presse de la commission sur le « paquet billettique » européen](#)

[Le site de l'Observatoire des Maas](#)



Franck DHERSIN
Rapporteur
Nord
Union Centriste



Jacques FERNIQUE
Rapporteur
Bas-Rhin
Écologiste - Solidarité et
Territoires



Olivier JACQUIN
Rapporteur
Meurthe-et-Moselle
Socialiste, Écologiste et
Républicain



Pierre Jean ROCHETTE
Rapporteur
Loire
Les Indépendants -
République et Territoires

✉ secretariat-com-atdd@senat.fr

☎ 01.42.34.23.20

🌐 www.senat.fr