

# Distribution de billets de train : la SNCF s'engage devant l'Autorité de la concurrence

publié le 07/10/2014, vu 5290 fois, Auteur : [Maître Valérie Augros](#)

## La décision de l'Autorité de la Concurrence n°14-D-11 du 2 octobre 2014 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de billets de train

Le 2 octobre 2014, l'Autorité de la Concurrence a rendu un avis notable touchant à la distribution des billets de train en France (**Décision n°14-D-11**).

Il faut savoir que l'opérateur historique SNCF bénéficie toujours d'un monopole légal en matière de transport ferroviaire de voyageurs sur le territoire national (LOTI désormais codifiée dans le code des transports). Sont néanmoins ouverts à la concurrence les services de transport international de voyageurs pour lesquels la SNCF a pu conclure des consortiums avec d'autres opérateurs européens pour des lignes au départ/à l'arrivée de la France notamment.

Par contre, la distribution de billets de train ne relève pas du monopole légal. Si la SNCF assure principalement cette distribution directement (en gare, boutique, etc.) ou indirectement (via des filiales telles que VSC qui exploite la plateforme [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com)), d'autres opérateurs agréés (comme les agences de voyages) peuvent également distribuer des billets de train.

De plus, les prix des billets nationaux sont réglementés – que ce soit pour des lignes conventionnées (TER, etc.) ou non (TGV, etc.), en sorte qu'il n'existe aucune concurrence par les prix pour la vente de billets en agences.

Lorsqu'elles distribuent les billets de train, les agences agréées sont considérées comme mandataires et perçoivent en conséquence une commission de la part de la SNCF sur les ventes ainsi réalisées. Les conditions de distribution et le montant des commissions sont négociés au niveau national entre la SNCF et le principal syndicat professionnel représentant les agences (SNAV).

C'est dans ce contexte qu'une agence de voyage, AS Voyages, a saisi l'Autorité de la Concurrence en 2010. L'agence se plaignait essentiellement d'être soumise à des conditions de commissions distinctes de celles accordées à la filiale de la SNCF (VSC). Ces différences de conditions ne permettent pas aux agences concurrentes de voyages-sncf.com de dégager des marges suffisantes. Elle considérait aussi que la contribution différenciée résultant de l'accord entre la SNCF et la SNAV pouvait constituer une pratique discriminatoire abusive et elle dénonçait encore diverses autres pratiques de la SNCF comme étant discriminatoire et pouvant affecter la distribution des billets par des agences concurrentes de VSC via voyages-sncf.com.

L'Autorité de la concurrence a tout particulièrement analysé l'organisation de la distribution des billets de train par la SNCF afin d'en mesurer leur possible effet sur la concurrence. Elle a tout d'abord trouvé ce schéma particulièrement complexe.

En effet, il existe tout d'abord deux bases de données distinctes mises en place par la SNCF qui

regroupent les informations sur les horaires, les conditions de transport et les disponibilités des offres. La première est RESARAIL (et concerne les offres TGV, TER, Intercités, etc.), la seconde NAVITAIRE (et concerne iDTGV et Ouigo).

L'accès à RESARAIL peut se faire via le GDS (Global Distribution System = moteur de réservation mettant en relation fournisseurs de prestations touristiques avec des agences ou des voyagistes) des agences 'physiques'. Pour la distribution en ligne de billets (que ce soit par VSC ou par des agences en ligne), il est nécessaire d'utiliser une interface technique développée par la SNCF, intitulée WDI. Cette interface peut être accessible soit directement grâce au GDS de l'agence (GDS-WDI) soit encore via une passerelle d'accès dénommée RAVEL (Ravel Gold, Ravel Classic ou Ravel Premier). Selon le type d'interface ou de passerelle employé, une distinction s'opère encore en terme tarifaire.

La base NAVITAIRE est essentiellement accessible en pratique par VSC (voyages-sncf.com) ou par certaines agences en ligne ayant spécialement développé une interface technique dédiée.

Après avoir considéré les divers schémas de distribution ainsi que les marchés pertinents (voyages loisirs / voyages professionnels), l'Autorité de la concurrence a estimé que certaines pratiques de la SNCF étaient susceptibles de porter atteinte à la concurrence. L'Autorité soulignait qu'en agissant ainsi, la SNCF et sa filiale usaient de leur position de monopole de manière non appropriée.

Ce faisant, l'Autorité de la concurrence observait entre autre que :

- La société VSC dispose d'un mandat distinct et n'est pas soumise au mandat de distribution propre aux agences de voyages (alors qu'elle est dans une situation identique). Elle ne se voit donc pas appliquer les conditions de distribution découlant de l'accord conclu entre SNCF et SNAV ; il résulte de cette pratique qu'il est devenu peu intéressant pour les agences de se positionner sur la vente de billets loisirs. Cela les conduit à se reporter essentiellement sur le marché professionnel pour être rentable. Il en va différemment pour VSC (voyages-sncf.com) qui, même avec une commission moindre, bénéficie d'un effet de volume significatif sur le marché loisir.
- La grille tarifaire WDI est en pratique appliquée aux seuls opérateurs (au nombre de deux) ayant opté pour le système Ravel Gold et pour VSC. Les autres opérateurs n'y ont pas accès ou devraient faire face à des coûts d'entrée significatifs et risqués, en sorte que les agences se trouvent *de facto* privées de la possibilité d'y accéder. Cela constitue selon l'Autorité une discrimination et une barrière à l'entrée du marché des services prestés pour les agences concurrentes.
- VSCT est une société sœur de VSC qui assure les prestations informatiques en matière de système d'information et de distribution des billets de train pour tout le secteur ferroviaire. Il est apparu que lors de l'exercice de ses missions pour des agences, VSCT pouvait communiquer ou laisser VSC accéder à des informations confidentielles et stratégiques de ces agences. Un tel accès procure indéniablement un avantage concurrentiel à VSC.
- Pendant environ une année, VSC a pu bénéficier de l'accès à un moteur d'itinéraire (dénommé SIDH) plus performant que celui utilisé par les agences de voyages. Cela a procuré à VSC un avantage concurrentiel injustifié au détriment des agences.
- La SNCF qui pour le moment ne souhaite pas développer le marché professionnel via son Portail Entreprises, pourrait pourtant *in fine* capter l'intégralité de la clientèle développée par les agences du fait même du mandat existant entre les parties.
- Le site institutionnel de la SNCF (sncf.com) renvoie exclusivement vers le site voyages-sncf.com pour l'obtention des horaires et tarifs des services de transport ferroviaire. Or, il appartient à la SNCF, en tant que EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial), de fournir directement ces informations. Pourtant, en renvoyant vers le site de VSC elle crée une confusion dans l'esprit du consommateur amené à croire que VSC exploite une activité

de service public, alors qu'elle relève du secteur concurrentiel. Une telle pratique s'avère anticoncurrentielle.

C'est pourquoi, la SNCF a proposé à l'Autorité de la Concurrence de mettre en place une douzaine d'engagements. Parmi ses 12 engagements, la SNCF propose notamment de :

- Clarifier son schéma de distribution notamment en mettant en place des contrats unifiés relatifs à WDI qui seront conclus directement entre la SNCF et les agences ou VSC.
- Appliquer des conditions de rémunération homogènes à l'ensemble des agences, en ce sens que des conditions de rémunération similaires à celles accordées à voyages-sncf.com seront appliquées aux agences de voyages. De même, le coût d'accès à certaines interfaces (WDI) pour les agences sera abaissé et certaines passerelles (Ravel, etc.) seront soit transférées vers des GDS soit réorganisées. Les agences auront aussi accès au système SIDH qui devra inclure l'intégralité des offres de la SNCF (iDTGV et Ouigo).
- Garantir la confidentialité des demandes des agences concurrentes de voyages-sncf.com. L'organisation interne de VSCT sera en conséquence modifiée.
- Modifier son site Internet afin de ne plus privilégier son seul site de réservation voyages-sncf.com, en distinguant une partie horaire de la partie réservation.

Selon la nature de l'engagement, la SNCF dispose de quelques mois voire d'une année pour mettre en place ses propositions. L'autorité de la Concurrence en assurera le contrôle.

C'est une bonne nouvelle pour les agences de voyages qui pourront enrichir leurs offres et qui interviendront sur le marché de la distribution de billets de train dans les mêmes conditions que voyages-sncf.com. En effet, une telle différenciation entre VSC et les agences concurrentes n'étaient pas justifiée d'autant plus qu'elle résultait de la position dominante de la SNCF sur le transport ferroviaire national.

Retrouver l'avis de l'Autorité de la Concurrence :

<http://www.autoritedelaconcurrence.fr/pdf/avis/14d11.pdf>