



# ÉTUDE SUR L'OUVERTURE À LA CONCURRENCE

des services de transport  
ferroviaire de voyageurs et de fret

# 2026

CAHIER THÉMATIQUE N°3

**Distribution,  
information et  
parcours voyageurs**



# Table des matières



**Les cahiers thématiques accompagnant l'édition 2026 de l'étude sur l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire prolongent et approfondissent les analyses du rapport principal sur quatre sujets : l'aménagement du territoire (cahier n° 1), les matériels roulants (cahier n° 2), la distribution, l'information et le parcours voyageurs (cahier n° 3), et le fret ferroviaire (cahier n° 4)**

Le rapport complet et les cahiers thématiques sont disponibles sur le site de l'Autorité de régulation des transports ([autorite-transport.fr](http://autorite-transport.fr)).



FICHE  
01

## Cartographie des besoins des usagers

| 06

- 1. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, les usagers soulignent l'importance d'un accès simple aux titres de transport et à l'information voyageurs, ainsi que d'un parcours voyageur fluide | 07
- 2. Les usagers souhaitent pouvoir accéder à une offre de transport complète, précise et simple, quel que soit leur trajet ou leur support d'achat | 07
- 3. Les associations d'usagers rappellent l'enjeu de disposer de garanties de correspondance quel que soit le trajet | 10

FICHE  
02

## Les « garanties de correspondance » dans le cadre d'un trajet multi-transporteurs

| 12

- 1. L'ouverture du marché du transport ferroviaire permet le développement de nouvelles offres au bénéfice des passagers, mais soulève la problématique des garanties de correspondances entre opérateurs différents | 13
- 2. Sans cadre juridique adapté, les garanties de correspondance reposent actuellement sur des accords commerciaux à la portée inégale et limitée | 15
- 3. La mise en place d'un régime européen garantissant les droits des passagers ferroviaires apparaît indispensable à l'ouverture du marché dans des conditions optimales | 19
- 4. Dès à présent, la conclusion d'accords commerciaux entre opérateurs de services conventionnés, opérateurs de SLO et/ou AOM paraît opportune pour le bon fonctionnement du système ferroviaire | 21

FICHE  
03

## État des lieux du marché de la distribution des titres de transport des services conventionnés

| 22

- 1. La distribution des titres de transports conventionnés, largement digitalisée, souffre d'un manque d'interopérabilité entre les autorités organisatrices de mobilité | 23
- 2. Avec l'ouverture à la concurrence, le système de distribution des services conventionnés, jusqu'à présent mis en œuvre par l'opérateur historique, expose les AOM à de nouveaux défis | 24
- 3. Les expériences tirées de plusieurs pays européens montrent la possibilité d'aboutir à une billettique intégrée, du territoire régional à l'échelle nationale | 28

FICHE  
▶ 04

## Perspectives pour le développement du marché de la distribution des titres de transport des services conventionnés

| 33

- ▶ 1. Le marché de la distribution numérique de titres de transport de services conventionnés bénéficie d'un cadre juridique favorable à son développement, mais qui présente certaines limites | 34
- ▶ 2. Pour répondre aux enjeux de la distribution des services conventionnés à l'échelle nationale et éviter l'archipélisation du système, les régions font face à des défis techniques, fonctionnels et organisationnels qui nécessitent une importante coordination | 38

FICHE  
▶ 05

## État des lieux du marché de la distribution de titres de transport des services librement organisés

| 43

- ▶ 1. La distribution des titres de transports, levier clé dans la mise en avant des offres et le développement des nouveaux opérateurs, reste dominée par l'opérateur historique | 44
- ▶ 2. Sans cadre juridique adapté permettant leur développement, les distributeurs tiers peinent encore à trouver un espace économique | 47
- ▶ 3. Des modèles d'organisation ou de rémunération alternatifs ont contribué au bon fonctionnement des marchés de la distribution | 50

FICHE  
▶ 06

## Perspectives d'évolution pour le marché de la distribution de titres de transport des services librement organisés

| 54

- ▶ 1. Plusieurs décisions rendues par des autorités de la concurrence en France et en Europe appuient l'opportunité de l'évolution du cadre juridique applicable à la distribution des services librement organisés | 55
- ▶ 2. La mise en place d'un cadre européen précis et bénéficiant d'outils réglementaires adaptés permettrait à la fois de faciliter la distribution des titres des nouveaux opérateurs et d'améliorer la fluidité du parcours voyageurs | 57

- ▶ **3.** Au niveau national, l'extension des dispositions de la LOM aux services librement organisés longue distance est souhaitable pour augmenter la visibilité de l'offre des nouveaux opérateurs et faciliter le parcours voyageur | 60
- ▶ **4.** L'organisation des espaces de vente doit s'adapter à l'arrivée des nouveaux opérateurs, dont le traitement équitable doit être garanti par le gestionnaire des gares | 62

## FICHE ▶ 07

### État des lieux de l'information voyageurs | 64

- ▶ **1.** Avec l'arrivée des nouveaux acteurs, l'information aux voyageurs, maillon essentiel au bon déroulement du parcours voyageurs, s'enrichit et se complexifie | 65
- ▶ **2.** Le cadre juridique favorise la diffusion et la réutilisation de l'information voyageurs numérique, afin de garantir aux usagers une information neutre, complète et cohérente sur leur parcours, quel que soit leur transporteur | 66
- ▶ **3.** Les obligations de publication des données de mobilité relatives à l'offre de transport prévisionnelle sont, dans l'ensemble, bien respectées | 69
- ▶ **4.** Le gestionnaire des gares est responsable de la bonne diffusion de l'information voyageurs en gare, quel que soit le transporteur concerné, ainsi que de la bonne publication sur le PAN des données de mobilité qu'il détient | 70

## FICHE ▶ 08

### Problématiques et solutions techniques et fonctionnelles pour l'information voyageurs | 72

- ▶ **1.** Les obligations de publication des données de mobilité et d'accessibilité ne sont pas pleinement respectées, au détriment du bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs | 73
- ▶ **2.** Plusieurs solutions techniques, fonctionnelles et organisationnelles contribuent au bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs | 75

### Synthèse

**Dans le contexte de l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire et du développement et de la diversification de l'offre, les associations de représentants d'usagers ont mis en évidence plusieurs points de vigilance visant à prévenir une complexification des systèmes de distribution des titres de transports et d'information voyageurs, et plus généralement, du parcours client.** Les associations de représentants d'usagers<sup>1</sup> estiment que les voyageurs ont besoin de disposer d'une information claire et complète sur l'offre de transports et sur les correspondances possibles entre opérateurs. Elles indiquent que les usagers souhaitent pouvoir acquérir facilement des titres de transport, sans avoir recours à de multiples plateformes. Elles rappellent également qu'il est essentiel pour les voyageurs de bénéficier de « garanties de correspondance » lors de tous leurs trajets, quels que soient les transporteurs impliqués. Ces conditions leur semblent nécessaires pour encourager le recours des usagers au transport ferroviaire.

<sup>1</sup> Cette fiche cherche à retranscrire les points de vue des représentants des voyageurs connus par l'ART, en s'appuyant sur des positions rendues publiques ou les contributions aux consultations publiques menées par l'ART. Les propos développés ici n'ont donc pas vocation à représenter les positions de l'ART.

## 1. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence, les usagers soulignent l'importance d'un accès simple aux titres de transport et à l'information voyageurs, ainsi que d'un parcours voyageur fluide

La réussite de l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire implique que les voyageurs puissent bénéficier à la fois de la stimulation de marché liée à l'arrivée de nouveaux opérateurs (baisse des prix, amélioration de la qualité des services, diversification de l'offre...) et du maintien d'une expérience de voyage simple et lisible, en particulier lorsque leurs trajets impliquent plusieurs opérateurs. Avant l'ouverture des services ferroviaires à la concurrence, l'intégration billettique et informationnelle entre les différents services de transport ferroviaire reposait principalement sur le groupe public ferroviaire SNCF. Cette gestion intégrée permettait, non sans certaines faiblesses, un parcours voyageurs unifié, où le voyageur n'était confronté qu'à un seul interlocuteur tout au long de son trajet. Le développement et la diversification de l'offre de transport ferroviaire concomitante à l'ouverture à la concurrence ne doit ainsi pas se traduire par une complexification du système, qui dégraderait la fluidité du parcours voyageurs, et pourrait décourager le recours au transport ferroviaire.

Cette fiche vise à dresser une cartographie des attentes exprimées par les représentants des usagers sur la distribution des titres de transport, l'information voyageurs et le parcours voyageurs. Elle reprend les constats des usagers ainsi que les défis qu'ils anticipent à la suite de l'arrivée des premiers nouveaux opérateurs ferroviaires, sur les services conventionnés comme sur les services librement organisés (« SLO »). Les différentes problématiques et leurs perspectives de résolution sont abordées plus en détail dans les autres fiches du cahier thématique.

## 2. Les usagers souhaitent pouvoir accéder à une offre de transport complète, précise et simple, quel que soit leur trajet ou leur support d'achat

Le manque d'exhaustivité de l'offre présentée sur les calculateurs d'itinéraires et les plateformes numériques de vente de titres de transport apparaît comme préjudiciable aux usagers, qui souhaiteraient pouvoir disposer d'une vue sur l'ensemble de l'offre ferroviaire, quel que soit le transporteur.

### 2.1. Les usagers déplorent le manque d'exhaustivité de certaines plateformes numériques de vente de titres de transport et calculateurs d'itinéraires

Dans les entretiens conduits par l'ART dans le cadre de la présente étude<sup>2</sup>, et dans leurs propres publications, les représentants des voyageurs font état de l'incomplétude de l'offre présentée sur les plateformes numériques de vente de titres de transport ou sur les calculateurs d'itinéraires. La FNAUT souligne le souhait des utilisateurs de s'informer, commander et payer leur titre de transport auprès d'un « guichet unique », quels que soient leurs transporteurs et le type de service emprunté - conventionné et/ou SLO. Un certain nombre de plateformes, notamment celles des opérateurs ferroviaires (SNCF Connect, Trenitalia France, Renfe Viajeros, etc.) ne donnent en effet pas la possibilité de réserver des

---

<sup>2</sup> Ces échanges se sont notamment tenus lors de la troisième consultation publique portant sur les marchés avals du transport ferroviaire, organisée sous forme de webinaire par l'ART le 17 juin 2025 (voir annexe 1). Ce webinaire visait notamment à approfondir le dialogue engagé avec les représentants des voyageurs sur leur ressenti concernant la cohérence de l'offre de services ferroviaires de voyageurs dans un contexte d'ouverture à la concurrence.

services ferroviaires opérés par d'autres transporteurs, limitant la possibilité de combiner les différentes offres au travers de correspondances. Que Choisir Ensemble estime « *qu'aucune des plateformes de réservation n'affiche l'intégralité des trajets disponibles. [...] [P]our une recherche identique, le nombre d'itinéraires proposés varie d'une plateforme à l'autre* »<sup>3</sup>. Le Bureau européen des unions de consommateurs (« BEUC ») fait le même constat d'un manque d'exhaustivité et souligne que les voyageurs n'ont pas nécessairement conscience qu'une partie des services existants leur échappe<sup>4</sup>. Cette situation pourrait nécessiter, selon Que Choisir Ensemble, que les voyageurs recourent à plusieurs plateformes en parallèle, de manière à recouper eux-mêmes les différentes informations. Le collectif de l'étoile de Veynes estime ainsi que les voyageurs doivent pallier eux-mêmes le manque d'exhaustivité et les limites des plateformes de vente de titres de transport, leur demandant une importante connaissance des itinéraires afin d'obtenir le meilleur trajet au meilleur prix. Cette problématique est traitée dans les fiches 5 et 6.

**L'information serait particulièrement perfectible pour les liaisons internationales.** Que Choisir Ensemble estime ainsi que « *l'information [y] varie bien davantage que dans le cadre national, en particulier lorsque le trajet comprend une correspondance* »<sup>5</sup>. Le manque d'information concernant les trajets internationaux a également été pointé par la Confédération Syndicale des Familles dans le cadre de la première consultation publique du marché aval menée par l'ART<sup>6</sup>.

**Cette situation engendrerait des difficultés pour combiner efficacement les modes de transport et ainsi profiter pleinement des bénéfices des trajets multimodaux.** Il est en effet ressorti des échanges ou des publications des représentants des voyageurs que les plateformes numériques de vente de titres de transport permettent rarement de combiner transports ferroviaires et urbains (bus, métro, tramway). La Fédération européenne des voyageurs note tout de même que certaines applications parviennent à présenter des offres de transports davantage complètes, telle que *Easy Ride* des Chemins de fer fédéraux (« CFF ») suisses (opérateur de transport ferroviaire historique et intégré suisse), qui combine les billets de train avec tous les réseaux du pays (autocars, transports urbains, compagnies de navigation, etc.). Que Choisir Ensemble cite l'exemple de la Deutsche Bahn en Allemagne, qui permettrait une intermodalité satisfaisante sur le plan billettique<sup>7</sup>. La fiche 3 présente des exemples de réussites en ce sens et la fiche 4 présente des perspectives d'évolution sur ce sujet.

**Au-delà de l'exhaustivité de l'offre présentée, les informations relatives au voyage, par exemple sur les services à bord, peuvent également diverger selon les services de vente.** L'association Oui au train de nuit a ainsi rapporté que les règles et systèmes de réservation peuvent varier selon les régions et ne sont pas accessibles sur certaines plateformes (voir fiches 7 sur les obligations des acteurs en matière d'information voyageurs et fiche 8 pour les perspectives de solutions). Il est, par exemple, parfois nécessaire, après avoir acheté son billet sur une plateforme, de se rendre sur le site régional du TER pour réserver sa place vélo.

---

<sup>3</sup> Que Choisir Ensemble (2024), Transport ferroviaire : l'information tarifaire et les droits des consommateurs détaillent, p.7.

<sup>4</sup> BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, p.3.

<sup>5</sup> Que Choisir Ensemble (2024), Transport ferroviaire : l'information tarifaire et les droits des consommateurs détaillent, p.8.

<sup>6</sup> Dans sa réponse à la première consultation publique menée par l'ART.

<sup>7</sup> Position exprimée lors du webinaire du 17 juin 2025.

**Les représentants d'usagers rapportent par ailleurs des dysfonctionnements concernant la prise en compte des cartes de réduction.** Selon Que Choisir Ensemble, plusieurs applications de vente de titres de transports ne donnent, par exemple, pas accès à certaines cartes de réduction<sup>8</sup>. L'association Oui au train de nuit souligne, sur ce point, l'importance de la prise en compte par les plateformes de vente des réductions auxquelles peuvent prétendre les voyageurs (cartes de réductions, statuts spécifiques, etc.)<sup>9</sup>. Le Collectif de l'étoile de Veynes a notamment pris l'exemple de différences tarifaires pour les voyageurs transfrontaliers des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Sud-PACA et la difficulté de certaines plateformes à gérer plusieurs cartes d'abonnement de manière simultanée<sup>10</sup> (voir fiche 4 sur les outils permettant de répondre à ces dysfonctionnements).

## 2.2. Certains usagers déplorent le manque global de coopération entre les opérateurs et appellent à une évolution de leurs obligations

**Les usagers relèvent qu'il existe des « stratégies non-coopératives » des opérateurs ferroviaires consistant à ne pas vendre les billets des concurrents**<sup>11</sup>. Familles Rurales estime que l'information sur les trajets existants devrait être donnée de façon complète, sur toutes les plateformes et sites préalablement à tout achat<sup>12</sup>. Le BEUC demande que l'initiative européenne sur la billetterie<sup>13</sup> permette, d'une part, que les opérateurs ferroviaires souhaitant vendre leurs offres sur des plateformes numériques de vente de titres de transport puissent le faire et, d'autre part, que les opérateurs ferroviaires soient obligés d'autoriser la vente de leurs billets sur des plateformes (qu'elles soient détenues par des opérateurs ferroviaires ou indépendantes)<sup>14</sup>. Les usagers notent que des coopérations pour la distribution de titres de transport existent dans le cas des lignes exploitées en partenariat (par exemple, dans le cas des trajets internationaux), mais que « *les prix peuvent varier pour le même train entre les sites des opérateurs ferroviaires*<sup>15</sup> ». Cela peut ainsi conduire les usagers à devoir consulter chacun des sites internet des opérateurs concernés pour accéder aux conditions les plus avantageuses (voir fiche 5 et 6).

---

<sup>8</sup> Que Choisir Ensemble (2024), Transport ferroviaire : l'information tarifaire et les droits des consommateurs détaillent, p.10.

<sup>9</sup> Retours du webinaire du 17 juin 2025 organisé par l'ART.

<sup>10</sup> Retours du webinaire du 17 juin 2025 organisé par l'ART.

<sup>11</sup> Position exprimée lors du webinaire du 17 juin 2025.

<sup>12</sup> Par exemple, à date, les trois opérateurs SNCF Voyageurs, (via sa plateforme SNCF Connect), Trenitalia et Renfe ne vendent pas les titres de transports des deux autres, obligeant les usagers qui voudraient combiner ces titres à utiliser deux systèmes de réservation séparés ou à avoir recours aux plateformes des distributeurs tiers (voir fiche 5). Les services de SNCF Voyageurs ne sont par ailleurs pas distribués par les plateformes de Trenitalia et Italie et de Renfe en Espagne.

<sup>13</sup> La Commission européenne a annoncé plusieurs initiatives en matière de billetterie ferroviaire et multimodale, notamment un projet de règlement relatif à un système unique de réservation et de billetterie numériques (*Single Digital Booking and Ticketing Solution*, SDBTR). Voir fiche 6 pour plus de détails. BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, <https://www.beuc.eu/position-papers/successful-single-digital-booking-and-ticketing-regulation>. Voir fiche 6.

<sup>14</sup> BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, p.3

<sup>15</sup> Que Choisir Ensemble (2024), Transport ferroviaire : l'information tarifaire et les droits des consommateurs détaillent, p.13

### 2.3. Les usagers déplorent la complexité de certains systèmes tarifaires et demandent une plus grande coordination aux acteurs

Il est ressorti des échanges avec les associations de représentants des voyageurs que ceux-ci regrettent la multiplicité des politiques de tarification des régions, qui complique, selon eux, l'organisation des trajets interrégionaux. La Fédération européenne des voyageurs estime que « *le paysage actuel des transports publics français est d'une rare complexité : 42 cartes de réduction pour les TER, 11 sites internet SNCF (...)* »<sup>16</sup>. Les cartes et abonnements nationaux ne trouveraient pas toujours d'équivalence ou de reconnaissance dans certaines régions, ce qui limite leur portée et complexifie la procédure d'achat pour l'utilisateur. L'INDECOSA-CGT estime ainsi que les voyageurs se trouvent confrontés à une multiplication des grilles tarifaires rendant difficile de combiner un trajet national et un trajet régional avec un même titre de transport. La FNAUT demande que les opérateurs nationaux et autorités organisatrices de transport régionales se concertent lors du développement de leurs services<sup>17</sup>. Le groupement Oui au train de nuit souhaite que les régions approfondissent leur coordination, par exemple en publiant un suivi des accords entre autorités organisatrices, ou même entre opérateurs de services librement organisés. Cette question est abordée en fiches 3 et 4.

### 3. Les associations d'usagers rappellent l'enjeu de disposer de garanties de correspondance quel que soit le trajet

Selon certaines associations, l'absence de garanties claires sur les correspondances, notamment entre deux opérateurs différents, risque de décourager les voyageurs d'opter pour le train et compromettrait, ce faisant, les objectifs de report modal vers le ferroviaire. Le sujet des garanties de correspondances dans le cadre d'un trajet « multi-opérateurs » est abordé dans la fiche 2.

Les différentes associations ont témoigné de la confusion et de la complexité de la gestion des correspondances au cours d'un trajet. Les usagers estiment ne pas être suffisamment informés sur leurs droits (ou leur absence de droits) par exemple en cas de retard sur une partie d'un parcours. L'association Oui au train de nuit propose que les plateformes numériques de vente affichent un message indiquant explicitement si les correspondances sont garanties au sein d'un trajet, afin que le voyageur soit clairement informé sur le régime de responsabilité dont il bénéficie. La FNAUT recommande, pour sa part, d'utiliser les plateformes de vente et les calculateurs d'itinéraires uniquement pour collecter l'information puis d'acheter les titres de transport directement sur les sites des opérateurs retenus pour bénéficier d'une relation contractuelle bilatérale avec l'opérateur à chaque étape du transport<sup>18</sup>.

---

<sup>16</sup> Fédération européenne des voyageurs, paru dans Fnaut Infos n°311 <https://fnaut.fr/numeriser-pour-simplifier-la-vie-lanalyse-de-la-federation-europeenne-des-voyageurs-fev/> et <https://www.fnaut.fr/uploads/2025/01/FNAUT-INFOS-N%C2%B0-311-V2-7.pdf>.

<sup>17</sup> <https://www.fnaut.fr/multitude-de-cartes-liberte-et-avantage-un-imbroglio-de-plus-pour-les-usagers/>

<sup>18</sup> FNAUT (2024), Voyages : les recommandations de la FNAUT pour acheter ses billets, <https://www.fnaut.fr/voyages-les-recommandations-de-la-fnaut-pour-acheter-ses-billets/>

**Plusieurs associations ont insisté sur la nécessité de bénéficier d'une solution de report en cas de « rupture de correspondance » lors d'un trajet, y compris pour un trajet « multi-transporteurs ».** Ces préoccupations portent d'abord sur les garanties de correspondance entre les différentes entreprises ferroviaires opérant pour le compte d'une région, mais également sur la garantie de correspondance avec les opérateurs des régions voisines et des opérateurs de services librement organisés. La FNAUT souhaite ainsi la mise en place de billets « de bout en bout », avec des garanties de correspondance, quel que soit le nombre d'opérateurs ferroviaires impliqués dans le trajet et le type de service (conventionné ou librement organisé) utilisé<sup>19</sup>.

**Le BEUC souligne notamment que ces garanties doivent être offertes quel que soit le mode d'achat des titres de transport<sup>20</sup>.** La garantie devrait ainsi s'appliquer de la même façon peu importe si l'usager a acheté son titre sur la plateforme de vente d'un opérateur ferroviaire, d'une région ou d'un distributeur tiers<sup>21</sup>.

**Les associations d'usagers réclament ainsi la mise en place d'un véritable régime de correspondance clair et transparent.** Le BEUC demande que les évolutions européennes annoncées<sup>22</sup> prévoient que des mécanismes de compensation entre les différentes parties prenantes soient clairement établis afin que les consommateurs puissent faire valoir leurs droits facilement auprès de l'entreprise qui leur a vendu le billet<sup>23</sup>. OUI au train de nuit indique que laisser la garantie de correspondances à la charge du voyageur, au moyen d'une assurance supplémentaire souscrite lors de l'achat, ne constitue pas une solution satisfaisante.

---

<sup>19</sup><https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2024/04/restitution-consultation-marche-aval-ferroviaire-vpublication-clean.pdf>

<sup>20</sup> BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, <https://www.beuc.eu/position-papers/successful-single-digital-booking-and-ticketing-regulation>

<sup>21</sup> Comme par exemple Trainline, Omnio ou Kombo (voir fiche 5).

<sup>22</sup> La Commission européenne a annoncé diverses initiatives en matière de droits et obligations des passagers ferroviaires. BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, <https://www.beuc.eu/position-papers/successful-single-digital-booking-and-ticketing-regulation>.

<sup>23</sup> BEUC (2024), Recommendations for a successful "Single Digital Booking and Ticketing Regulation" and the better protection of rail passenger rights, P.3

---

## Synthèse

---

**Avec l'arrivée sur le marché de nouveaux opérateurs ferroviaires, et donc le développement des trajets multi-transporteurs, la question de la « garantie des correspondances » entre services opérés par des opérateurs différents devient prégnante.** Celle-ci fait peser un risque à la fois sur le parcours voyageur, et donc sur le développement du mode ferroviaire, ainsi que sur les conditions de concurrence entre opérateurs, qui souffrent *de facto* d'un désavantage vis-à-vis de l'opérateur historique. En l'absence de cadre légal adapté, les opérateurs ont mis en place un certain nombre d'accords commerciaux pour répondre à cet enjeu, mais leur portée reste limitée.

**Dans ce contexte, la mise en place d'un régime de garantie de correspondance obligatoire paraît indispensable.** Un tel régime doit permettre, d'une part, de garantir aux usagers un parcours fluide et cohérent, dans l'intérêt du report modal et, d'autre part, de faciliter le développement de trajets multi-transporteurs - et donc l'activité de nouveaux opérateurs, contribuant ainsi au bon développement du système ferroviaire dans son ensemble.

**Dans l'attente, la conclusion d'accords de portée nationale entre les opérateurs de services conventionnés, librement organisés et les autorités organisatrices de mobilité apparaît indispensable pour répondre dès à présent à ces enjeux.** Conformément à la réglementation concernant les droits des passagers ferroviaires, ces acteurs sont invités à conclure des accords pour répondre au plus vite aux besoins des usagers en termes de garanties de poursuite de parcours.

## 1. L'ouverture du marché du transport ferroviaire permet le développement de nouvelles offres au bénéfice des passagers, mais soulève la problématique des garanties de correspondances entre opérateurs différents

### 1.1. L'entrée de nouveaux opérateurs sur le marché entraîne une multiplication et une diversification de l'offre proposée aux usagers

**L'ouverture du marché ferroviaire a permis l'émergence d'une plus grande diversité d'offres :**

- **S'agissant des services librement organisés (« SLO »)**, l'arrivée de nouvelles entreprises ferroviaires (comme Trenitalia France et Renfe Viajeros en France ou Flixtrain en Allemagne) a élargi les choix pour les passagers avec une offre plus importante, notamment de trains à grande vitesse (cf. fiche 1.1), mais aussi plus diversifiée (trains de nuits, classe affaires, liaisons transfrontalières etc.).
- **Parallèlement, s'agissant des services conventionnés**, la concurrence *pour le marché* a permis d'octroyer l'exploitation de lignes à des opérateurs concurrents de l'opérateur historique (tel que Transdev en région Sud-PACA).

### 1.2. Le bénéfice apporté par les nouvelles offres est amoindri par l'absence de garantie de correspondance entre les trajets opérés par des opérateurs différents

**L'arrivée de nouveaux opérateurs ferroviaires de services conventionnés comme de SLO a mis au jour la problématique des garanties de poursuite de voyage et de réacheminement (« garanties de correspondance ») en cas d'incident sur un parcours composé de plusieurs trajets opérés par des opérateurs différents<sup>24</sup>.** Si une entreprise ferroviaire doit proposer des garanties de correspondance entre les différents trains qu'elle exploite (que ce soit pour un trajet SLO ou conventionné) en application du règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires (voir *infra* section 2.1.1), y compris quand il s'agit de ses filiales, ces garanties n'existent pas entre les trains opérés par deux opérateurs différents, par exemple l'opérateur historique et un nouvel entrant. Sans garantie, les voyageurs s'exposent à une perte de correspondance, sans possibilité effective de réacheminement. Une étude réalisée au niveau européen par la Commission européenne<sup>25</sup> indique que la crainte de s'exposer à une perte de correspondance sans possibilité de réacheminement est l'une des raisons pour lesquelles les usagers ne recourent pas aux trajets multi-transporteurs<sup>26</sup>.

<sup>24</sup> Les autres garanties offertes par le règlement (indemnisation, remboursement et assistance) ne sont pas traitées dans le cadre de cette étude, n'ayant pas été identifiées, comme un frein majeur à l'ouverture du marché et au développement des services de transports ferroviaires.

<sup>25</sup> <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/3178>

<sup>26</sup> Plus précisément, à la question « Pourquoi n'avez-vous jamais, ou rarement, réservé de trajets comprenant deux segments ferroviaires ou plus, exploités par différents opérateurs ferroviaires ? », 18 % des usagers (en excluant les usagers pour qui un trajet multi-opérateur n'était pas utile car un trajet avec un seul opérateur était possible) ont indiqué craindre une perte de correspondance sans possibilité de réacheminement (plusieurs réponses possibles à la question).

**La part des voyageurs potentiellement concernés par les garanties de correspondance est pourtant substantielle.** Une étude de l'ART<sup>27</sup> renseigne, pour les trajets à grande vitesse, sur la part de trajet avec correspondance en fonction du nombre de nuitées entre l'aller et le retour du trajet. Comme illustré sur la Figure 1 ci-contre, cette part varie entre 17 % pour un aller-retour dans la journée et s'élève à 40 % pour plus de 15 nuitées. Pour les allers simples, elle s'élève à 37 %.

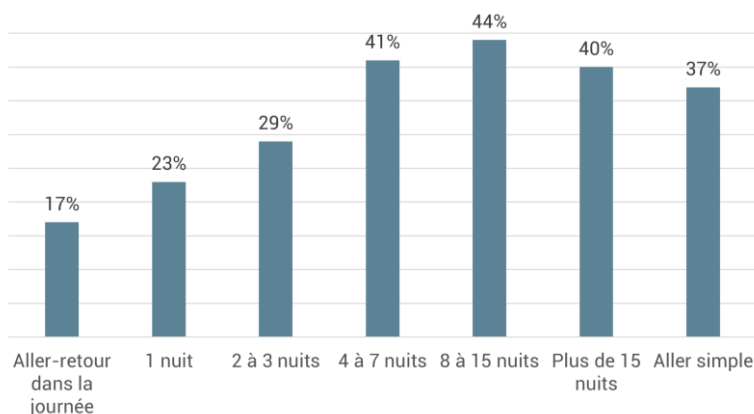


Figure 1 - Part de trajets impliquant une correspondance selon le nombre de nuitées entre l'aller et le retour

Source : Enquête ART - 2019

**Ainsi, l'absence de garantie de correspondance affecte en premier lieu les voyageurs, dont le parcours peut perdre en fluidité, ce qui pourrait décourager à terme le recours au transport ferroviaire.** Les associations d'usagers ont indiqué craindre que la garantie de correspondance, assurée pour les trajets opérés par l'opérateur historique, ne soit plus proposée aux voyageurs dans le cas où ils emprunteraient des trains des nouveaux opérateurs, décourageant ainsi le recours au transport ferroviaire (cf. fiche 1). Elles s'inquiètent également du fait que les coûts engendrés par cette garantie, si elle était mise en place sans cadre adapté, puissent être *in fine* reportés sur le prix des titres de transport. Transdev, premier opérateur alternatif de services conventionnés actif en France, a témoigné, lors des entretiens réalisés dans le cadre de la présente étude, de la confusion des passagers pour identifier leur interlocuteur en cas de rupture de parcours, ainsi que pour comprendre leurs droits.

**L'absence de garantie affecte également les nouveaux opérateurs SLO, en rendant moins attractif le recours à leurs offres, au détriment de leur développement dans des conditions concurrentielles satisfaisantes.** En effet, lors d'un voyage comprenant plusieurs segments (par exemple un trajet Paris – Lyon – Grenoble), un voyageur pourrait préférer ne pas recourir à l'offre d'un nouveau transporteur sur une partie du trajet (ici sur le trajet Paris-Lyon) afin de bénéficier de la garantie de correspondance offerte par l'opérateur historique entre ses trains (ici Paris-Lyon et Lyon-Grenoble). Les opérateurs ferroviaires alternatifs SLO ont ainsi souligné que le sujet des garanties de correspondance est un enjeu d'importance pour leurs clients et donc pour leur activité, laquelle pourrait être fortement affectée par ce désavantage concurrentiel vis-à-vis de l'opérateur historique.

**La problématique est tout aussi importante pour les services de transports conventionnés.** Les modalités de correspondances entre les différents opérateurs de services conventionnés au sein des régions (et éventuellement entre services conventionnés et services librement organisés) doivent être prévues et organisées, notamment dans le cadre des appels d'offres des régions. Il apparaît en effet essentiel que celles-ci veillent à ce que ces modalités soient équitables pour l'ensemble des candidats. Les appels d'offres qui ont d'ores et déjà été lancés ne prévoient généralement pas les modalités d'organisation des correspondances, en particulier le niveau et la répartition des dédommagements associés.

<sup>27</sup> Enquête auprès des voyageurs en trains à grande vitesse (2019), p. 30 <https://autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2020/07/enquete-tagv-2019.pdf>.

**Enfin, la question des garanties de correspondance est également au cœur du développement des plateformes indépendantes de vente de titres de transport (Kombo, Trainline, 12Train...), qui se distinguent des plateformes des opérateurs ferroviaires en permettant la combinaison de titres de plusieurs transporteurs<sup>28</sup>. Bien que la combinaison d'offres constitue une importante valeur ajoutée, ces plateformes de réservation ne sont pas incitées à offrir des garanties de correspondances à leurs clients<sup>29</sup> : en cas de correspondance manquée, elles devraient en effet prendre la responsabilité de la prise en charge des voyageurs. Ces acteurs soulignent que la question est cruciale : en cas de mauvaise expérience, les usagers pourraient renoncer à prendre le risque de recourir à plusieurs transporteurs pour un seul trajet et privilégier uniquement l'opérateur historique. Ils pourraient également se détourner des plateformes indépendantes de vente de titres de transport.**

## **2. Sans cadre juridique adapté, les garanties de correspondance reposent actuellement sur des accords commerciaux à la portée inégale et limitée**

### **2.1.1. Le cadre juridique ne prévoit pas de garantie systématique de correspondance pour les trajets multi-transporteurs**

**Le règlement (UE) 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires<sup>30</sup> offre aux usagers un certain nombre de garanties en termes de continuité de voyage – dans le cadre de la vente de « billets directs ». Un billet direct constitue un contrat de transport unique<sup>31</sup>, qui permet « de voyager sans discontinuité »<sup>32</sup>. Sont attachées aux billets directs un certain nombre de garanties, en termes de remboursement, de réacheminement, d'indemnisation et d'assistance<sup>33</sup>. Le règlement prévoit que, « pour les voyages qui comportent une ou plusieurs correspondances, il est indiqué au voyageur préalablement à l'achat d'un ou de plusieurs billets si ce ou ces billets sont des billets directs »<sup>34</sup>.**

---

<sup>28</sup> Les plateformes de distribution détenues par les entreprises ferroviaires historiques ne présentent généralement pas les offres des nouveaux entrants, réduisant ainsi les options disponibles pour les voyageurs et la combinaison possible avec les offres de leurs concurrents. *A contrario*, les plateformes indépendantes de vente de titres de transport (c'est-à-dire qui ne sont pas en lien avec un opérateur ferroviaire), aussi appelées « distributeurs tiers » proposent ce service (voir fiche 5).

<sup>29</sup> C'est-à-dire proposer, de leur propre initiative, des « billets directs » dans le cadre de transactions commerciales uniques, et donc des garanties de correspondances (voir section 2.1.1 *infra*).

<sup>30</sup> Le contrôle du respect, par les acteurs, du règlement 2021/782, relève de la compétence des agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, et des fonctionnaires chargés de missions de protection économique des consommateurs (dans les conditions prévues à l'article L. 2151-3 du code des transports et aux articles L. 511-3, L. 511-21 et L. 511-7 du code de la consommation).

<sup>31</sup> Au sens de la directive 2012/34/UE, art 3, point 35), auquel renvoie le règlement, un billet direct se définit comme « un ou plusieurs billets représentant un contrat de transport portant sur la prestation de services ferroviaires successifs par une ou plusieurs entreprises ferroviaires ».

<sup>32</sup> Paragraphe 22 du préambule du règlement.

<sup>33</sup> Cf. lecture combinée de l'article 12 point 3 et des articles 18 à 20 du règlement. Seule la problématique du réacheminement est traitée dans la présente fiche.

<sup>34</sup> Article 12 point 2 du règlement.

**Or, à ce jour, l'obligation de vendre des billets directs ne pèse que sur les trajets réalisés par une même entreprise ferroviaire.** En effet, c'est uniquement lorsque « *des services de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique*<sup>35</sup> » (ou par les entreprises entièrement détenues au sein d'un même groupe) que cette entreprise est tenue de proposer un billet direct. Ainsi, les passagers bénéficient par exemple, de droit, d'une garantie de correspondance entre les trains opérés par l'opérateur historique SNCF Voyageurs et ses filiales<sup>36</sup>.

**En revanche, le règlement ne prévoit pas d'obligation d'émettre des « billets directs » (et n'offre donc pas les garanties associées) pour les trajets opérés par différents transporteurs.** L'article 12 du règlement indique uniquement que, dans cette situation « *les entreprises ferroviaires s'efforcent, dans la mesure du raisonnable, de proposer des billets directs et coopèrent entre elles à cette fin* ». Le plus souvent, le voyageur se verra vendre plusieurs billets constituant autant de contrats de transport distincts, et pour lequel les garanties attachées aux billets directs ne seront pas applicables<sup>37</sup>. Ainsi, un voyageur qui souhaiterait emprunter des trains opérés par des transporteurs différents au cours de son voyage n'est pas couvert par une garantie de correspondance, sauf accord spécifique conclu au préalable entre les entreprises ferroviaires concernées (cf *infra* section 2.1.2)<sup>38</sup>.

---

<sup>35</sup> Aux termes du deuxième alinéa du 1 de l'article 12 du règlement, l'expression « *entreprise ferroviaire unique* » couvre également toutes les entreprises ferroviaires qui soit sont entièrement détenues par le même propriétaire, soit sont des filiales entièrement détenues par l'une des entreprises ferroviaires concernées.

<sup>36</sup> Par exemple, entre un TGV Paris-Marseille exploité par SNCF Voyageurs et un TER opéré par la société dédiée SNCF Sud Azur qui exploite actuellement le lot Étoile de Nice pour le compte de la région Sud-PACA.

<sup>37</sup> Article 12 point 5 du règlement.

<sup>38</sup> Néanmoins, même en l'absence de « billets directs », un voyageur peut bénéficier s garanties spécifiques si l'achat de ses billets a été réalisé dans le cadre d'un voyage à forfait, c'est-à-dire combinant au moins deux types de services différents de voyage (transport, hébergement, location de voiture...), vendu soit par un seul professionnel sous un contrat unique, soit selon certaines modalités (v. directive (UE) 2015/2302, transposé aux articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme), et sous certaines conditions. Dans ce cadre, l'organisateur du voyage ou le détaillant est responsable de l'exécution des différents services du contrat (sans préjudice de son droit de recours contre les prestataires, cf. art. L. 211-16 du code du tourisme).

2.1.2. En l'absence d'obligation légale pour les trajets « multi-transporteurs », des accords commerciaux entre opérateurs offrent des garanties de correspondance, mais n'ont qu'une portée limitée

**Pour les trajets internationaux, certains opérateurs, pour la plupart historiques, ont conclu des accords commerciaux prévoyant des garanties de correspondance au bénéfice des usagers, en l'absence de « billets directs ».** L'*Agreement on Journey Continuation* (« AJC ») est un accord commercial conclu entre une vingtaine d'opérateurs ferroviaires européens qui permet aux passagers d'un trajet international de se reporter gratuitement sur le prochain train en partance de l'opérateur membre de l'accord, en cas de retard ou d'annulation d'un train, qui entraînerait une rupture de correspondance sur le trajet<sup>39</sup>. Cet accord permet donc de garantir les correspondances des usagers qui ont acheté leurs titres de transports séparément et qui ne bénéficient pas de « billets directs », pour les trajets internationaux. La signature de l'accord est libre mais celui-ci est, à fin 2025, signé en grande majorité par des opérateurs historiques<sup>40</sup>. Garantie supplémentaire, l'accord *Hop on the next available train* (« HOTNAT »)<sup>41</sup> permet aux passagers d'emprunter gratuitement le prochain train grande vitesse de n'importe quel membre de l'alliance en cas de retard ou d'annulation d'un train qui entraînerait une rupture de correspondance sur le parcours. Comme pour l'AJC, cet accord offre des garanties de correspondance aux usagers qui ne bénéficient pas d'un « billet direct », mais n'est cependant applicable que pour un nombre très restreint d'entreprises ferroviaires historiques<sup>42</sup>. Par ailleurs, ce type d'accords commerciaux a également été développé pour des trajets intermodaux (notamment entre le train et l'avion), ce qui illustre l'intérêt, pour répondre aux besoins des usagers, d'offrir des garanties de correspondance entre les différents segments d'un même voyage<sup>43</sup>.

**Les accords commerciaux, déjà limités aux trajets internationaux et à certains transporteurs, ne sont par ailleurs pas systématiquement appliqués.** Ces accords n'incluant pas l'intégralité des entreprises ferroviaires, le niveau de protection accordé aux usagers reste inégal et incertain. Par ailleurs, certains acteurs ont rapporté, pendant les entretiens préparatoires à la présente étude, que leur application n'est pas systématique : ils sont en effet souvent méconnus des passagers (pas de publication ou d'affichage en gare de la part des opérateurs<sup>44</sup>), voire parfois des personnels des entreprises ferroviaires. Même si un accord existe, le passager n'est donc pas certain de voir sa correspondance garantie dans les meilleures conditions.

<sup>39</sup> Cette garantie s'applique si les achats des titres de transport ont été effectués séparément (dans le cas où les titres de transport ont été achetés au sein d'une seule transaction commerciale, les garanties offertes par le Règlement 2021/782 cité *supra* s'applique – cf. point 3 de l'article 12). La garantie ne s'applique néanmoins que si le temps de correspondance prévu entre les deux trains est « raisonnable ». [https://www.cer.be/images/publications/agreements-resolutions/ajc\\_leaflet\\_2025-07-01\\_en.pdf](https://www.cer.be/images/publications/agreements-resolutions/ajc_leaflet_2025-07-01_en.pdf)

<sup>40</sup> Les membres de l'accord sont notamment SNCF Voyageurs, Deutsche Bahn, Renfe et Trenitalia (<https://www.cer.be/cer-eu-projects-initiatives/agreement-on-journey-continuation-ajc>).

<sup>41</sup> Cette garantie s'applique si les achats des titres de transport ont été effectués séparément (dans le cas où les titres de transport ont été achetés au sein d'une même transaction commerciale, les garanties offertes par le Règlement 2021/782 cité *supra* s'appliquent). <https://www.railteam.eu/en/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/>

<sup>42</sup> Deutsche Bahn, Eurostar, Nederlandse Spoorwegen, SBB/CFF/FFS, SNCB, SNCF Voyageurs et OBB.

<sup>43</sup> Par exemple, un accord existe entre SNCF Voyageurs (InOui et Ouigo) et Air France pour permettre aux usagers de « combiner, sur une même réservation entièrement digitalisée, un trajet en avion et en train, avec la garantie du report sur le train ou le vol suivant en cas d'irrégularité ». <https://www.sncf-voyageurs.com/fr/presse/offre-train-air-air-france-et-sncf-voyageurs-etendent-leur-partenariat-aux-trains-ouigo>

<sup>44</sup> À titre de comparaison, dans le secteur aérien, le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol prévoit dans son article 14 que « le transporteur aérien effectif veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement : Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance ».

**Au niveau national, des exemples illustrent la volonté des opérateurs ou des autorités organisatrices d'offrir des garanties de correspondances aux usagers, mais ne permettent pas non plus de couvrir tous les trajets.** En France, d'après les entretiens menés dans le cadre de la présente étude, les premiers accords bi- ou multilatéraux entre opérateurs SLO, opérateurs conventionnés et/ou autorités organisatrices de mobilité (« AOM ») sont en discussion. Ces échanges demeurent toutefois complexes, de l'aveu des opérateurs comme des AOM, notamment en ce qui concerne l'identification des surcoûts et la répartition des responsabilités en cas de retard ou d'incident d'exploitation. En outre, l'absence d'obligation réglementaire de conclure de tels accords se traduit par une faible incitation des acteurs à les formaliser, malgré l'intérêt qu'ils présentent pour la continuité et la qualité du service rendu aux voyageurs. En Allemagne, un accord entre Flixtrain et un groupement d'AOM régionales<sup>45</sup> garantit les correspondances entre les trains à grande vitesse Flixtrain et les services conventionnés ferroviaires opérés par d'autres acteurs. En Italie, un accord a été conclu pour garantir les correspondances entre les trains à grande vitesse Italo et les bus interurbains opérés par Trenitalia. Au Royaume-Uni<sup>46</sup>, des accords entre certaines entreprises ferroviaires permettent aux passagers d'emprunter les trains des autres opérateurs en cas de retard. Une chambre de compensation permet ensuite l'organisation de la rémunération des opérateurs.

**À titre de comparaison, la gestion des correspondances dans le secteur aérien repose notamment sur des accords commerciaux entre les opérateurs, au sein des « alliances ».** Le règlement (CE) 261/2004 et la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne<sup>47</sup> garantissent aux usagers leur acheminement jusqu'à la « destination finale » de leur parcours, si le transport, pris dans son ensemble, constitue un vol avec correspondances au sens de ce règlement. En pratique, l'achat de titres de transports de « bout-en-bout » est facilité si les compagnies aériennes sont membres d'une alliance, c'est-à-dire d'un accord de coopération qui permet la coordination de leurs activités pour fonctionner comme un réseau élargi<sup>48</sup>. Ce système permet à chaque compagnie de vendre les titres de transport des autres comme s'ils étaient les siens, et donc notamment de mettre en place de garanties de correspondance. Une chambre de compensation permet ensuite d'éventuels versements entre les compagnies. Le mécanisme des alliances est né de l'organisation du système aérien en « hub », c'est-à-dire dans une logique où les passagers de diverses provenances sont d'abord acheminés vers un aéroport principal avant de prendre un second courrier vers leur destination finale. La bonne gestion des correspondances est donc un élément central historique de ce système.

---

<sup>45</sup> Le Deutschlandtarifverbund (DTV) est une société de coordination entre les autorités organisatrices régionales et les opérateurs ferroviaires régionaux, notamment, visant à développer des tarifs harmonisés entre les différents services régionaux et à faciliter le développement des billets interopérables et combinés entre services régionaux et nationaux.

<sup>46</sup> Le système ferroviaire au Royaume-Uni est un système concessif, où de multiples entreprises ferroviaires privées sont actives sur différentes sections du réseau.

<sup>47</sup> Notamment les arrêts *Folkerts* (CJUE, 26 février 2013, C-11/11) et *Wegener* (CJUE, 31 mai 2018, C-537/17)

<sup>48</sup> Toutes les compagnies aériennes ne sont pas regroupées au sein d'une seule alliance (il en existe trois principales au niveau mondial et quelques-unes au niveau régional), mais chacune des alliances existantes regroupe des compagnies qui lui permettent de couvrir un très large territoire et un grand nombre de trajets.

### 3. La mise en place d'un régime européen garantissant les droits des passagers ferroviaires apparaît indispensable à l'ouverture du marché dans des conditions optimales

#### 3.1. La mise en place d'une garantie de correspondance entre différents transporteurs apparaît indispensable à la préservation du parcours voyageurs et pour garantir l'attractivité du mode ferroviaire

La révision du règlement (UE) 2021/782 sur les droits et obligations des passagers ferroviaires apparaît indispensable pour renforcer les obligations pesant sur les entreprises ferroviaires afin de garantir les correspondances lorsqu'un trajet implique plusieurs transporteurs<sup>49</sup>. À cette fin, il paraît essentiel que la nouvelle réglementation prévoie que des billets directs combinant les trajets de plusieurs entreprises ferroviaires différentes soient systématiquement proposés aux voyageurs. Une telle disposition, obligeant les entreprises ferroviaires à coopérer pour proposer des billets directs combinant les liaisons qu'elles proposent, permettrait d'assurer aux voyageurs des droits identiques en termes de poursuite de voyage, quel que soit le nombre d'entreprises impliquées.

**À défaut, un dispositif similaire à l'Agreement on Journey Continuation, c'est-à-dire qui assure des garanties de correspondance pour des trajets qui n'ont pas été vendus comme des billets directs, sans coût supplémentaire, pourrait devenir obligatoire et être étendu à l'ensemble du territoire européen, y compris en ce qui concerne les liaisons domestiques.** Les correspondances entre plusieurs trajets, même achetés séparément, pourraient ainsi être aussi garanties, y compris pour les trajets domestiques.

**Les nouvelles garanties ainsi mises en place devraient être accessibles à tous les voyageurs, quel que soit le support d'achat de leur billet.** En particulier, les voyageurs doivent pouvoir en bénéficier s'ils ont acheté leurs titres de transports via un voyageur ou une plateforme indépendante de vente de titres de transport au même titre que lors d'un achat réalisé directement auprès d'un opérateur.

**À défaut d'évolution européenne, un tel dispositif pourrait être mis en place par une évolution législative à l'échelle nationale.** Le principe d'un droit à la garantie de correspondance, *a minima* dans le cas où le billet a été acheté dans le cadre d'une seule transaction commerciale, sans coût supplémentaire, pourrait ainsi être établi sur le territoire national, sans préjudice de l'application du règlement (UE) 2021/782.

---

<sup>49</sup> Le projet de révision du règlement (UE) 2021/782 présenté par la Commission européenne le 13 mai 2026 vise ainsi à renforcer les droits des voyageurs dans le cadre de trajets intégrant plusieurs opérateurs ferroviaires.

### 3.2. Afin d'être pleinement applicable, le cadre adopté devra prendre en compte différents enjeux opérationnels et techniques

**Afin de contribuer au mieux à fluidifier le parcours des voyageurs, le dispositif devra être facile d'usage, par exemple au travers d'un système de prise en charge automatique.** En cas de correspondance manquée due à un retard ou à une annulation, le voyageur pourrait ainsi être réacheminé (et indemnisé) sans démarche administrative complexe. À titre d'exemple, il pourrait ainsi être envisagé :

- un mécanisme unique pour les demandes de prise en charge, quel que soit le nombre d'entreprises impliquées ;
- en cas de retard ou d'annulation, la première entreprise ferroviaire du trajet pourrait être responsable de la coordination avec les autres entreprises pour le réacheminement ou l'indemnisation.

**Parallèlement, la publicité de ces dispositions devrait être garantie par une information claire du voyageur sur l'étendue de ses droits au moment de l'achat** (affichage en guichets, à proximité des bornes de vente, sur les plateformes d'achat en ligne, etc., sur le modèle notamment des pratiques du secteur aérien, qui imposent un affichage lisible et bien en vue dans les zones d'embarquement<sup>50</sup>). La problématique de l'information des voyageurs sur leurs droits, notamment au moment de l'achat, a déjà été soulevée par certaines associations d'usagers (voir fiche 1, section 3). Les vendeurs devraient ainsi s'attacher à clarifier ces points autant que possible, dès à présent, en indiquant clairement les droits des voyageurs en termes de garanties de correspondance lors de l'achat des titres de transport

**Le régime de garanties pourrait néanmoins être assorti de certaines conditions, afin notamment de tenir compte des impératifs opérationnels des entreprises ferroviaires.** Par exemple, la fixation de délais minimaux de correspondance entre les trains initiaux pour que le régime soit applicable paraît opportune<sup>51</sup>.

**La mise en place de ce régime devrait également s'accompagner d'une harmonisation des solutions techniques des opérateurs et d'un encouragement au partage de leurs données, ainsi que d'une répartition claire des responsabilités de chaque acteur en la matière afin de permettre une gestion fluide des ruptures de correspondance.** L'harmonisation technique des interfaces de billettique et des formats d'échanges de données est en effet souhaitable pour permettre aux opérateurs et aux plateformes indépendantes de vente de titres de transport d'accéder aux informations nécessaires pour proposer des billets directs combinant les trajets de plusieurs opérateurs (identification des voyageurs, de leur trajet complet, des réductions auxquels ils peuvent prétendre, etc.) et gérer les ruptures de correspondance (nombre de passagers concernés, durée précise du retard, présence de PMR, etc.). Un renforcement du cadre actuel relatif à la publication des données de mobilité<sup>52</sup> est également souhaitable pour garantir que, à chaque billet acheté, soit rattachée une information individualisée du passager sur la situation de son voyage (information dont un passager doit disposer pour voyager en toute confiance).

---

<sup>50</sup> À titre de comparaison, le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol prévoit dans son article 14 que « le transporteur aérien effectif veille à ce qu'un avis reprenant le texte suivant, imprimé en caractères bien lisibles, soit affiché bien en vue dans la zone d'enregistrement : "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement le texte énonçant vos droits, notamment en matière d'indemnisation et d'assistance." ».

<sup>51</sup> Ce type de conditions est déjà utilisé au sein des accords commerciaux du secteur ferroviaire comme l'AJC ou le HOTNAT et du secteur aérien au sein des alliances.

<sup>52</sup> Règlement délégué (UE) 2017/1926, voir fiche 7.

#### **4. Dès à présent, la conclusion d'accords commerciaux entre opérateurs de services conventionnés, opérateurs de SLO et/ou AOM paraît opportune pour le bon fonctionnement du système ferroviaire**

**À court terme, dans l'attente de l'évolution législative recommandée *supra* (voir section 3.1), des accords commerciaux peuvent permettre de répondre à la problématique des garanties de correspondance lors de trajets « multi-transporteurs ».**

**En ce qui concerne les trajets SLO, l'extension de l'*Agreement on Journey Continuation* à l'ensemble des trajets domestiques garantirait aux voyageurs des parcours « sans couture », en cas d'incident, renforçant l'attractivité du mode ferroviaire.**

**En ce qui concerne les services conventionnés, les régions, en leur qualité d'AOM, apparaissent comme les acteurs les mieux placés pour faciliter la mise en place d'un dispositif de garantie de correspondance.** Elles occupent en effet une position centrale dans l'organisation de la mobilité ferroviaire, en assurant à la fois la cohérence entre les services conventionnés qu'elles organisent, avec les services conventionnés des régions limitrophes et avec les SLO présents sur leurs territoires. L'arrivée des premiers opérateurs alternatifs rend nécessaire d'anticiper les situations de rupture de correspondance – quelle qu'en soit l'origine – entre ces services, tant d'un point de vue théorique que d'un point de vue opérationnel, en s'appuyant sur l'expertise des opérateurs.

**La négociation d'accords sous l'égide des AOM paraît ainsi nécessaire pour accompagner l'arrivée des nouveaux opérateurs de services conventionnés.** La conclusion de conventions impliquant les AOM et les opérateurs permettrait la stabilisation d'un cadre clair afin d'éviter aux usagers de rester sans solution à la suite d'un retard en ligne. Ce cadre pourrait définir précisément les situations couvertes par l'accord, afin de concilier droit des usagers et contraintes opérationnelles des opérateurs, et prévoir un système de compensation entre les acteurs.

**En outre, la mise en place d'un système organisé permettrait de réduire les écarts de situation entre l'opérateur historique et les opérateurs alternatifs, contribuant ainsi au développement de l'activité de ces derniers dans des conditions concurrentielles équilibrées.** Afin de préserver l'équité entre les différents opérateurs, il apparaît nécessaire pour les AOM de prévoir un régime neutre et clair dès l'appel d'offres, traitant des correspondances intrarégionales, des correspondances avec les trains conventionnés d'autres AOM et des correspondances avec les trains SLO. Les régimes pourraient par exemple combiner des obligations de prise en charge (qui pourraient être négociés avec les autres AOM et les SLO) avec l'éventuelle mise en place d'un barème de compensation, dans des conditions assurant la neutralité concurrentielle et évitant qu'un opérateur ne bénéficie d'un avantage indu du fait de sa position actuelle sur le marché. Certaines régions réfléchissent d'ores et déjà à intégrer la gestion de ces garanties dans leurs appels d'offres, afin de maintenir le niveau de service offert par l'opérateur historique préalablement à l'arrivée de nouveaux opérateurs.

**L'organisation du système à l'échelle nationale, et non région par région, paraît par ailleurs optimal pour la mise en place d'un système coordonné.** Une négociation à l'échelle nationale, associant par exemple l'État, Régions de France, l'Association Française du Rail (« AFRA ») et l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (« UTPF »), permettrait l'adoption d'un régime harmonisé, ce qui faciliterait son applicabilité au bénéfice des usagers. Une négociation groupée permettrait par ailleurs aux différentes AOM de bénéficier d'un pouvoir de négociation plus important vis-à-vis des opérateurs SLO. En tout état de cause, ces négociations pourraient porter en priorité sur les axes les plus importants en termes de flux de passagers. À défaut, une négociation à l'échelle de chaque AOM, mais sous un cadre harmonisé national pourrait également être mise en place.

---

## Synthèse

---

**Les défis de lisibilité et de coordination des offres de transports régionales, déjà perceptibles aujourd'hui, devraient s'accroître avec l'augmentation du nombre d'opérateurs exploitant des services conventionnés dans le cadre de l'ouverture du marché ferroviaire.**

**En effet, le système de distribution des services conventionnés, jusqu'à présent mis en œuvre par l'opérateur historique, expose les autorités organisatrices de mobilité (« AOM ») à de nouveaux défis** pour mettre en place un système intégré (c'est-à-dire unifié et cohérent) de distribution, garantissant aux usagers un accès simple et centralisé à l'ensemble de l'offre régionale. Celles-ci rencontrent ainsi plusieurs contraintes allant de la dépendance technique et commerciale à l'opérateur historique, à la complexité de la coordination entre acteurs et autres régions.

**Plusieurs pays européens ont instauré des dispositifs nationaux ou régionaux d'intégration visant à simplifier l'accès aux réseaux de transport.** Ces initiatives montrent qu'il est possible de construire une billettique intégrée conciliant diversité des modes et des opérateurs, cohérence tarifaire et simplicité d'usage pour les voyageurs.

## 1. La distribution des titres de transports conventionnés, largement digitalisée, souffre d'un manque d'interopérabilité entre les autorités organisatrices de mobilité

### 1.1. La distribution des billets des services conventionnés se numérise progressivement, suivant l'évolution des pratiques d'achat des usagers

Les canaux numériques (tant sur internet que grâce aux applications) sont aujourd'hui au cœur de la distribution des services de transports ferroviaires conventionnés. Si, en 2019, la distribution numérique (ou « billettique ») représentait à peine plus de la moitié des recettes de l'activité TER, elle constitue en 2024 le canal majoritaire avec 70 % des recettes (voir Figure 2 ci-dessous)<sup>53</sup>. Intensifié par la crise sanitaire de 2020, le recours à la distribution numérique s'est accru ces dernières années, conduisant parallèlement à la baisse de fréquentation des points de vente physique<sup>54</sup>.

### 1.2. La lisibilité des offres et la mobilité interrégionales sont limitées par l'absence de supports et de modèles tarifaires communs entre les différentes régions

Les supports de titres de transport régionaux, dans la majorité des cas uniformisés entre les différents réseaux de transports au sein d'une même région (train, réseaux urbains, etc.), le sont rarement d'une région à l'autre, ce qui complexifie les parcours interrégionaux des usagers. La plupart des régions ont développé leurs propres solutions techniques (cartes sans contact NFC<sup>55</sup>, codes-barres à deux dimensions<sup>56</sup>, applications mobiles), compatibles avec les réseaux urbains de leur territoire<sup>57</sup>. Ces initiatives témoignent du succès d'une coordination entre autorités organisatrices de la mobilité (« AOM ») à l'échelle infrarégionale. Toutefois, ces solutions ne franchissent que rarement les frontières régionales. Sauf conventions spécifiques, les supports de titres de transports des régions ne fonctionnent pas en dehors de leur territoire, ce qui oblige les usagers qui souhaitent faire des trajets interrégionaux à multiplier les supports. Le recours aux plateformes numériques de ventes comme SNCF Connect ou Trainline est également possible, mais l'ensemble des cartes de réduction émises par les régions n'y sont pas toujours disponibles<sup>58</sup>.

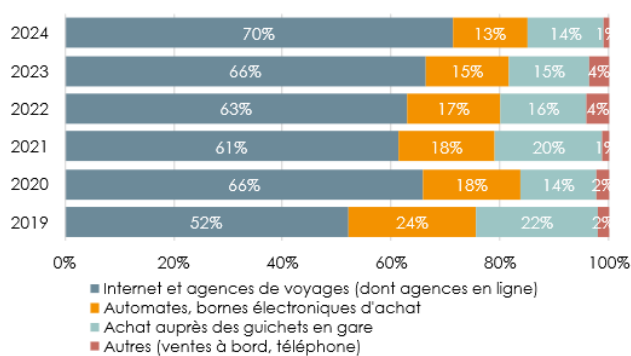


Figure 2 - Part du chiffre d'affaires TER par canal de distribution (hors abonnements)

Source : ART, d'après entreprises ferroviaires

<sup>53</sup> À titre de comparaison (et comme développé en fiche 5), les recettes numériques des services ferroviaires librement organisés s'élèvent à plus de 85 % dès 2019, et atteignent plus de 90 % en 2024. Ces différences illustrent notamment les différences d'habitudes de consommation des usagers selon le type de transport ferroviaire.

<sup>54</sup> Étude du bureau de recherche 6t (2021) « Analyse comparée des tarifications régionales de l'offre de transport interurbaine ».

<sup>55</sup> La technologie NFC (*Near field contact*) permet à deux appareils compatibles de communiquer entre eux en établissant une connexion sans fil à courte portée.

<sup>56</sup> La technologie code-barres 2D (en deux dimensions) permet de stocker toutes les informations d'un titre de transport en une seule image.

<sup>57</sup> La carte multimodale KorriGo en Bretagne illustre ce modèle : elle est utilisable à la fois sur le TER et sur plusieurs réseaux urbains (Rennes, Brest, Lorient, etc.).

<sup>58</sup> Voir fiche 1.

**Au-delà des obstacles techniques liés au support, l'offre tarifaire des régions est hétérogène, au détriment de la mobilité interrégionale.** Depuis l'instauration de la liberté tarifaire des régions<sup>59</sup> progressivement mise en œuvre par celles-ci à compter de 2017, chaque région définit de manière autonome ses règles de tarification et ses dispositifs de réduction, dans une recherche d'équilibre entre besoin de financement du système de transport et volonté de ne pas en exclure certaines catégories d'usagers, ce qui justifie, selon elles, la mise en place de tarifs différenciés<sup>60</sup>. Pour définir leurs offres tarifaires et dispositifs de réduction, les régions utilisent souvent des approches similaires, comme l'utilisation de critères socio-démographiques (âge, statut d'emploi, situation familiale) ou de fréquence des trajets (abonnements, cartes navetteurs, etc.), mais dont la mise en œuvre varie sensiblement d'une région à l'autre. Ces disparités, illustrées en annexe 1 pour le cas de la carte de réduction « Avantages Jeune », entraînent des incohérences pour les voyageurs empruntant des circulations interrégionales (qui représentaient en 2024 17 % des circulations TER)<sup>61</sup>: un usager éligible à une réduction dans une région peut ne pas l'être dans la région voisine, pour un même profil ou un même trajet<sup>62</sup>.

## **2. Avec l'ouverture à la concurrence, le système de distribution des services conventionnés, jusqu'à présent mis en œuvre par l'opérateur historique, expose les AOM à de nouveaux défis**

**Historiquement, la distribution numérique des billets de TER<sup>63</sup> et de TET<sup>64</sup> était réalisée via les canaux de l'opérateur historique SNCF Voyageurs**, au travers de ses infrastructures numériques de vente<sup>65</sup> et de ses plateformes de vente (sites TER harmonisés pour l'ensemble des régions<sup>66</sup>, application et site SNCF Connect<sup>67</sup>, etc.). L'ouverture du marché conduit à la réorganisation de la billettique ferroviaire autour des régions en lieu et place de l'opérateur historique : la distribution des services conventionnés ferroviaires est désormais réorganisée au niveau de chaque AOM. Ce nouveau système constitue ainsi une opportunité de rapprocher la distribution ferroviaire régionale de la distribution des réseaux de transport locaux (cars interurbains, bus de ville, SERM, etc.) et, ainsi, de faciliter les déplacements multimodaux « porte à porte » des usagers.

---

<sup>59</sup> Loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire et décret n° 2016-327 du 17 mars 2016 relatif à l'organisation du transport ferroviaire de voyageurs et portant diverses dispositions relatives à la gestion financière et comptable de SNCF Mobilités.

<sup>60</sup> Cette logique est celle du concept économique classique de « discrimination tarifaire », qui correspond à un système où le prix d'un bien ou d'un service est modulé en fonction de la disposition à payer du consommateur. Elle permet à la fois de maximiser le revenu tiré de la vente du produit ou du service tout en s'assurant de ne pas exclure du marché certains acteurs avec une moindre disposition à payer. Voir par exemple Tirole, J. (1988), *The Theory of Industrial Organization*, MIT Press, Chapitre 3 : « *Price Discrimination* ».

<sup>61</sup> Chiffres hors TER internationaux, ART, 2024. Une circulation interrégionale est entendue comme une circulation avec une origine et une destination dans deux régions différentes.

<sup>62</sup> Par exemple, la carte avantage jeune de la région Sud-PACA n'est valable dans aucune des régions qui lui sont limitrophes (Auvergne-Rhône-Alpes et Occitanie). La carte avantage jeune des régions Occitanie et Nouvelle Aquitaine ne sont que partiellement compatibles.

<sup>63</sup> Trains express régionaux, c'est-à-dire les services conventionnés opérés au sein des régions.

<sup>64</sup> Trains d'équilibre du territoire, c'est-à-dire les services conventionnés opérés à l'échelle du pays.

<sup>65</sup> L'opérateur historique est, à la date de publication du présent rapport, détenteur de l'unique système centralisé de billettique conventionnée à travers ses portails « PAO » (portail d'accès aux offres) et « prise TER ».

<sup>66</sup> Accessibles à l'adresse [ter.sncf.com/nom-de-la-region](https://ter.sncf.com/nom-de-la-region). Comme développé *infra*, l'offre TER est également disponible sur d'autres sites internet et applications, proposés par les régions elles-mêmes ou encore par des distributeurs tiers tels que les agences de voyages en ligne.

<sup>67</sup> Aujourd'hui propriété de la filiale SNCF Connect & Tech, mais qui est le fruit de plusieurs évolutions ([voyages-sncf.com](https://voyages-sncf.com), [oui.sncf](https://oui.sncf)).

**L'attribution concurrentielle de l'exploitation des différents services conventionnés impose donc un nouveau système d'organisation de la distribution ferroviaire.** Avec l'ouverture du marché de l'exploitation des services conventionnés, les systèmes de distribution, auparavant centralisés par l'opérateur historique, doivent être réorganisés au niveau de chaque AOM, ce qui fait naître un risque d'« archipélisation » des différents systèmes à l'échelle nationale : les usagers ne peuvent pas toujours acheter facilement des titres pour des trajets interrégionaux, ce qui complique leur parcours. Ainsi, pour un déplacement couvrant deux régions, ils peuvent être contraints d'acheter deux titres de transport distincts, chacun sur la plateforme de vente de la région concernée. Pour les AOM<sup>68</sup>, l'enjeu est donc de mettre en place un système intégré (c'est-à-dire unifié et cohérent) de distribution sur leur territoire et à l'échelle nationale, garantissant aux usagers un accès simple et centralisé à l'ensemble de l'offre de services conventionnés, quel que soit leur trajet et l'opérateur assurant le service. Ce nouveau système d'organisation présente ainsi l'opportunité de mettre en place une véritable billettique multimodale unifiée (cars interurbains, bus de ville, transport ferroviaire, etc.), sous l'égide des AOM, notamment des régions.

### **2.1. La réorganisation de la distribution des services conventionnés progresse inégalement selon les régions**

**À ce jour, l'avancement de la réorganisation de la distribution des services conventionnés est disparate selon les AOM.**

**Les régions ayant déjà engagé les premières mises en concurrence de l'exploitation de leurs services conventionnés ont, dans l'ensemble, une vision plus claire de l'organisation et de la centralisation de leurs futurs systèmes de distribution.** La région Provence-Alpes-Côte-d'Azur (« Sud-PACA »), première à accueillir sur son territoire plusieurs exploitants TER<sup>69</sup>, a ainsi confié, à l'issue d'une mise en concurrence, à un groupement unique<sup>70</sup> la gestion de l'ensemble de sa billettique régionale (pour les services conventionnés ferroviaires et les services de cars régionaux) pour une durée de huit ans. Ce marché comprend également des investissements significatifs, portant sur la refonte complète des systèmes de distribution et de contrôle d'accès, ainsi que sur la mise en œuvre de nouveaux matériels et logiciels destinés à moderniser l'ensemble du dispositif régional.

**La mise en place d'un nouveau système billettique nécessite plusieurs années de conception, de développement et de déploiement, ce qui conduit les régions à recourir, dans l'intervalle, aux services de l'opérateur historique.** Celui-ci propose une offre d'intégrateur régional de services compatible avec une exploitation par un opérateur tiers ou un régime multi-opérateurs, et un accompagnement progressif des régions vers leur reprise en main définitive. En attendant la mise en place du nouveau système du groupement, prévu à la mi-2026, la région Sud-PACA continue par exemple de s'appuyer temporairement sur l'ancien système par l'opérateur historique.

---

<sup>68</sup> Les développements relatifs aux régions, autorités organisatrices des TER, s'appliquent également pour l'État en tant qu'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire (TET).

<sup>69</sup> SNCF Sud Azur sur l'Étoile de Nice depuis décembre 2024, Transdev sur la liaison Marseille-Toulon-Nice depuis juin 2025, et SNCF Voyageurs, par attribution directe sur les autres liaisons.

<sup>70</sup> Sud Mobilités Technologies, composé de SNCF Voyageurs, SNCF Connect & Tech Services, Capgemini Technology Services et Matawan.

**Plusieurs régions, dont les premiers appels d'offres relatifs à l'exploitation de leurs services conventionnés n'ont pas encore été lancés, en sont encore à la phase de définition de leurs besoins sur les sujets billettiques.** Elles s'attachent, en vue de la passation de leurs futurs marchés, à préciser les spécifications techniques du système billettique qu'elles souhaitent mettre en place (par exemple, l'adoption de normes d'interopérabilité, l'intégration de la billettique d'autres modes de transport, etc.)<sup>71</sup>, les fonctionnalités attendues du point de vue des usagers, ainsi que les modalités de gouvernance et de répartition des responsabilités avec le maître d'œuvre à qui la région peut confier la mise en place du système. Ces travaux préparatoires constituent des conditions essentielles pour garantir, lors de la reprise effective de la billettique par les régions, une distribution fluide et un parcours voyageurs cohérent.

**Quel que soit leur état d'avancement, les régions émettent largement l'ambition d'assurer la distribution de leurs services conventionnés de façon indépendante de l'opérateur historique à moyen terme (2026-2029).** Elles envisagent divers cas de figure pour ce faire :

- l'élargissement des fonctionnalités de leurs propres plateformes d'information aux voyageurs, qui seraient enrichies par des fonctionnalités de billettique ;
- l'intégration de leur billettique à d'autres plateformes, notamment celles des syndicats mixtes SRU<sup>72</sup> dont elles sont membres. À titre d'exemple, la région Nouvelle-Aquitaine prévoit un basculement complet vers les canaux du syndicat Nouvelle-Aquitaine Mobilités dont elle est membre, celui-ci distribuant d'ores et déjà les billets TER sur son application Modalis<sup>73</sup> ;
- ou encore la délégation du développement de leur système billettique ainsi que la distribution à un prestataire tiers, via une attribution concurrentielle.

**Malgré leurs besoins similaires, les régions ne semblent pas envisager la mutualisation de leurs systèmes avec ceux d'autres régions.** Dans le cadre de l'étude, aucune région n'a signalé vouloir travailler sur une mutualisation des systèmes ou sur le lancement d'appels d'offres conjoints avec d'autres régions, alors même que les besoins remontés lors des entretiens semblent être de nature équivalente. Les régions évoquent notamment des incompatibilités de calendriers qui rendraient inopérantes des tentatives de mutualisation. Par ailleurs, seules certaines régions ont indiqué vouloir travailler de concert avec d'autres régions voisines pour structurer l'organisation des déplacements interrégionaux.

---

<sup>71</sup> L'interopérabilité fait référence à la capacité d'un système à fonctionner avec d'autres. Ici en pratique, cela se traduirait par la possibilité d'utiliser les titres de la région (carte ou billet TER) dans d'autres réseaux (transports urbains ou TER dans d'autres régions).

<sup>72</sup> Les syndicats mixtes de transports dits SRU (issus de la loi Solidarité et Renouvellement Urbain de 2000) permettent aux AOM de différents niveaux (région, départements, communes et groupements de communes) de s'associer « afin de coordonner les services qu'elles organisent, de mettre en place un système d'information à l'intention des usagers et de tarification coordonnée permettant la délivrance de titres de transport uniques ou unifiés » (article L. 1231-10 du code des transports).

<sup>73</sup> La mise en œuvre complète est prévue pour 2027 par l'AOM et devrait par ailleurs permettre la distribution de titres physiques intégrant TER, cars régionaux et réseaux urbains. <https://www.ville-rail-transports.com/ferroviaire/la-nouvelle-aquitaine-safranchit-de-sncf-voyageurs-pour-vendre-les-billets-ter/>

## 2.2. La réorganisation du système de distribution des titres de transports conventionnés se heurte à plusieurs obstacles

**Selon plusieurs AOM, la transition vers un modèle de distribution régional reste freinée par certains verrous technologiques et contractuels hérités du système centralisé de l'opérateur historique.** Ainsi, sur le plan technique, les régions mentionnent que le transfert d'informations par l'opérateur historique serait encore assez limité ce qui limite leur montée en compétence. De même, sur le plan contractuel, les régions font état de conditions commerciales qui seraient selon elles défavorables, par exemple sur les conditions de commissionnement.

**Selon les plateformes numériques indépendantes de vente de titres de transport, la réorganisation de la billettique conventionnée soulève également des défis.** En effet, jusqu'à présent, les plateformes (lesquelles disposent, en vertu de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (« LOM »), du droit de distribuer les produits tarifaires de services conventionnés<sup>74</sup>) contractualisaient essentiellement avec l'opérateur historique qui dispose d'un système centralisé, ce qui leur offrait un accès simplifié à l'ensemble des offres des différentes régions, par un seul canal, pour ensuite en proposer la vente à leurs utilisateurs. Désormais, les plateformes identifient le risque de devoir se raccorder individuellement avec des systèmes régionaux aux architectures techniques différentes, ce qui entraînerait une multiplication des coûts techniques d'interface et des négociations contractuelles. Certaines plateformes voient néanmoins dans ce nouveau contexte une opportunité : en s'affranchissant du système centralisé de l'opérateur historique, elles espèrent bénéficier de conditions d'accès (notamment financières) plus favorables.

**Pour les usagers, enfin, l'enjeu est celui de la simplification du parcours interrégional.** À titre d'exemple, certaines lignes transfrontalières du réseau francilien présentent des ruptures de validité des titres et supports aux bornes de la région<sup>75</sup>. Celles-ci peuvent se traduire par des recherches et achats multiples pour l'utilisateur, du fait d'une information insuffisante aux points de vente, en gare et en ligne. De telles situations confirment le besoin d'actions coordonnées entre les régions dans le cadre de la reprise en main de leur billettique<sup>76</sup>.

---

<sup>74</sup> Voir fiche 4.

<sup>75</sup> Par exemple, sur l'axe du Transilien J Paris-Saint-Lazare – Gisors, le Pass Navigo est valable dans les gares franciliennes mais ne l'est pas dans les gares situées en Haut de France et Normandie (La Villetterre, Liancourt Saint-Pierre, Chaumont en Vexin, Trie Château et Gisors). Source : site <https://malignej.transilien.com/comprendre-votre-ligne/>. IdFM indique par ailleurs qu'« il est interdit de faire un complément de parcours c'est-à-dire de souder 2 titres de transports (ex : Abonnement Navigo + un billet allant de la dernière gare jusqu'à la destination ou origine / Un titre Ile de France + un autre billet pour compléter le trajet) ».

<sup>76</sup> Certaines régions se sont d'ores et déjà saisies de l'enjeu de fluidification des mobilités interrégionales. C'est le cas, notamment, de la région Centre-Val de Loire et l'Île-de-France qui proposent, depuis le 3 novembre 2025, un titre de transport unique, le [Navigo-Rémi](#).

### **Focus : le cas particulier de la distribution des services conventionnés en Île-de-France**

L'organisation de la distribution numérique en Île-de-France constitue un cas singulier, directement mise en œuvre par Île-de-France Mobilités (« IdFM »), établissement public constitué de la région Île-de-France, des départements de la région ainsi que la ville de Paris, et qui constitue l'autorité organisatrice unique des mobilités en Île-de-France<sup>77</sup>.

Dans un contexte marqué par l'ouverture à la concurrence, à court terme, des services de bus et, à moyen terme, des transports ferroviaires (RER et Transilien) exploités jusqu'à présent par les opérateurs historiques (RATP et SNCF Voyageurs), IdFM a construit un système intégré de billettique francilienne, singulièrement au travers de la filialisation à 100 % de Comutitres<sup>78</sup>, du développement d'une application et du développement d'infrastructures numériques de vente des billets des services franciliens conventionnés. La distribution repose notamment sur une tarification harmonisée (instauration de tarifs uniques intermodaux) et l'utilisation de solutions de paiement interoperables, multimodes et dématérialisées (achat/validation sur téléphone, *post-payment*<sup>79</sup>).

Si le modèle francilien se distingue par un haut degré d'intégration, hérité en partie de l'organisation historique du réseau métropolitain parisien et de la centralisation institutionnelle propre à l'Île-de-France, il n'en demeure pas moins qu'un tel niveau d'intégration peut être atteint dans d'autres contextes. Plusieurs pays européens ont d'ailleurs développé, à des échelles régionales ou nationales comparables à celles de grandes régions françaises, des systèmes intégrés de tarification et de distribution (voir *infra* section 3).

### **3. Les expériences tirées de plusieurs pays européens montrent la possibilité d'aboutir à une billettique intégrée, du territoire régional à l'échelle nationale**

Afin d'assurer une meilleure continuité du parcours voyageurs, différentes initiatives d'intégration billettique ont émergé dans plusieurs pays européens, visant l'uniformisation des supports et l'intégration tarifaire. Les projets, qui couvrent généralement plusieurs réseaux publics (bus, tram, métro, trains) ont pour but la mise en place d'un support unique (carte ou support utilisable dans tout le pays, autres dispositifs simplifiés d'accès aux réseaux), et d'une intégration tarifaire (tarifs valables sur l'ensemble du territoire concerné). Ces dispositifs sont le plus souvent portés par une structure unique (groupement d'opérateurs, société dédiée ou autorité organisatrice), ce qui en facilite la gouvernance.

Dans plusieurs pays (voir *infra* *Tableau 1* en annexe 2), la distribution ferroviaire, pour les services librement organisés et/ou conventionnés, fait ainsi partie d'un système de billettique intégré :

- En Autriche, la distribution des services ferroviaires librement organisés est incluse dans le dispositif *Klimaticket*<sup>80</sup>, qui prend la forme d'un abonnement annuel sur un support unique (matériel ou dématérialisé) donnant accès à la quasi-totalité des réseaux de transports collectifs dans l'ensemble de l'Autriche ou dans certaines régions. L'objectif du *Klimaticket*, déployé en 2021, est de stimuler le report modal en fluidifiant le parcours d'achat et l'interopérabilité sur les transports collectifs. Cette initiative est portée par une société<sup>81</sup> pour le compte de l'État et des autorités locales : celle-ci a repris en main la plateforme de distribution de l'opérateur ferroviaire historique national (ÖBB), qui a été enrichie pour permettre la vente centralisée et neutre des titres de transports de l'ensemble des réseaux de transport collectifs<sup>82</sup>.

- **En Suisse, au Danemark ou aux Pays-Bas, des systèmes similaires, restreints, pour le transport ferroviaire, aux services conventionnés, ont vu le jour.** Aux Pays-Bas, un projet de titre unique permettant d'accéder à tous les trains conventionnés, métros, trams, bus et vélos en libre-service, initialement porté par cinq opérateurs de transport (*OV-Chipkaart*) a été étendu à tout le territoire en 2011. La version digitale de ce système, *Ov-Pay* a été déployée en 2019 et a peu à peu supplanté la version physique, qui a vocation à s'arrêter en 2026<sup>83</sup>. Au Danemark, une carte unique nationale (*Rejsekort*) a été mise en place en 2003 au sein des chemins de fer danois, puis a été étendue à l'ensemble du territoire et des moyens de transports (trains conventionnés, métros et bus) en 2017.

<sup>77</sup> Articles L. 1241-1 et suivants du code des transports.

<sup>78</sup> Comutitres avait été créé en 2000 par la RATP, la SNCF et Optile sous la forme d'un Groupement d'Intérêt Economique (GIE). Depuis le 1er juin 2023, Comutitres est devenue une filiale à 100 % d'Île-de-France Mobilités. Cf. <https://www.comutitres.fr/>

<sup>79</sup> Le *post-payment* se matérialise par l'absence d'achat préalable de titres de transports. L'utilisateur accède au réseau de transport à l'aide d'un support réutilisable (carte de transport, smartphone, etc.) et est facturé *a posteriori* en fonction des trajets réellement effectués.

<sup>80</sup> <https://www.klimaticket.at/en/home/>

<sup>81</sup> One Mobility GmbH, <https://www.one-mobility.at/>

<sup>82</sup> Le *Klimaticket* a connu un succès sur sa première année : près de 170 000 *Klimatickets* ont été achetés entre octobre 2021 et juin 2022, deux tiers des clients déclarant utiliser plus souvent les transports en commun et 85 % d'entre eux déclarant avoir remplacé leurs trajets en voiture par des trajets en transport public. En août 2023, environ 3 % de la population adulte autrichienne avait recouru au dispositif. Ce chiffre atteint 15 % en tenant compte des variantes régionales du *Klimaticket* [https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X24002828?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X24002828?utm_source=chatgpt.com).

([https://www.oecd.org/content/dam/oecd/fr/publications/reports/2021/09/ipac-policies-in-practice\\_1a65968e/austria-s-klimaticket-to-promote-low-carbon-mobility\\_8e050c01/37445521-fr.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/fr/publications/reports/2021/09/ipac-policies-in-practice_1a65968e/austria-s-klimaticket-to-promote-low-carbon-mobility_8e050c01/37445521-fr.pdf))

<sup>83</sup> <https://www.francemobilites.fr/actualites/titre-unique-voyage-detudes-aux-pays-bas>

### Focus : l'exemple du système de distribution en Suisse

**Le système suisse de distribution des titres de transports repose sur un modèle unifié et centralisé, articulé autour de la plateforme NOVA.** La plateforme, gérée par un groupement de près de 250 opérateurs de transports publics<sup>84</sup> qu'elle regroupe, inclut notamment les transports ferroviaires conventionnés.

**La centralisation de l'ensemble des offres sur une plateforme unique constitue le socle du fonctionnement billettique.** NOVA agrège les catalogues tarifaires de tous les opérateurs et permet ainsi à chacun de commercialiser l'intégralité des titres de transport de ses partenaires. La plateforme assure ensuite la répartition automatique des recettes entre les différents acteurs. Au-delà de la distribution, cette architecture centralisée garantit également un contrôle homogène et standardisé des titres sur l'ensemble du territoire. En revanche, les distributeurs tiers ne sont pas intégrés à NOVA : ils doivent conclure des contrats spécifiques avec les opérateurs pour pouvoir commercialiser leurs titres.

**Ce modèle a facilité l'uniformisation des titres de transport et a favorisé l'adoption de solutions billettiques innovantes, telles que le *post-payment*.** Le système délivre à l'usager un titre unique pour chaque trajet, y compris lorsqu'il implique plusieurs opérateurs, et s'appuie sur un support national unique. La vente dématérialisée est également disponible via plusieurs applications mobiles, dont certaines offrent la fonctionnalité de *post-payment*<sup>85</sup>, qui représente aujourd'hui environ 15 % des ventes<sup>86</sup>.

**Enfin, le système suisse se caractérise par une tarification simplifiée, fondée sur des barèmes kilométriques.** Les tarifs dynamiques ou *yieldés*<sup>87</sup> n'y sont pas utilisés<sup>88</sup>.

**Ces initiatives d'intégration billettique ont été favorablement accueillies et se sont enrichies de nouvelles solutions techniques numériques, qui ont contribué à fluidifier le parcours voyageurs.** Au Danemark, la dématérialisation des supports physiques de titres de transports (carte), proposée depuis 2024, semble être accueillie positivement par les usagers (environ 66 % d'entre eux ayant demandé cette fonctionnalité<sup>89</sup>). Aux Pays-Bas, l'*open-payment*<sup>90</sup>, système d'identification et de paiement simplifié qui ne nécessite qu'une carte bancaire, représentait en 2024 environ 15 % des trajets sur le réseau néerlandais. En Angleterre, le succès du *post-payment* illustre son intérêt et sa robustesse opérationnelle : à Londres, les paiements sans contact constituent désormais – dix ans après leur lancement – près de 70 % des validations en paiement à l'usage en bus<sup>91</sup>. L'adoption de ce dispositif a été soutenue par la mise en place de mécanismes de plafonnement des dépenses quotidiennes ou hebdomadaires, qui simplifient notablement le parcours client en lui appliquant un forfait journalier ou hebdomadaire dès lors que les dépenses des trajets effectués atteignent le montant de ces forfaits.

<sup>84</sup> <https://www.francemobilites.fr/actualites/voyage-etude-Suisse-billettique>

<sup>85</sup> Le *post-payment* se matérialise par l'absence d'achat préalable de titres de transports. L'usager accède au réseau de transport à l'aide d'un support réutilisable (carte de transport, smartphone, etc.) et est facturé *a posteriori* en fonction des trajets réellement effectués.

<sup>86</sup> <https://www.francemobilites.fr/actualites/voyage-etude-Suisse-billettique>.

<sup>87</sup> Le *yield management* est une méthode de tarification dynamique, c'est-à-dire où le prix évolue en fonction de critères comme la demande pour le service, le moment de la réservation...

<sup>88</sup> L'utilisation de barèmes kilométriques peut néanmoins entraîner un « découpage zonal » qui peut complexifier l'appréhension de l'offre par les usagers.

<sup>89</sup> DGITM/SD-MINT (2023) citée *supra*.

<sup>90</sup> Forme de post-paiement pour laquelle seule la carte bancaire est utilisée par le voyageur pour s'identifier et accéder au réseau de transport. Le paiement est effectué *a posteriori* sur la carte bancaire ayant servi à l'identification.

<sup>91</sup> <https://tfl.gov.uk/info-for/media/press-releases/2022/december/tfl-celebrates-a-decade-of-contactless-payment-on-london-s-buses>

## ANNEXE 1 : SCHEMA REPRESENTANT L'ACCEPTATION DE LA CARTE AVANTAGE JEUNE ENTRE LES DIFFERENTES REGIONS

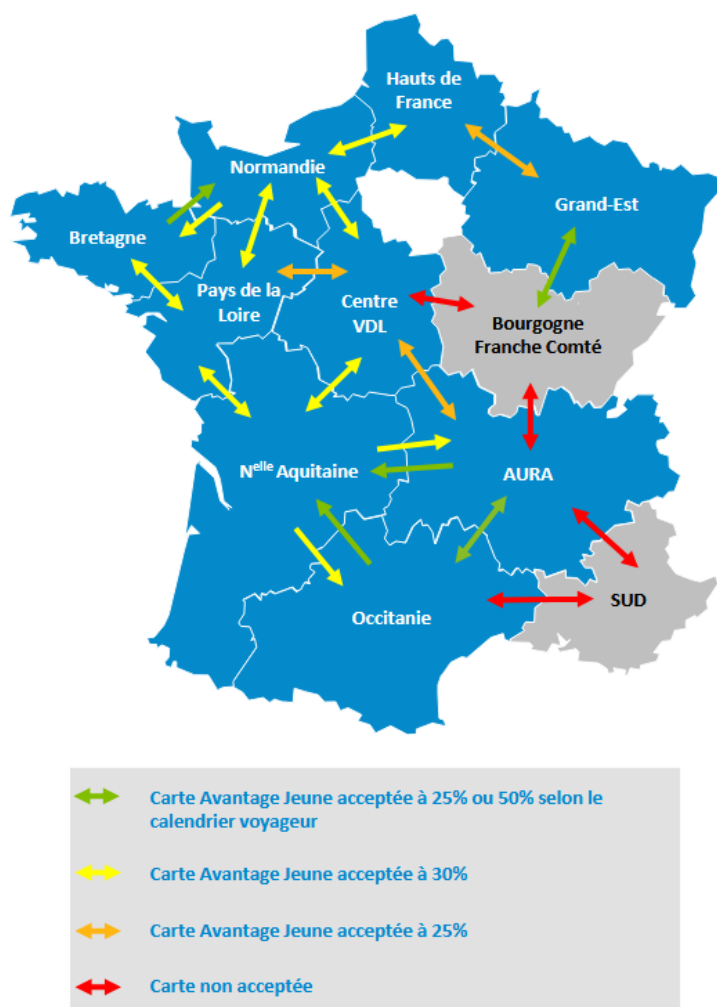


Figure 3 - Schéma illustratif de l'acceptation de la carte Avantage Jeune entre les régions (2025)

Source : SNCF Voyageurs <https://www.sncf-voyageurs.com/medias-publics/2025-02/sncfv-acceptation-tarifs-avantage-liberte-sur-ter.pdf>

Clé de lecture : la carte Avantage Jeune de la région Nouvelle Aquitaine est acceptée en région Occitanie, et permet d'accéder à une réduction de 30%.

N.B : Le « calendrier voyageurs » associe certaines périodes de la journée ou de la semaine à différents taux de réduction possibles.

## ANNEXE 2 : DESCRIPTION D'INITIATIVES D'UNIFICATION DE SUPPORTS BILLETTIQUES EN EUROPE

Pays et initiative	Support unique national	Niveaux d'intégration tarifaire	Réseaux intégrés	Société porteuse - Plateforme de centralisation	Nature de la société porteuse	Dématérialisation du support
<b>Autriche (Klimaticket)</b>	Oui	Abonnements nationaux ou régionaux	Trains (y.c. SLO), métros, trams, bus	One Mobility GmbH (société porteuse) - One Mobility (distribution et inventaire centralisés)	Société publique	Depuis 2023 ( <a href="#">Mobile</a> )
<b>Danemark (Rejsekort)</b>	Oui	Paiement à l'usage national, abonnements régionaux	Trains, métros, bus	Rejsekort & Rejseplan A/S (société porteuse)	Joint-venture entre les opérateurs de transport	Depuis 2024 ( <a href="#">Mobile</a> )
<b>Pays-Bas (OV-Chipkaart, OV-Pay)</b>	Oui	Tarifification zonale	Trains, métros, trams, bus, vélo en libre-service	Translink (société porteuse)	Société détenue par les opérateurs de transports	Depuis 2023 (OVpay – Mobile et <a href="#">carte bancaire</a> , projet pilote 2019)
<b>Suisse (SwissPass)</b>	Oui	Tarifification régionale	Trains, métros, trams, bus, bateaux	Alliance SwissPass (société porteuse) - Nova (inventaire centralisé)	Regroupement fédératif des opérateurs de transport	Depuis 2018/2019 ( <a href="#">Mobile</a> )

*Tableau 1 - Exemples d'initiatives européennes d'unification des supports billettiques*

*Source : D'après DGITM/SD-MINT (2023) - étude comparative des initiatives européennes de billettique nationale*

---

## **Synthèse**

---

**Le cadre juridique issu de la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (« LOM ») encadre la distribution numérique des titres de transport ainsi que le développement de plateformes numériques de vente des titres de transports, appelées services numériques multimodaux (« SNM »).**

**Ce cadre présente toutefois certaines imprécisions et insuffisances, qui peuvent entraver le développement des SNM, freinant la mise en relation des acteurs.** Cela peut également conduire à ce que l'intervention du régulateur soit parfois nécessaire dans le cadre de règlements de différends afin de clarifier la portée des dispositions applicables.

**Pour répondre aux enjeux de la distribution des titres de transport des services conventionnés à l'échelle nationale et éviter l'archipélisation du système à l'échelle nationale, les régions font face à de nombreux défis politiques, techniques et fonctionnels qui nécessitent une importante coordination.** De manière générale, la mutualisation et le partage d'expérience entre les régions est souhaitable pour la mise en place d'un système pleinement coordonné et efficace, au bénéfice des usagers

# 1. Le marché de la distribution numérique de titres de transport de services conventionnés bénéficie d'un cadre juridique favorable à son développement, mais qui présente certaines limites

## 1.1. La LOM a créé un cadre favorable au déploiement des services numériques multimodaux (« SNM ») afin de faciliter le report modal

Comme décrit plus précisément *infra*, la LOM encadre les relations entre les acteurs de la distribution numérique, en particulier :

- **les gestionnaires de services de mobilité** (opérateur du service de transport ferroviaire ou urbain, autorité organisatrice), qui souhaitent procéder à la vente numérique des titres de transport de ces services. Pour ce faire, les gestionnaires de services de mobilité peuvent mettre en place **un service numérique de vente** (« SNV », voir section 1.1.2 ci-dessous), c'est-à-dire l'infrastructure numérique à laquelle l'accès est nécessaire pour pouvoir délivrer le titre ;
- **les fournisseurs de services numériques multimodaux** (« SNM », voir section 1.1.1 ci-dessous), qui sont les interfaces (sites internet, applications, etc.) permettant aux voyageurs d'acheter des titres de transport de différents services de mobilité, comme par exemple SNCF Connect, Trainline, Kombo, Omio ou encore les sites de vente de titres des régions (par exemple <https://www.ter.sncf.com/bretagne/>).

### 1.1.1. Aux termes de la LOM, les fournisseurs de SNM peuvent « de droit » délivrer les titres de transports des services conventionnés

Le cadre juridique applicable à la distribution numérique des titres de transports des services conventionnés a été introduit par la LOM. L'article 28 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (« LOM »), codifié aux articles L. 1115-10 à 12 du code des transports, vise à assurer une plus grande facilité d'utilisation des différents moyens de transport et à favoriser l'achat de titres *via* des plateformes numériques, valables pour l'ensemble du parcours.

À cette fin, la LOM consacre la notion de **service numérique multimodal** (« SNM »), qu'elle définit comme « *un service numérique qui permet la vente de services de mobilité (...)* »<sup>92</sup>. Le fournisseur d'un tel service peut être une personne privée ou publique, la LOM précisant par ailleurs qu'une autorité organisatrice de la mobilité peut être fournisseur de SNM<sup>93</sup>. Il peut s'agir d'interfaces (sites internet, applications mobiles, etc.) qui permettent aux voyageurs d'acheter des titres de transport de différents services de mobilité, comme par exemple SNCF Connect, Trainline, Kombo, Omio, etc.

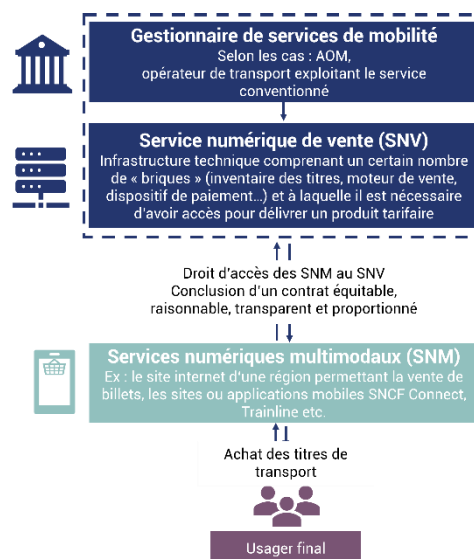


Figure 4 - Schéma illustratif de l'organisation des relations entre gestionnaires de services de mobilité et services numériques multimodaux

Source : ART

<sup>92</sup> I de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>93</sup> Article L. 1115-12 du code des transports.

**La loi précise que n'importe quel SNM a le droit de délivrer l'intégralité des titres ferroviaires conventionnés (régionaux et nationaux).** En effet, aux termes du I de l'article L. 1115-11 du code des transports, le fournisseur d'un SNM peut, de droit, effectuer la délivrance<sup>94</sup> d'un certain nombre de produits tarifaires<sup>95</sup>, notamment de la plupart des services de transports conventionnés, en ce compris l'intégralité des services ferroviaires (TER<sup>96</sup>, TET<sup>97</sup>)<sup>98</sup>.

1.1.2. Le droit pour les SNM de délivrer les produits tarifaires conventionnés suppose un accès à un « service numérique de vente », et la conclusion d'un contrat avec le gestionnaire de services de mobilité

**En pratique, pour pouvoir délivrer les titres de transport des services conventionnés, les SNM doivent accéder à un service numérique de vente (« SNV »),** qui correspond à l'infrastructure numérique à laquelle l'accès est nécessaire pour pouvoir délivrer le titre de transport, en indiquant notamment les informations sur la disponibilité et les caractéristiques des places, leur prix, les modalités de distribution et de validation.

**Le droit pour les SNM de délivrer les produits tarifaires conventionnés ne s'applique qu'à la condition que le gestionnaire de services de mobilité dispose d'un service numérique de vente<sup>99</sup>,** ledit gestionnaire pouvant s'entendre, selon les configurations retenues par l'autorité organisatrice de mobilité (« AOM ») pour l'organisation de sa billetterie, soit comme l'opérateur de transport qui exploite le service conventionné, soit comme l'AOM directement<sup>100</sup>.

**Dès lors que le gestionnaire de services de mobilité dispose d'un SNV, il est tenu de fournir au SNM « une interface permettant l'accès de l'utilisateur » à son SNV<sup>101</sup>,** ce qui permet aux SNM d'offrir une offre de transports la plus complète possible sur leurs plateformes afin de répondre au mieux aux besoins de mobilité des usagers.

---

<sup>94</sup> La « délivrance » s'entend comme la situation dans laquelle le SNM vend les produits tarifaires des services « en appliquant leurs conditions d'utilisation, de tarification et de réservation », par opposition à un système de revente dans lequel le SNM revend les « services au prix qu'il fixe » (1° et 2° du I de l'article L. 1115-10 du code des transports).

<sup>95</sup> Aux termes de l'article L. 1115-11 du code des transports, le fournisseur de SNM peut notamment effectuer de droit la délivrance des produits tarifaires des services de mobilité organisés par les autorités organisatrices de mobilité mentionnés aux 1°, 2°, 4° et 5° du I des articles L. 1231-1-1, L. 1231-3 et L. 1241-1 du même code, ainsi que (ii) les services d'intérêt national de transport de voyageurs mentionnés aux articles L. 2121-1 et L. 3111-3.

<sup>96</sup> Trains express régionaux, c'est-à-dire les services conventionnés opérés au sein des régions.

<sup>97</sup> Trains d'équilibre du territoire, c'est-à-dire les services conventionnés opérés à l'échelle du pays.

<sup>98</sup> Les développements relatifs aux régions, autorités organisatrices des TER, s'appliquent également pour l'État en tant qu'autorité organisatrice des trains d'équilibre du territoire (TET).

<sup>99</sup> II de l'article L. 1115-11 du code des transports.

<sup>100</sup> Décisions n° 2024-065 à 2024-074 de règlement de différends opposant Myzee Technology à différents gestionnaires de services de mobilité concernant la délivrance des titres des services de transports.

<sup>101</sup> II de l'article L. 1115-11-II du code des transports.

**Dans différentes décisions de règlement de différend, l'Autorité a enjoint à des gestionnaires de services d'élaborer et de publier des conditions d'accès à leurs SNV**

**Face à des refus injustifiés d'accorder aux SNM un droit d'accès aux SNV de services conventionnés, l'Autorité a, à l'occasion de décisions en règlement de différends adoptées en octobre 2024, enjoint à cinq gestionnaires de services d'élaborer et de publier dans les six mois des conditions contractuelles d'accès à leur SNV, applicables à tout fournisseur de SNM qui souhaiterait délivrer les produits tarifaires desdits gestionnaires<sup>102</sup>.**

**Ce dispositif a vocation à s'appliquer à l'ensemble des gestionnaires de services numériques de vente de titres de transport en commun dans des situations comparables à celles visées par les décisions concernées, notamment concernant la publication des conditions générales et particulières applicables à la délivrance des titres afférents aux services de transport en commun par ces gestionnaires.**

**Parallèlement, il appartient au gestionnaire de service de mobilité et au fournisseur de SNM de conclure un contrat, définissant les modalités techniques et financières selon lesquelles la vente des produits tarifaires par le SNM est effectuée, et dont les conditions doivent être « raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées »<sup>103</sup>.**

1.1.3. La LOM assujettit les SNM à un certain nombre d'obligations qui visent à garantir aux usagers la complétude de l'offre proposée, et sa présentation de manière claire et non discriminatoire

**En contrepartie du droit de délivrer les produits tarifaires des services conventionnés dont ils bénéficient, les SNM sont tenus au respect de plusieurs obligations, qui visent notamment à la complétude de l'offre.** Ainsi, lorsqu'un SNM propose la vente d'un service de mobilité organisé par une AOM, il a l'obligation de proposer également la vente de l'ensemble des services de mobilité, pour chacune des catégories de services dont il assure la vente, organisés par cette autorité<sup>104</sup>. Concrètement, un SNM qui proposerait la vente des titres de transport des services TER opérés par SNCF Voyageurs en région Sud-PACA devrait également vendre les titres de transports des services opérés par Transdev, actuellement l'autre opérateur ferroviaire conventionné de cette région.

**En outre, les solutions de déplacement proposées par les SNM en réponse à la requête de l'utilisateur doivent être présentées de manière claire et insusceptible de l'induire en erreur<sup>105</sup>.** Les critères utilisés pour la sélection et le classement de ces solutions, y compris les critères directement ou indirectement liés au profil de l'utilisateur, doivent être explicites et aisément identifiables par l'utilisateur (par exemple, le prix, la durée du trajet, le nombre de correspondances, etc.). Ces critères doivent être appliqués de façon non discriminatoire à tous les services dont le SNM propose la vente, ce qui évite les biais de présentation et les risques de relégation arbitraire, en bas de classement, des offres de certains opérateurs.

<sup>102</sup> Décisions du 15 octobre 2024, consultables sur <https://www.autorite-transport.fr/communiqués/lart-rend-ses-premieres-decisions-de-reglement-de-differend-en-matiere-de-services-numeriques-multimodaux/>

<sup>103</sup> III de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>104</sup> 1° du II de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>105</sup> 6° du II de l'article L. 1115-10 du code des transports.

#### 1.1.4. Au global, le dispositif prévu par la LOM devrait contribuer à éviter l'archipélisation de la distribution des titres de transport conventionnés

**Tant les droits de délivrance octroyés aux SNM que les obligations qui leur incombent en termes de présentation des offres, devraient contribuer à éviter l'archipélisation des différentes offres de transport conventionné, c'est-à-dire à préserver l'exhaustivité des offres présentées aux usagers par les différents SNM et, par conséquent, la possibilité de les combiner, en évitant une situation dans laquelle les offres de chaque AOM ne seraient distribuées qu'au travers de leur propre SNM, ce qui obligerait l'utilisateur qui souhaiterait faire un trajet traversant plusieurs régions à utiliser plusieurs plateformes pour organiser son voyage et acheter ses titres de transport. Ce cadre permet ainsi aux usagers de tirer les pleins bénéfices de l'ouverture à la concurrence et du développement des nouvelles offres, tout en encourageant la visibilité et le développement des nouveaux opérateurs de transport ferroviaire.**

**Aussi, le cadre juridique instauré par la LOM est de nature à bénéficier tout à la fois :**

- **aux nouvelles entreprises ferroviaires** actives sur le marché des transports librement organisés (« à grande vitesse », comme Trenitalia France ou Renfe Viajeros), qui peuvent ainsi vendre des billets TER en amont ou en aval du trajet « grande vitesse » qu'elles opèrent, ce qui leur permet de fournir une offre « de bout-en-bout » au même titre que l'opérateur historique<sup>106</sup> ;
- **aux AOM régionales**, premières actrices de l'organisation de la mobilité locale, qui peuvent créer leur propre SNM et proposer la vente des titres des autres AOM, en combinaison avec les leurs, ou en rapprochant la distribution ferroviaire régionale de celle des réseaux de transports conventionnés infrarégionaux (bus de ville, SERM, cars interurbains, etc.), voire des SLO présents dans la région, permettant de mieux répondre aux besoins de mobilités interrégionales ;
- **aux SNM tiers** (c'est-à-dire qui sont détenus par des opérateurs indépendants des entreprises ferroviaires, comme par exemple Trainline, Kombo, Omnio, etc.), qui peuvent ainsi vendre des billets TER ou TET à l'échelle nationale, éventuellement en combinaison avec d'autres trajets ferroviaires grande vitesse ou d'autres modes (cars, avions...), sur des plateformes spécifiques.

#### 1.2. Toutefois, le cadre institué par la LOM souffre d'insuffisances et d'imprécisions, qui freinent le développement effectif des SNM

**La LOM souffre de plusieurs imprécisions, qui sont sources d'insécurité juridique et freinent les négociations contractuelles entre les fournisseurs de SNM et les gestionnaires de services de mobilité.**

**La notion même de SNM a dû être précisée par l'Autorité, à l'occasion de procédures en règlement de différends, dans lesquelles elle a rappelé que le I de l'article L.1115-10 du code des transports repose sur un seul critère, à savoir que le service numérique « permet[te] la vente » de services de mobilité<sup>107</sup>.**

<sup>106</sup> L'opérateur historique étant actuellement l'opérateur de la quasi-totalité des services ferroviaires conventionnés il est naturellement déjà en mesure de combiner ces titres de transports avec ses trajets à grande vitesse (services librement organisés). Cependant, avec l'avancée de l'ouverture à la concurrence des services ferroviaires, il pourra également bénéficier de ce cadre pour vendre les titres de transports des services conventionnés opérés par d'autres entreprises ferroviaires en combinaison avec ses propres services.

<sup>107</sup> Voir par exemple la décision n° 2024-074 du 15 octobre 2024 portant règlement du différend opposant Myzee Technology au Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour concernant la délivrance des titres des services de transport en commun du réseau Txik Txak, paragraphe 51.

Par ailleurs, l'obligation selon laquelle les conditions du contrat de distribution conclu entre le fournisseur de SNM et le gestionnaire de services de mobilité doivent être « raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées »<sup>108</sup> laisse place à de larges marges d'interprétation. En l'absence de critères plus précis posés par les textes sur ce que recouvrent concrètement ces exigences, des désaccords apparaissent entre les parties. Ainsi, en pratique, même si les deux parties ont intérêt à contractualiser, leurs négociations sont souvent freinées par des divergences d'interprétations liées à ce cadre juridique imprécis, notamment s'agissant du modèle économique de ces contrats. Dans ces conditions, l'Autorité a précisé par des décisions de règlement de différends que « le caractère raisonnable, équitable, et proportionné des clauses du contrat liant un fournisseur de SNM à un gestionnaire de services implique nécessairement, dans un modèle de « délivrance », au sens du 1° du I de l'article L. 1115-10 du code des transports, que le gestionnaire verse une rémunération au fournisseur de SNM au titre de ses activités de distribution »<sup>109</sup>.

## 2. Pour répondre aux enjeux de la distribution des services conventionnés à l'échelle nationale et éviter l'archipélisation du système, les régions font face à des défis techniques, fonctionnels et organisationnels qui nécessitent une importante coordination

Pour préserver l'exhaustivité des offres présentées aux usagers par les différents SNM et, par conséquent, la possibilité de les combiner, (voir *supra* section 1.1.4) ainsi que de favoriser le fonctionnement optimal du système de distribution des services conventionnés à l'échelle nationale, un effort de coordination entre les différentes régions est indispensable, en particulier sur les points particuliers développés ci-après. À défaut, le système risque de souffrir d'une perte d'efficacité et d'une grande fragmentation, au détriment du parcours voyageurs et de l'attractivité du mode ferroviaire en général. Cette recherche de coordination, portée par les AOM, ne doit par ailleurs pas se limiter aux services ferroviaires et doit intégrer largement les services de mobilité infrarégionaux (transports de ville, cars interurbains, SERM, etc.). La réorganisation de la billettique ferroviaire par les régions, consécutivement à l'ouverture à la concurrence des services conventionnés, représente en effet une nouvelle opportunité d'intégration de la billettique ferroviaire avec la billettique infrarégionale, notamment des autres modes de transports, afin de mettre en place une distribution multimodale intégrée à l'échelle régionale.

---

<sup>108</sup> III de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>109</sup> Décisions n° 2026-013 et 2026-014 du 18 février 2026, portant règlement du différend opposant respectivement RATP Smart Systems et SCNF Connect à Île-de-France Mobilités, relatifs au contrat Pack V0.

## 2.1. Les régions devront adresser les défis techniques d'interopérabilité entre leurs plateformes

L'interopérabilité technique des différents systèmes régionaux est indispensable pour permettre la vente de titres de transports interrégionaux, que ce soit par les régions elles-mêmes ou par des SNM tiers. L'interopérabilité du SNV d'une région avec les autres systèmes de billettique existants (SNV d'autres régions, SNV de services de transports locaux) à l'échelle régionale est en effet nécessaire pour pouvoir vendre les titres en combinaison avec d'autres titres de transport (services ferroviaires conventionnés d'autres régions, transports urbains, etc.). La combinaison de titres de différentes régions est en effet indispensable pour répondre aux besoins de mobilité des usagers : en 2024, 17% des circulations TER étaient des circulations interrégionales<sup>110</sup>. Il est indispensable pour ces usagers de ces trajets que l'achat du titre de transport correspondant soit possible sur la plateforme de chacune des régions concernées.

**Cette interopérabilité suppose que les différents systèmes utilisés soient construits sur la base de « normes » ou « standards »<sup>111</sup> techniques communs.** Développés au niveau européen par le CEN<sup>112</sup> ou au niveau national par l'Afnor<sup>113</sup>, ces normes permettent d'harmoniser les caractéristiques techniques de tous les SNV et SNM afin d'éviter les pertes de temps et la multiplication des coûts d'interfaçage entre des services non harmonisés, ce qui freinerait leur développement. En utilisant ces normes et standards pour construire leur SNV, les gestionnaires de service de mobilité, pourront faciliter leur mise à disposition aux SNM. Ces derniers (qui manifestent des craintes à ce sujet, voir fiche 3) pourront ainsi intégrer un plus grand nombre de réseaux de transport sur leurs plateformes, sans surcoût ou délai inutile.

**Pour que les systèmes billettiques permettent un parcours voyageurs fluide de bout en bout, l'interopérabilité doit également être garantie pour la validation et le contrôle des titres de transports.** Il est important que les titres de transports générés par les SNM soient lisibles par les équipements de validation en gare et les équipements de contrôle des différents opérateurs. Pour cela, plusieurs formats permettant de porter les informations nécessaires à la validation ont été normalisés (comme le code barre à deux dimensions).

**Assurer l'interopérabilité entre les systèmes de billettique des différentes régions constitue un premier niveau de réponse aux enjeux, qui n'est d'ailleurs pas incompatible avec d'autres modèles d'intégration plus poussés.** Au-delà de ce socle initial, d'autres systèmes d'organisation peuvent être mis en place : à titre d'exemple, le projet Titre Unique (cf. section 2.4 *infra*) proposera un niveau d'intégration supplémentaire en offrant aux AOM la possibilité d'utiliser une plateforme nationale d'interopérabilité voire un système unique pour la distribution de leurs titres de transports. Des dispositifs similaires ont été mis en place dans certains pays européens, comme au Royaume-Uni, où une plateforme unique intègre la distribution de toutes les entreprises ferroviaires (voir fiche 5).

<sup>110</sup> Chiffres hors TER internationaux, ART, 2024. Une circulation interrégionale est entendue comme une circulation avec une origine et une destination dans deux régions différentes.

<sup>111</sup> Une norme est un document officiel et consensuel reconnu par une autorité de normalisation (ex : CEN, AFNOR), tandis qu'un standard est une spécification technique largement utilisé par les acteurs du secteur, souvent issue de communautés d'acteurs ou d'un organisme non officiel.

<sup>112</sup> CEN : Comité Européen de Normalisation. Le groupe de travail dédié aux transports en commun est le CEN/TC278/WG3.

<sup>113</sup> Afnor : Association Française de normalisation. Le groupe de travail dédié aux transports en commun est le CN03.

## 2.2. La simplification et l'harmonisation de certains principes tarifaires pourrait contribuer à faciliter la mobilité interrégionale

**Une harmonisation ciblée de certains principes tarifaires entre les régions contribuerait à améliorer la lisibilité des parcours interrégionaux pour les usagers.** Aujourd'hui, l'organisation des trajets interrégionaux est inégale sur le territoire, ce qui complique le parcours des voyageurs (voir fiches 1 et 3). À titre d'exemple, l'adoption de définitions communes de profils usagers (« jeunes » ou « sénior ») permettrait une meilleure lisibilité du parcours voyageurs en instaurant un standard commun, tout en permettant aux différentes AOM d'appliquer la politique tarifaire qu'elles souhaitent à chacune de ces catégories.

**Par ailleurs, l'utilisation de règles tarifaires simplifiées peut faciliter l'interopérabilité entre les plateformes des différentes régions, et donc permettre plus facilement la vente de titres interrégionaux.** Si, comme développé dans la fiche 3, les régions justifient l'utilisation de tarifs différenciés selon les catégories d'usagers par la volonté de concilier à la fois le besoin de financement du système de transport et celui de ne pas exclure les usagers avec de plus faibles dispositions à payer, les gammes tarifaires complexes (présences d'exceptions tarifaires, de règles spécifiques, etc.) sont plus difficiles à modéliser. L'utilisation de gammes tarifaires simplifiées permettrait ainsi de faciliter la distribution des titres par les SNM (par exemple, ceux des autres régions), ainsi que l'intégration des règles de validation des titres de transport. La simplification des gammes tarifaires constitue également un levier efficace pour réduire les coûts liés aux systèmes billettiques (coûts de développement, d'exploitation et de maintenance) et améliorer la lisibilité des tarifs et des offres pour les voyageurs.

## 2.3. De manière générale, la mutualisation et le partage d'expérience entre les régions est souhaitable pour la mise en place d'un système pleinement coordonné

**La communication et le partage d'expérience entre les différentes régions est indispensable à la mise en place d'un système efficace et cohérent, à l'échelle nationale.** Bien que soumises à des calendriers différents et à des enjeux territoriaux variés, les régions sont invitées à contribuer activement aux différentes initiatives et groupes de travail mis en place (CN03<sup>114</sup>, Régions de France, etc.) s'agissant de la distribution des titres de transport, afin de permettre l'identification de leurs difficultés communes et le partage de solutions efficaces.

**Par ailleurs, d'importants gains d'efficacité et économies peuvent être attendus d'une mutualisation de certains projets.** En plus de favoriser l'interopérabilité, la mise en commun de ressources techniques est un vecteur d'efficacité et d'économies d'échelle. Par exemple, dans le cadre du projet « Titre Unique », qui regroupe plusieurs AOM, (cf. *infra* section 2.4), un « générateur de code-barres » (c'est-à-dire du support permettant aux voyageurs de valider leurs titres de transport numériques) est destiné à être mis à disposition des AOM membres du projet. La mutualisation de la conception de cet outil a permis, d'une part, l'adoption d'une brique technique commune (ce qui simplifie son intégration par les SNM et les opérateurs ferroviaires et garantit la compatibilité des titres sur l'ensemble des AOM participantes) et, d'autre part, de mutualiser les investissements nécessaires à la production de l'outil. La mutualisation permet également de réduire les « doublons administratifs », comme l'illustre le dispositif de distribution en place en Suisse (décrit dans la fiche 3<sup>115</sup>).

<sup>114</sup> Commission de normalisation 3 (CN03) du Bureau de normalisation pour les transports, les routes et leurs aménagements (BNTRA). Cette commission couvre le secteur des systèmes de transports intelligent (ITS), comprenant notamment l'information voyageur et la billettique.

<sup>115</sup> <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/74192.pdf>

## 2.4. À l'échelle nationale, le projet « Titre Unique » répond à la problématique de l'archipélisation des offres de transport régionales, en fournissant un portail d'accès unique

**Le projet « Titre Unique », porté par la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités (DGITM), au sein du ministère des transports vise à simplifier et harmoniser l'accès aux réseaux de transport à l'échelle nationale, en permettant aux usagers de se déplacer avec un seul titre, de manière interopérable, sur tout le territoire.** Ce projet vise à mettre à disposition des différents distributeurs (AOM locales, régionales, Syndicats Mixtes SRU ou SNM tiers) un unique point d'entrée national aux systèmes billettiques des réseaux partenaires, favorisant ainsi la distribution des titres multi-territoires et multi-opérateurs. Une première phase d'expérimentation a été mise en place en 2025 dans différentes régions pilotes, afin de tester et d'affiner les fonctionnalités du projet et de résoudre d'éventuels problèmes techniques. Les résultats de l'expérimentation du système sont attendus fin 2026.

**Ce projet offre une réponse nationale intéressante aux enjeux d'archipélisation des systèmes de distribution régionaux, en mettant en place une plateforme centralisée unique pour la distribution des titres de transports conventionnés régionaux et locaux.** Au travers d'une plateforme unique, la plateforme nationale d'interopérabilité (« PNI »), le projet permettra aux régions de vendre leurs produits tarifaires et de distribuer ceux de leurs AOM locales et des autres régions, notamment les régions limitrophes, pour encourager la visibilité des différentes offres et le développement des trajets interrégionaux et multimodaux. Pour l'utilisateur, cela se traduirait notamment par l'utilisation d'un support billettique unique sur tout le territoire, quel que soit son mode de transport. Le projet ne prévoit en revanche pas d'intégration tarifaire, les régions restant en charge de la détermination de leur politique tarifaire.

**À la différence d'autres systèmes de distribution intégrés existant en Europe (voir fiche 3), le projet « Titre Unique » permet donc l'intégration d'une pluralité de SNM à la plateforme centralisée (SNM des régions, SNM tiers, SNM du projet « Titre Unique »), ce qui permet en conséquence de faciliter l'accès des usagers à la billettique ferroviaire et multimodale.** Par exemple, la plateforme NOVA en Suisse centralise toute l'offre des différents opérateurs partenaires et en assure la distribution, mais ne permet pas à d'autres SNM de s'y intégrer pour qu'ils puissent également distribuer ces titres. Le projet « Titre Unique », au contraire, ne limite pas la distribution à la seule plateforme du projet, mais permet à différents SNM de s'y intégrer, chacun pouvant s'adresser à des usagers aux besoins particuliers.

**Par ailleurs, le projet vise à faciliter les relations entre les gestionnaires de services de mobilité et les fournisseurs de SNM, en simplifiant la rédaction des contrats permettant d'accéder aux SNV (fourniture de modèles-type), et en réduisant fortement les coûts d'interfaçage.** Le projet « Titre Unique » soulève toutefois, selon certains acteurs, une forte complexité organisationnelle qui nécessite notamment de bâtir un modèle contractuel incluant les AOM, leurs prestataires techniques ainsi que les distributeurs tiers.

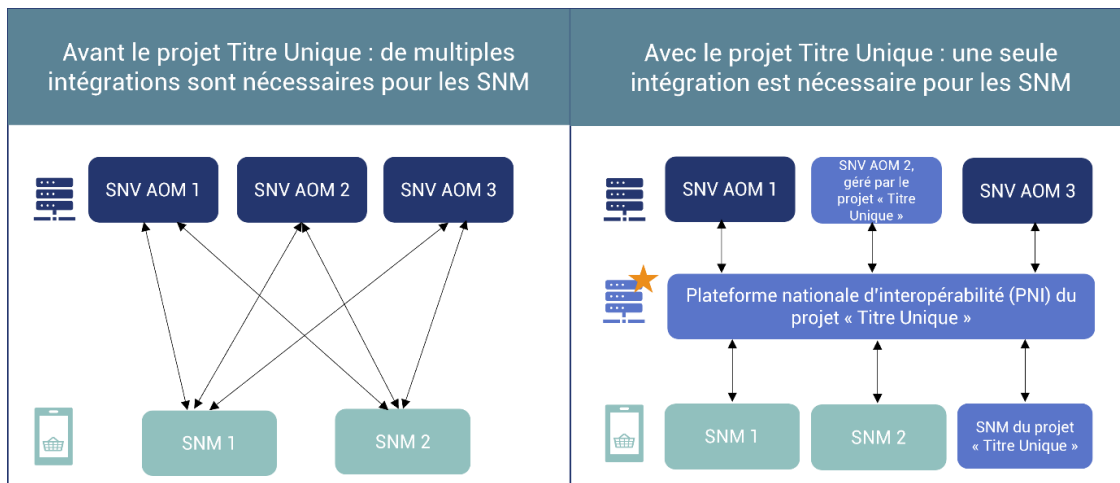


Figure 5 - Schéma simplifié de l'intégration du projet « Titre Unique » dans le système de distribution

Source : ART, d'après DGITM/SD-MINT<sup>116</sup>

<sup>116</sup>

[https://www.expertises-territoires.fr/upload/docs/application/pdf/2024-06/exigences\\_cctp\\_billetique\\_-\\_projet\\_tu\\_v1.1.pdf](https://www.expertises-territoires.fr/upload/docs/application/pdf/2024-06/exigences_cctp_billetique_-_projet_tu_v1.1.pdf)

---

## **Synthèse**

---

**Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du marché des services ferroviaires librement organisés (« SLO »), l'arrivée de nouveaux opérateurs ferroviaires entraîne le développement de l'offre proposée aux voyageurs.**

**Cependant, la position dominante de l'opérateur historique, tant dans l'exploitation des services que dans la distribution des titres de transport (via sa filiale SNCF Connect, qui ne distribue pas les titres de transport des autres opérateurs), limite encore la visibilité des nouveaux entrants vis-à-vis des usagers, ainsi que l'accès de ces derniers à une information complète et transparente sur l'offre ferroviaire existante.**

**Les distributeurs tiers – c'est-à-dire qui ne sont pas rattachés à un opérateur ferroviaire – vendent sur la même plateforme les titres de plusieurs opérateurs différents, ce qui permet de comparer et de combiner leurs offres.** Ils apportent ainsi une réponse à cette problématique, mais leur développement demeure freiné par un cadre réglementaire insuffisant et un espace économique restreint.

Face à ces limites, plusieurs modèles économiques peuvent être envisagés pour contribuer au développement du marché, en s'inspirant notamment des pratiques mises en œuvre dans le secteur ferroviaire britannique ou dans le transport aérien.

## 1. La distribution des titres de transports, levier clé dans la mise en avant des offres et le développement des nouveaux opérateurs, reste dominée par l'opérateur historique

### 1.1. L'opérateur historique conserve une position dominante, tant dans l'exploitation des services librement organisés que dans leur distribution

L'activité ferroviaire librement organisée (services librement organisés, « SLO ») en France reste largement dominée par les marques et filiales à grande vitesse de l'opérateur historique, SNCF Voyageurs, qui concentrent près de 85 % du marché. Les filiales internationales du groupe représentent la quasi-totalité du reste du marché – Eurostar (7 %), Lyria (4 %) et partenariat avec la Deutsche Bahn (3 %). En 2024, les nouveaux entrants, Trenitalia France et Renfe Viajeros, représentent chacun moins de 1 % de part de marché<sup>117</sup>.

De la même manière que pour le marché de l'exploitation des SLO, le marché de la distribution des titres de transports de SLO est lui aussi dominé par l'opérateur historique :

- **SNCF Connect, filiale de SNCF Voyageurs**, bénéficie d'une très large part de marché. Cette position s'explique par le poids de l'opérateur sur l'exploitation, mais également par l'effet de marque auprès des voyageurs, en raison de son antériorité<sup>118</sup> ;
- Les **plateformes de vente des opérateurs ferroviaires** actifs en France, **Trenitalia France et Renfe Viajeros**, connaissent une activité très limitée, reflétant leurs parts de marché sur l'exploitation, inférieures à 1% (cf. supra) ;
- Les plateformes des **distributeurs tiers** (c'est-à-dire qui ne sont pas en lien avec un opérateur ferroviaire, aussi appelés **SNM tiers**, voir *infra* section 2.1), comme Trainline, Omnio, Kombo, Blablacar... bien qu'en croissance, sont également peu utilisées en France<sup>119</sup>. Alors que ces plateformes se sont largement développées en Europe, Trainline, l'un des principaux distributeurs ferroviaires indépendants à l'échelle européenne, enregistre un chiffre d'affaires cinq fois moindre que SNCF Connect (voir Figure 6 ci-dessous).

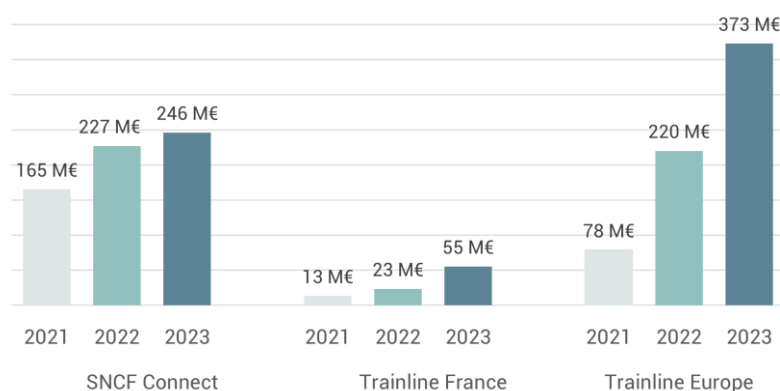


Figure 6 - Chiffres d'affaires de SNCF Connect, Trainline France et Trainline Europe

Source : ART d'après [www.pappers.fr](http://www.pappers.fr), [Sncf-connect.fr](http://Sncf-connect.fr), [trainline.com](http://trainline.com).

<sup>117</sup> En pourcentage des voyageurs.km, InOui et Ouigo cumulés - *Marché français du transport ferroviaire – Premiers chiffres 2024*, Autorité de Régulation des Transports, 2025.

<sup>118</sup> Un sondage de la FNAUT de 2025 illustre la forte notoriété du groupe ferroviaire historique en comparaison des autres acteurs du secteur : seuls 3 % des sondés déclarent n'avoir jamais entendu parler de la marque SNCF, contre 53 % la marque Trenitalia et 68 % la marque Renfe. <https://www.fnaut.fr/uploads/2026/01/OpinionWay-pour-FNAUT-Les-marques-relatives-aux-deplacements-Novembre-2025-V3.pdf>

<sup>119</sup> Selon ce même sondage, 55% des sondés déclarent n'avoir jamais entendu parler de la marque Trainline, contre seulement 8% pour SNCF Connect.

## 1.2. L'arrivée des nouveaux opérateurs ferroviaires renforce le rôle des distributeurs tiers, aujourd'hui seuls à assurer une distribution exhaustive des offres

Pour réellement se développer et permettre aux usagers d'accéder simplement à une offre plus riche et plus diverse, l'offre des nouveaux opérateurs ferroviaires doit être visible, et doit pouvoir être comparée et combinée avec l'offre de l'opérateur historique, idéalement en une seule procédure d'achat. À mesure que l'offre se diversifie, les voyageurs auront besoin de comparer les options disponibles sur une seule plateforme, faute de quoi ils risquent de devoir multiplier recherches et achats sur différents canaux, au détriment de la simplicité de leur parcours d'achat, ce qui affecterait négativement l'attractivité du mode ferroviaire.

Or, début 2026, les entreprises ferroviaires ne distribuent pas de titres de transports d'autres compagnies. La Figure 7 ci-dessous illustre ce phénomène : les plateformes SNCF Connect et Trenitalia ne distribuent respectivement que les offres de SNCF Voyageurs et de Trenitalia France. Si les entreprises ferroviaires membres de l'Afra ont récemment déclaré vouloir être distribuées sur la plateforme de l'opérateur historique<sup>120</sup>, certaines entreprises interrogées ont mis en avant certaines craintes de manière plus générale sur le fait d'être distribuées par des entreprises concurrentes, notamment quant à l'accès de ces dernières, au travers de leurs plateformes de distribution, à des données importantes sur la demande de leurs usagers.

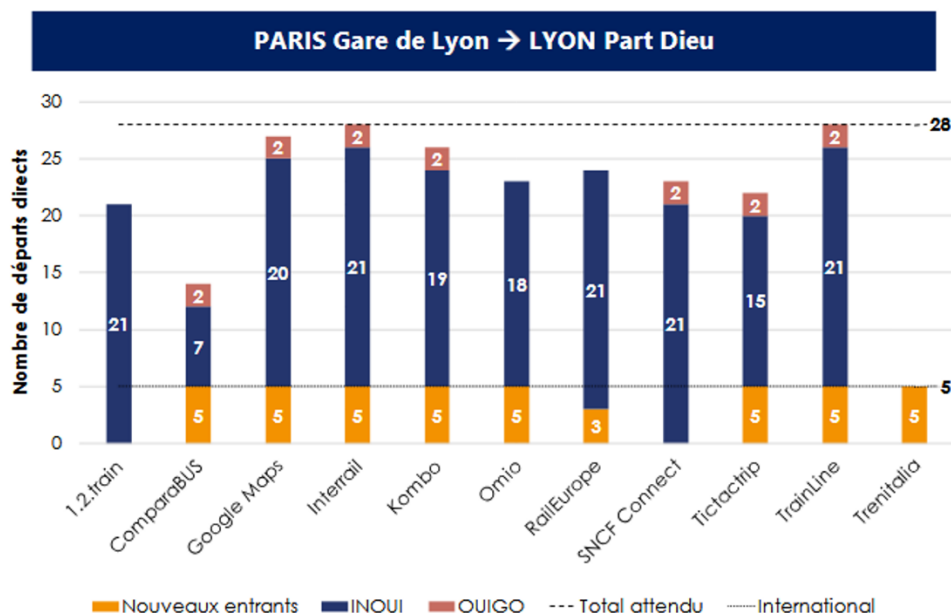


Figure 7 - Exposition de l'offre TAGV directe sur différentes plateformes

Source : ART, à partir de solutions de déplacement proposées à J-7 du départ, 3<sup>e</sup> rapport sur la publication et l'utilisation des données de mobilité, février 2025

<sup>120</sup> <https://afra.fr/communiqués-de-presse/le-verrou-de-la-distribution-nuit-aux-voyageurs-et-affaiblit-le-train-sncf-connect-doit-vendre-les-billets-des-operateurs-alternatifs>

Comme illustré sur la Figure 7 ci-dessus, les distributeurs tiers sont actuellement les seuls opérateurs à distribuer les offres de plusieurs opérateurs ferroviaires sur une seule plateforme, permettant ainsi de limiter l'archipélisation de l'offre ferroviaire. En permettant aux usagers de comparer et de combiner les offres de l'ensemble des acteurs ferroviaires, leur intérêt est amené à s'accroître, à mesure de l'arrivée des nouveaux opérateurs et du développement de leurs offres. Ces services permettent par ailleurs aux usagers d'accéder à des interfaces différentes de celles des entreprises ferroviaires, potentiellement adaptées aux besoins de clientèles spécifiques (clientèle touristique ou *business*, accessible en plusieurs langues, diversité de moyens de paiement, etc.) ou offrant une expérience utilisateurs simplifiée (interfaces et processus de réservation allégés, etc.).

L'exemple espagnol, où l'ouverture à la concurrence des SLO est davantage aboutie, permet d'illustrer l'intérêt des usagers pour les distributeurs tiers, qui seuls permettent la comparaison et la combinaison de titres de différents opérateurs. En Espagne, quatre marques commerciales d'opérateurs sont en concurrence sur les mêmes liaisons longue distance<sup>121</sup>, ce qui, selon le régulateur espagnol et les distributeurs interrogés dans le cadre de la présente étude, stimule la demande de solutions de distribution neutres permettant aux usagers de comparer efficacement les offres disponibles. La place des distributeurs tiers y est ainsi plus importante qu'en France (par exemple, Trainline déclare avoir plus que doublé sa part de marché sur les cinq principales liaisons à grande vitesse ouvertes à la concurrence entre 2023 et début 2025 passant de 5 % à 12 %<sup>122</sup>).

### 1.3. La distribution physique en gare est en recul mais fait toujours partie du parcours voyageurs

La distribution physique (« billetterie ») de titres de transports SLO est de moins en moins utilisée. En baisse depuis 2019, elle représente, comme le montre la Figure 8 ci-contre, environ 5 % du chiffre d'affaires des entreprises ferroviaires en 2024<sup>123</sup>.

Illustrant cette évolution, les nouveaux opérateurs interrogés dans le cadre de l'étude n'ont pas toujours indiqué envisager de mettre en place des espaces de vente physique (guichets) en gare. À fin 2025, seul Trenitalia France a mis en place des guichets physiques, en gares de Paris-Gare de Lyon et Lyon Part-Dieu. Les opérateurs expriment davantage d'intérêt pour la mise en place de distributeurs automatiques de billets, ce qui peut laisser craindre des problématiques de saturation de l'espace en gare en l'absence de mutualisation (voir fiche 6).

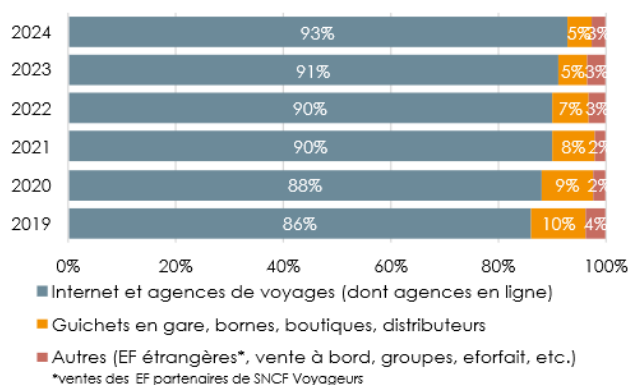


Figure 8 – Part du chiffre d'affaires SLO par canal de distribution

Source : ART, d'après entreprises ferroviaires

<sup>121</sup> Parts de marché de 42,62 %, 11,67 %, 23,45 % et 22,26 %, respectivement pour AVE et AVLO de Renfe, pour Ouigo et pour Iryo. Cf. Rapport de la CNMC (2024) sur la concurrence dans le transport ferroviaire de voyageurs <https://www.cnmc.es/sites/default/files/5370214.pdf>

<sup>122</sup> Madrid-Barcelone, Madrid-Valence, Madrid-Séville, Madrid-Alicante, Madrid-Malaga (source: rapport annuel de Trainline, 2025).

<sup>123</sup> À titre de comparaison (et comme développé en fiche 3), les recettes numériques des services ferroviaires conventionnés sont moins élevées que celles des services librement organisés, s'élevant seulement à environ 50 % en 2019 et à 70 % en 2024 du total, ce qui illustre les différences d'habitudes de consommation des usagers selon le type de transport ferroviaire.

**Les opérateurs notent cependant l'intérêt de conserver une distribution physique en gares** afin d'y maintenir une relation client et répondre à la demande de voyageurs présentant des besoins particuliers ou éloignés du digital. La vente de titres de transport physique fait ainsi toujours partie du parcours voyageurs en gare.

## **2. Sans cadre juridique adapté permettant leur développement, les distributeurs tiers peinent encore à trouver un espace économique**

### **2.1. Le cadre juridique actuel n'est pas suffisant pour garantir le développement d'un marché ouvert de la distribution numérique des services librement organisés**

**Les cadres juridiques européen et national visent tous deux à accroître le recours aux transports collectifs en facilitant le parcours des usagers qui doivent recourir à différents services de mobilité.** Ainsi, le règlement délégué 2017/1926 (UE)<sup>124</sup> a été adopté pour encadrer l'ouverture et le partage des données de mobilité, afin de faciliter l'accès des usagers aux données relatives au parcours voyageurs (horaires prévus et en temps réels, perturbations, etc.)<sup>125</sup>. S'agissant de la billettique, la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (dite « LOM ») cherche, au niveau national, à assurer une plus grande simplicité d'utilisation des différents moyens de transport, notamment en facilitant l'achat de titres dématérialisés valables pour l'ensemble du parcours. Pour ce faire, elle entend permettre le développement de services de billettique multimodale dits services numériques multimodaux (« SNM »), qui permettent l'achat des titres de transports de différents services de mobilité<sup>126</sup>.

**Cependant, ce cadre juridique n'apparaît pas suffisant pour répondre aux enjeux de la distribution numérique des titres de transport des services ferroviaires librement organisés, à savoir (i) la visibilité des offres des nouveaux opérateurs et (ii) la facilitation du parcours voyageurs.**

**En premier lieu, l'Union européenne n'a pas adopté de cadre spécifique pour la distribution numérique des services de transports terrestres, notamment ferroviaires.** Malgré les mesures qui ont pu être prononcées sur le fondement du droit des pratiques anticoncurrentielles par les autorités chargées de la concurrence<sup>127</sup>, l'absence d'un tel cadre entrave, d'une part, le développement des SNM, qui souhaiteraient voir faciliter les conditions de distribution des titres SLO, et, d'autre part, le développement d'une offre de titres de transport numériques exhaustive, combinant différents modes de transport via des plateformes de vente et distribution, pourtant essentielle pour faciliter le report modal des voyageurs.

---

<sup>124</sup> Précisé en droit interne par les articles L. 1115-1 et suivants du code des transports.

<sup>125</sup> Voir fiche 7.

<sup>126</sup> Un SNM peut ainsi être développé par un opérateur de transport (tel est notamment le cas de SNCF Connect, SNM de SNCF Voyageurs), mais également par un opérateur tiers, qui n'exploite pas de service de transport. On parle alors de « SNM tiers ». Tel est le cas, par exemple, des plateformes Trainline, Kombo, Omnio, Blablacar, 12Train...

<sup>127</sup> La distribution des services ferroviaires, notamment librement organisés, a fait l'objet de plusieurs décisions par des autorités de concurrence européennes (voir fiche 6). Cependant, en France, elles n'ont, pas plus que les évolutions réglementaires récentes, permis un développement significatif du secteur de la vente de billets de trains en dehors des canaux de l'opérateur historique.

En second lieu, en France, si la LOM a prévu un accès de droit à la distribution numérique de certains titres de transport pour les SNM (comme décrit dans la fiche 4), celui-ci n'est applicable que pour une partie très restreinte des SLO. Ainsi, le dispositif n'est applicable pour les produits tarifaires des SLO que « [...] lorsque le point d'origine et la destination finale sont situés dans le ressort territorial d'une région ou distants de moins de cent kilomètres et situés dans le ressort territorial de deux régions limitrophes »<sup>128</sup>, ce qui en restreint sensiblement la portée.

## 2.2. Les distributeurs indiquent rencontrer des difficultés à disposer d'un espace économique viable dans leurs relations avec l'opérateur historique

Le modèle économique encadrant les relations entre SNCF Voyageurs et les distributeurs tiers repose sur un double mécanisme : (i) un système de commission sur les ventes de billets au bénéfice du distributeur et (ii) le versement d'une compensation pour l'accès à l'interface technique de SNCF Voyageurs. Le distributeur revend le billet à l'utilisateur au même prix que celui affiché par l'opérateur ferroviaire sur ses propres plateformes et touche, sur chaque billet vendu, une commission versée par SNCF Voyageurs. Parallèlement, pour accéder à l'inventaire de SNCF Voyageurs (c'est-à-dire la liste des titres disponibles, ainsi que leurs conditions et prix de vente) et ainsi distribuer ses titres de transports, les distributeurs tiers doivent lui verser une compensation financière au titre des dépenses encourues pour la fourniture de l'interface technique qui permet cet accès, ainsi que sa maintenance et sa sécurisation.

Les distributeurs tiers estiment que les conditions financières sous-jacentes à ce modèle, telles qu'appliquées par l'opérateur historique, ne leur permettent pas de disposer d'un espace économique viable :

- **Premièrement, certains distributeurs estiment que la structure des frais appliqués par l'opérateur historique pour accéder à son inventaire ne serait pas adaptée, notamment du fait de leur faible taille.** Selon les entretiens réalisés dans le cadre de la présente étude, les frais dont doivent s'acquitter les distributeurs tiers pour accéder à l'inventaire (« PAO ») de SNCF Voyageurs dépendent notamment de deux éléments :
  - d'une part, de leur taux de transformation des consultations de l'interface technique en ventes effectives (« look-to-book »)<sup>129</sup>. Si le taux de look-to-book d'un distributeur dépasse un certain seuil – autrement dit, si le nombre moyen de recherches effectuées par ses utilisateurs sans aboutir à une réservation est important – celui-ci encourt plus de frais. Or, selon certains distributeurs, un opérateur avec une base d'utilisateurs importante recevrait de ces utilisateurs un certain nombre de requêtes identiques (plusieurs recherches pour un même trajet) et serait donc en mesure de « réutiliser » plusieurs fois les résultats de ses requêtes, ce qui lui permettrait de préserver son taux de look-to-book ;
  - d'autre part, de leur nombre de réservations effectives<sup>130</sup>. Les coûts associés aux réservations sont dégressifs, ce qui, selon certains distributeurs, bénéficierait plutôt à ceux disposant de bases d'utilisateurs importantes, qui effectuent d'importants volumes de réservations.

<sup>128</sup> 1° du I de l'article L. 1115-11.

<sup>129</sup> Ce taux correspond au rapport entre le nombre de recherches de trajets (requêtes) effectuées par les utilisateurs et le nombre de titres vendus.

<sup>130</sup> Le nombre de réservations effectives est appelé « passagers segments bruts », ou « PSEG ». Plus le nombre de « passagers segments bruts » est important, plus les frais unitaires associés sont faibles.

- **Deuxièmement, certains distributeurs souhaiteraient disposer d'un taux de commission plus élevé**, pour leur assurer une rentabilité pérenne. Ce taux est légèrement inférieur à 3 % par billet vendu pour les trajets InOui et s'élève à 1 % pour les trajets Ouigo<sup>131</sup>.

### **2.3. En parallèle, certains nouveaux opérateurs ferroviaires expriment le souci de pouvoir disposer d'un cadre de négociation équilibré avec les distributeurs tiers**

**En revanche, certains opérateurs nouveaux entrants expriment leurs inquiétudes face à la position de négociation plus favorable dont bénéficieraient les distributeurs tiers dans les négociations commerciales**, cette position de négociation étant d'autant plus favorable que les opérateurs nouveaux entrants ne sont pas distribués par la plateforme de l'opérateur historique ou d'autres opérateurs ferroviaires. Sans atteindre les déséquilibres observés sur le marché de l'hôtellerie – les distributeurs tiers étant face à des acteurs beaucoup plus concentrés et disposant de davantage de pouvoir de négociation que des hôtels face à des plateformes de réservation –, le risque de relations contractuelles défavorables aux nouveaux opérateurs ferroviaires ne peut être écarté. Certains nouveaux opérateurs ferroviaires, estiment que certains distributeurs exigent d'ores et déjà des taux de commission trop élevés pour leur permettre de maintenir un modèle économique viable.

### **2.4. Un déséquilibre dans les relations commerciales entre opérateurs de transport et SNM ferait peser un risque sur le fonctionnement global du marché**

**En l'absence de cadre légal adapté (voir *supra* section 2.1), les relations contractuelles entre opérateurs ferroviaires et distributeurs apparaissent reposer sur les pouvoirs de négociation respectifs des différents acteurs (voir *supra* sections 2.2 et 2.3), ce qui est porteur de risque pour le marché.** D'une part, cette situation nourrit le risque de sédimentation du marché en faveur des acteurs avec les plus gros pouvoirs de négociation (qui résultent notamment, pour les opérateurs ferroviaires, de l'importance ou du caractère incontournable de leur offre de transport, et, pour les SNM, de l'importance de leur base d'utilisateurs), sans que leurs positions soient contestables par d'autres acteurs. D'autre part, elle accroît les incertitudes et les risques de différends entre les parties, ce qui est de nature à freiner la mise en place de relations contractuelles, et donc le développement du marché. L'adoption d'un cadre légal encadrant ces relations paraît donc indiqué (voir fiche 6).

### **2.5. Le développement des distributeurs tiers se heurte à des difficultés techniques et organisationnelles**

**Enfin, les distributeurs tiers mettent en avant un certain nombre de difficultés opérationnelles qui freinent leur développement.**

**Sur le plan technique, les distributeurs tiers déplorent des difficultés liées à l'interopérabilité des systèmes des différents opérateurs ferroviaires :** interfaces propriétaires fermées, sans documentation publique, absence de normes ou de standards communs imposés entre opérateurs, certains supports de titres non reconnus entre opérateurs, etc. Ils notent aussi que certains opérateurs ne leur donnent pas accès à toutes les fonctionnalités de réservation disponibles sur leur propre plateforme (par exemple, le changement de siège).

<sup>131</sup> [https://www.tourmag.com/EDV-Quelle-est-la-nouvelle-convention-de-distribution-signee-avec-la-SNCF\\_a117145.html](https://www.tourmag.com/EDV-Quelle-est-la-nouvelle-convention-de-distribution-signee-avec-la-SNCF_a117145.html)

**Sur le plan organisationnel, les distributeurs indiquent que la mise en place de relations contractuelles avec les opérateurs ferroviaires est souvent fastidieuse.** Les accords commerciaux sont difficiles à mettre en place (définition de règles spécifiques à chaque opérateur pour l'annulation, les remboursements ou le service après-vente, complexifiant la structuration de leur plateforme, négociations répétées au fil du temps, etc.) et peuvent prendre du temps (longs délais de réponse, ressources internes limitées chez certains opérateurs, etc.).

**Les distributeurs tiers soulèvent également des difficultés liées à la visibilité de leurs services.** À ce titre, l'utilisation du nom « SNCF » dans la dénomination de la plateforme de l'opérateur historique, est, selon certains acteurs, de nature à lui faire bénéficier de l'effet de marque associé au groupe ferroviaire historique, ce qui contribue à renforcer sa visibilité face aux autres distributeurs extérieurs au groupe ferroviaire historique. Ainsi, selon un sondage FNAUT de 2025, 55% des sondés déclarent n'avoir jamais entendu parler de la marque Trainline, contre seulement 8% pour SNCF Connect<sup>132</sup>.

### **3. Des modèles d'organisation ou de rémunération alternatifs ont contribué au bon fonctionnement des marchés de la distribution**

#### **3.1. Au Royaume-Uni, la centralisation de la billettique permet un fonctionnement efficace du système de distribution**

**Le système ferroviaire britannique, fragmenté entre un grand nombre d'acteurs, dispose d'une organisation billettique centralisée qui permet à chaque opérateur ferroviaire de combiner et de vendre ses titres avec ceux d'autres opérateurs.** Contrairement au marché ferroviaire français, longtemps dominé par un opérateur historique unique, le marché ferroviaire anglais repose sur un modèle concessif où le réseau national a été scindé en franchises régionales, exploitées par différentes entreprises ferroviaires, chacune d'entre-elle disposant de ses propres canaux de vente de titres de transports (sites internet, applications, guichets physiques, etc.)<sup>133</sup>. Pour éviter la fragmentation du système de distribution et pour permettre aux usagers d'acheter des titres de transports « de bout-en-bout », un organisme centralisé a été mis en place par les entreprises ferroviaires et acteurs du secteur.

---

<sup>132</sup> <https://www.fnaut.fr/uploads/2026/01/OpinionWay-pour-FNAUT-Les-marques-relatives-aux-deplacements-Novembre-2025-V3.pdf>. 54% des sondés déclarent bien connaître la marque SNCF Connect quand seulement 18% d'entre eux déclarent bien connaître la marque Trainline.

<sup>133</sup> Des opérateurs de services librement organisés, qui ne sont donc pas intégrés à ce modèle concessif, sont également présents (le plus important étant actuellement Eurostar).

**Le Rail Delivery Group est l'organisme qui permet cette distribution croisée, en permettant à chaque opérateur de vendre des billets combinés, tout en garantissant la juste répartition des recettes entre les différentes entreprises ferroviaires.** En pratique, les différentes entreprises ferroviaires, en plus d'assurer la vente de titres via leurs propres canaux, renseignent leurs produits tarifaires et horaires dans une plateforme commune, mise à disposition des distributeurs tiers (cf. ci-dessous) et des usagers, *National Rail*. La plateforme permet aux usagers d'acheter des billets « de bout-en-bout », en combinant les offres de plusieurs transporteurs<sup>134</sup>. Dans la plupart des cas, les titres délivrés sont valables par origine-destination et donnent accès aux trains de tous les opérateurs effectuant la liaison, ce qui limite fortement le risque de rupture de parcours pour l'usager. *Rail Delivery Group* assure ensuite la répartition des recettes à partir d'un algorithme d'allocation<sup>135</sup> et des volumes de vente journaliers<sup>136</sup>. L'organisme, composé notamment des différentes entreprises ferroviaires, assure ainsi une gouvernance transparente, tout en garantissant un encadrement des différentes relations commerciales<sup>137</sup>.

**Le système permet également la distribution de titres de transport par des distributeurs tiers, rémunérés par des commissions dont le montant est déterminé par le Rail Delivery Group pour le compte des opérateurs.** Le *Rail Delivery Group* propose aux distributeurs différentes catégories de licences adaptées à leur type d'activité (B2C, B2B, gestion de voyages d'affaires ou internationaux, solutions en marque blanche, etc.) et à leurs canaux de vente (vente en ligne, vente téléphonique). Ces licences définissent les droits et obligations des distributeurs, et précisent leurs conditions de rémunération<sup>138</sup>. Les taux de commission appliqués sont déterminés par le *Rail Delivery Group*, sont publics et sont les mêmes pour tous les transporteurs<sup>139</sup> (contrairement au modèle français où les taux de commission diffèrent selon les opérateurs, et ne sont pas toujours publics). Ils varient selon le modèle économique du distributeur, le canal et la nature du produit vendu<sup>140</sup>.

---

<sup>134</sup> En pratique, l'usager est redirigé vers la plateforme de vente de l'un des opérateurs. Cet opérateur est rémunéré par une commission, dont le montant est déterminé par le *Rail Delivery Group*.

<sup>135</sup> La réservation en temps réel et l'allocation des recettes entre les différentes entreprises ferroviaires utilisées sur le trajet se fait en au moyen de l'algorithme ORCATS.

<sup>136</sup> L'enregistrement de ces données et la redistribution des recettes se fait via le système LENNON, qui joue un rôle de chambre de compensation.

<sup>137</sup> Malgré l'efficacité générale du système, certaines incohérences tarifaires subsistent. Dans certains cas, un billet direct peut coûter plus cher que l'achat séparé de trajets intermédiaires (« *split ticketing* »), ce qui comporte un risque de rupture du parcours pour l'usager (correspondances non garanties en cas de retard ou d'incident).

<sup>138</sup> Les droits et obligations relevant de chacune des licences, ainsi que leurs conditions de rémunération sont publiques ; cf. <https://www.raildeliverygroup.com/our-services/retail-commercial/how-to-become-a-retailer/documents/13084-licence-comparisons-and-features-2024/file.html>

<sup>139</sup> <https://www.raildeliverygroup.com/publications/13115-rail-industry-commission-rates-from-1st-apr-2025/file.html>

<sup>140</sup> À compter du 1<sup>er</sup> avril 2025, ce taux de commission s'élève à 4,5% pour les titres (hors abonnements) vendus par voie numérique. Actuellement, les distributeurs tiers n'ont pas à payer de droit d'accès à l'inventaire des entreprises ferroviaires, contrairement au modèle de rémunération pratiqué entre les distributeurs tiers et SNCF Voyageurs en France (voir section 2.2 *supra*).

**Cette organisation du système de billettique au Royaume-Uni est cependant appelée à évoluer dans les années à venir avec la mise en place de *Great British Railways* (« GBR »), organisme public prévu pour superviser et intégrer les différentes composantes du système ferroviaire du pays<sup>141</sup>. À date, le gouvernement prévoit que les activités de distribution des titres de transports assurées par les différentes entreprises ferroviaires franchisées (via leurs sites internet et applications), et par le *Rail Delivery Group*, seraient centralisées au sein de GBR, au moyen d'un site et d'une application unique, ainsi que de points de vente physiques (guichets et automates en gare et vente à bord). En parallèle, les distributeurs tiers<sup>142</sup> et les opérateurs de SLO non-franchisés comme Eurostar pourront continuer leurs activités de distribution, comme ils le font actuellement. Ce nouveau dispositif vise à réduire la fragmentation de l'offre et à faciliter le parcours d'achat des usagers.**

### **3.2. Dans le secteur aérien, des modèles de rémunération alternatifs au modèle de commissionnement se sont développés et offrent un espace économique aux distributeurs**

**Dans le secteur aérien, le développement des distributeurs tiers n'a pas conduit à une augmentation des commissions, mais au développement de modèles économiques alternatifs.** Après une période où le modèle économique des distributeurs tiers (agences de voyages, premiers distributeurs en ligne...) reposait sur un commissionnement pouvant avoisiner 10 % du prix du billet, les commissions ont peu à peu été abaissées jusqu'à disparaître dans les années 2000, conduisant au développement de modèles alternatifs au modèle de commissionnement.

**Un premier système repose sur la diversification des sources de revenus :** dans le secteur aérien, pour compenser la disparition des commissions sur les billets versées par les compagnies aériennes, les distributeurs tiers peuvent vendre, en plus des titres de transport, des services annexes (hébergement, location de véhicules, assurance annulation ou options de voyage – bagages, sièges, flexibilité). La vente de ces services leur permet de dégager une marge et d'atteindre une rentabilité globale. Cette pratique est actuellement peu développée dans le ferroviaire.

**Un deuxième système repose sur la facturation de frais de service directement aux usagers.** Ce modèle, également pratiqué dans l'hôtellerie, encourage les distributeurs à se différencier les uns des autres pour démontrer la pertinence de la facturation, en développant des interfaces fluides et des services innovants et à forte valeur ajoutée (algorithmes de comparaison plus performants, garanties commerciales renforcées, etc.). Selon certains acteurs, ces frais de services sont d'autant plus acceptés par les usagers que, d'une part, l'interface de la plateforme de distribution est agréable et facile d'utilisation et, d'autre part, le marché est composé d'un grand nombre d'opérateurs, dont la comparaison et la combinaison des offres est nécessaire pour acheter un titre de transport de « bout en bout » au meilleur prix (voir *infra*). Cette pratique est observée chez certains distributeurs ferroviaires en France et en Europe.

**Enfin, des modèles mixtes, cumulant ces deux systèmes peuvent être observés.**

<sup>141</sup> Voir par exemple <https://www.gov.uk/government/publications/railways-bill/railways-bill-tickets-and-retail>.

<sup>142</sup> La gestion des licences de distribution ainsi que la détermination des taux de commission rémunérant les distributeurs tiers seront établies par le GBR, au sein d'une division indépendante des divisions opérationnelles et commerciales. Ces décisions seront susceptibles d'appel devant l'Office of Rail and Road, le régulateur anglais.

**Le secteur aérien illustre également le fait que le recours à un distributeur tiers est d'autant plus intéressant pour l'utilisateur que le nombre de transporteurs présents sur le marché est grand**, du fait des possibilités de combinaison d'offres qu'il permet pour trouver des titres de transport de « bout en bout » au meilleur prix. Dans ce secteur où la concurrence est largement plus développée que dans le ferroviaire, et où les écarts de prix entre différentes combinaisons d'offres peuvent être significatifs, les distributeurs tiers, qui permettent les comparaisons et les combinaisons d'un grand nombre de transporteurs, sont très utiles aux usagers, qui sont ainsi prêts à payer des frais de service pour y recourir. Cette source de revenus additionnelle a permis aux distributeurs tiers de s'affranchir d'un modèle de commissionnement. Les distributeurs tiers peuvent même parfois vendre le billet moins cher qu'il ne le serait s'il était vendu par la compagnie aérienne, en se rémunérant sur des frais de service facturés en contrepartie, d'une part, du service de comparaison et de combinaison de titres, d'autre part, de prestations complémentaires, qui répondent aux besoins diversifiés de leur clientèle.

---

## Synthèse

---

**La mise en place d'un cadre de régulation économique sectorielle applicable à la distribution des services librement organisés de voyageurs plutôt qu'un recours *ex post* au droit de la concurrence paraît nécessaire** pour contribuer au mieux au développement d'un marché de la distribution ouvert et répondre structurellement aux enjeux du marché des services de transport ferroviaire de voyageurs.

**Au niveau européen, la mise en place d'un cadre réglementaire visant à offrir aux usagers un accès simple et centralisé à l'ensemble de la billettique ferroviaire paraît nécessaire**, à la fois pour permettre la visibilité des nouveaux opérateurs et donc le développement de leur activité, mais également pour contribuer à faciliter le parcours voyageur et, ce faisant, inciter au report modal. Pour être pleinement effectif, ce cadre doit être suffisamment précis et prévoir la mise en place d'outils réglementaires flexibles et adaptés à la poursuite des objectifs visés.

**Au niveau national, une extension du cadre de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (« LOM ») à l'ensemble des services librement organisés pourrait permettre d'apporter une réponse aux problématiques de visibilité des offres des nouveaux entrants et de risque d'archipélisation de l'offre de transport ferroviaire.**

## 1. Plusieurs décisions rendues par des autorités de la concurrence en France et en Europe appuient l'opportunité de l'évolution du cadre juridique applicable à la distribution des services librement organisés

### 1.1. Les décisions rendues par différentes autorités de concurrence européennes mettent en avant les freins à l'ouverture à la concurrence du marché

**En France, les décisions de l'Autorité de la concurrence (« Adlc ») relatives à la vente en ligne de titres de transport ferroviaire ont illustré les différents enjeux concurrentiels auxquels peuvent se heurter de nouveaux opérateurs.** Ainsi, l'Adlc a sanctionné la SNCF pour avoir favorisé ses filiales exploitant le site voyages-sncf.com, notamment sa filiale l'agence voyages-sncf.com, au détriment des concurrents de celles-ci (par exemple, concernant des conditions techniques de commercialisation de certaines offres promotionnelles ou l'obligation d'achat d'une licence informatique à la SNCF à un prix élevé afin d'accéder à son système de réservation)<sup>143</sup>. Elle a également rendu obligatoires des engagements pris par la SNCF afin que soient traitées sur un pied d'égalité sa filiale voyages-sncf.com et les agences de voyages concurrentes (notamment via l'application de conditions de facturation, de rémunération et d'accès aux informations équivalentes à celles de voyages-sncf.com)<sup>144</sup>.

**Au niveau européen, plusieurs autres autorités ont été confrontées à des plaintes portant sur des pratiques de l'opérateur ferroviaire historique sur le marché de la distribution en ligne :**

- **l'office fédéral allemand de lutte contre les cartels a condamné, en 2023, l'opérateur historique Deutsche Bahn<sup>145</sup>** (refus d'accès à ses données, restriction d'utilisation de sa marque). L'opérateur a dû supprimer les clauses contractuelles anticoncurrentielles de ses contrats, accorder un accès équitable à ses données, y compris en temps réel, et rémunérer<sup>146</sup> les plateformes qui vendent ses billets<sup>147</sup> ;
- **après une procédure devant l'autorité de la concurrence italienne, l'opérateur historique Trenitalia s'est engagé, en 2023, à autoriser le nouvel opérateur à grande vitesse NTV (opérant sous la marque Italo) à vendre des titres combinés avec les trajets de services conventionnés opérés par Trenitalia<sup>148</sup> ;**
- **en avril 2023, la Commission a ouvert une procédure contre Renfe, soupçonné d'avoir abusé de sa position dominante sur le marché espagnol du transport ferroviaire de voyageurs** en refusant de fournir aux plateformes de billetterie concurrentes (i) le contenu complet de sa gamme de billets, de ses remises et de ses spécificités; (ii) des données en temps réel (avant, pendant et après le trajet) relatives à ses services de transport ferroviaire de voyageurs. À l'issue de la procédure, la Commission a accepté les engagements pris par Renfe pour ouvrir la concurrence dans le domaine de la billetterie ferroviaire en ligne<sup>149</sup> ;

<sup>143</sup> Décision n° 09-D-06 du 5 février 2009 ; <https://www.autoritedelaconcurrence.fr/fr/communiqués-de-presse/5-fevrier-2009-la-sncf-prend-des-engagements-devant-le-conseil-de-la>

<sup>144</sup> Décision n° 14-D-11 du 2 octobre 2014 ; <https://www.autoritedelaconcurrence.fr/fr/communiqués-de-presse/2-octobre-2014-vente-de-billets-de-train>

<sup>145</sup> <https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Entscheidung/DE/Entscheidungen/Missbrauchsaufsicht/2023/B9-144-19.html> et [https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Meldung/EN/Pressemitteilungen/2023/28\\_06\\_2023\\_FAQ\\_DB\\_Mobilitaet.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bundeskartellamt.de/SharedDocs/Meldung/EN/Pressemitteilungen/2023/28_06_2023_FAQ_DB_Mobilitaet.pdf?__blob=publicationFile&v=3) (

<sup>146</sup> À un niveau au moins égal à ce que lui coûterait la vente de ses billets si la Deutsche Bahn AG devait effectuer cette prestation elle-même.

<sup>147</sup> La plainte émanait de plusieurs plateformes numériques de mobilité (Omio, Google Maps, Moovit, etc.).

<sup>148</sup> La procédure ouverte par Italo a été close en 2023 sur la base des engagements pris par Trenitalia, et révisés après un test de marché, qui ont été jugés suffisants par le régulateur. <https://en.agcm.it/en/media/press-releases/2023/5/A551-A551B> et <https://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/A551-A551B%20chiusura.pdf>

<sup>149</sup> [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip\\_24\\_201](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/ip_24_201)

- **enfin, l'autorité de la concurrence suédoise a quant à elle examiné la plainte déposée par deux opérateurs concurrents de l'opérateur historique s'agissant du refus de ce dernier de distribuer leurs billets sur ses canaux de vente numérique<sup>150</sup>. Si l'Autorité a constaté qu'il existait de réels problèmes de concurrence, elle a classé l'affaire sans suite en appelant à une intervention réglementaire sectorielle, visant notamment à garantir des conditions équitables d'accès à la distribution numérique.**

### **1.2. Le recours au droit de la concurrence n'apparaît pas suffisant pour permettre l'arrivée de nouveaux opérateurs dans de bonnes conditions, rendant indispensable une évolution du cadre juridique**

**En 2021, l'Adlc a constaté que la situation concurrentielle sur le marché aval de la distribution des titres de transport ferroviaire de services librement organisés (« SLO ») n'avait pas significativement évolué depuis sa décision de 2014<sup>151</sup>, et ce en dépit du développement de nouveaux services et acteurs. Le marché est en effet toujours dominé par l'opérateur historique (voir fiche 5).**

**L'adoption d'un nouveau cadre réglementaire apparaît ainsi comme une solution indispensable pour, d'une part, contribuer au développement d'un système de distribution ouvert et fluide pour le voyageur, d'autre part, favoriser le développement des nouveaux distributeurs.** L'application d'un cadre réglementaire spécifique paraît plus efficace pour permettre l'ouverture du marché dans de bonnes conditions que des recours juridiques *ex post*, par exemple sur la base du droit de la concurrence. Ceux-ci sont en effet source d'incertitudes juridiques et freinent, par les délais requis, la conclusion des contrats, retardant la mise en place de solutions qui pourraient contribuer au développement du transport ferroviaire et au report modal.

---

<sup>150</sup><https://www.konkurrensverket.se/globalassets/dokument/konkurrens/beslut/avskrivningsbeslut/18-0230-sj-ab.pdf>

<sup>151</sup> Décision n° 21-D-29 du 15 décembre 2021, point 41 : « L'Autorité, à l'instar des contributeurs au test de marché, constate une influence limitée de ces évolutions sur les marchés de transport et de distribution concernés par la décision n° 14-D-11 précitée. Les positions de SNCF restent prépondérantes sur ces deux marchés : en quasi-monopole de fait sur le transport de voyageurs et prééminente sur la distribution ».

## 2. La mise en place d'un cadre européen précis et bénéficiant d'outils réglementaires adaptés permettrait à la fois de faciliter la distribution des titres des nouveaux opérateurs et d'améliorer la fluidité du parcours voyageurs

### 2.1. La mise en place d'un nouveau cadre juridique apparaît nécessaire pour éviter l'archipélisation des offres des opérateurs et pour favoriser l'essor du marché de la distribution billettique ferroviaire

**Le cadre juridique actuel** (décrit dans la fiche 5, section 2.1), **pratiquement silencieux sur la distribution des titres de transport des SLO, n'apparaît pas suffisant pour répondre aux enjeux du marché. La mise en place d'un nouveau cadre juridique paraît ainsi nécessaire.**

**En premier lieu, n'importe quel service numérique multimodal** (« SNM »<sup>152</sup>, voir fiche 5, section 2.1) **devrait disposer d'un droit d'accès à la distribution numérique des opérateurs de transport.** Cette mesure, qui permettrait l'accès des SNM à la distribution de l'ensemble des opérateurs de transport, paraît indispensable, tant pour éviter l'archipélisation des offres et permettre leur agrégation, que pour assurer l'essor du marché de la billettique et créer un écosystème concurrentiel entre plateformes de distribution.

**À défaut d'un dispositif visant l'ensemble des opérateurs de transport permettant d'assurer que toute l'offre est bien disponible sur chaque plateforme, un mécanisme « asymétrique », c'est-à-dire ne visant que les opérateurs de transport disposant d'un pouvoir de marché significatif, permettrait d'apporter un premier niveau de réponse satisfaisant à ces enjeux,** dans un contexte où l'opérateur historique (sans prendre en compte ses filiales internationales) concentre près de 85 % de la part de marché des SLO<sup>153</sup>. Un dispositif asymétrique permettrait ainsi aux SNM d'assurer la distribution de la plupart des titres de transport et ainsi de répondre à une grande partie des besoins des usagers. Un dispositif asymétrique présenterait également l'avantage de permettre de moduler le régime d'obligations applicables aux plus petits acteurs (notamment en raison de leur entrée récente sur le marché). Ces derniers conserveraient ainsi la liberté d'être, ou non, distribués par des SNM tiers. Ceci ne semble pas contrevenir à l'objectif de permettre aux SNM de vendre les offres du plus grand nombre d'opérateurs possible sur leurs plateformes, car il est également dans l'intérêt des nouvelles entreprises ferroviaires de mettre en avant leurs offres, et donc d'être distribuées sur un grand nombre de plateformes.

**En deuxième lieu, toute entreprise ferroviaire qui le demande devrait pouvoir être distribuée par les SNM.** La majorité des billets étant vendus par l'opérateur historique, via sa plateforme SNCF Connect, les nouvelles entreprises ferroviaires peuvent peiner à gagner en visibilité. Il pourrait être remédié à cette situation en obligeant les plateformes de distribution à proposer à la vente les titres de tout opérateur qui le souhaite. Là encore, un dispositif asymétrique pourrait être envisagé pour n'intégrer *a minima* que les SNM disposant d'un pouvoir de marché significatif.

---

<sup>152</sup> Un service numérique multimodal (« SNM ») est une interface (site internet, application...) qui permet aux voyageurs d'acheter les titres de transport de différents services de mobilité. Ces SNM peuvent être rattachés à un opérateur ferroviaire, ou être indépendant (« SNM tiers »), comme les plateformes de Trainline, Omnio ou Kombo.

<sup>153</sup> Cf. fiche 5.

**La mise en place d'un tel cadre semble indispensable pour répondre à l'objectif de mise en visibilité des offres des nouveaux opérateurs, afin de ne pas freiner leur développement.** Le cadre favorisant l'émergence d'une pluralité de plateformes – en leur garantissant un droit d'accès à la distribution des entreprises ferroviaires dans des conditions équitables et non discriminatoires –, celles-ci seront en mesure de compléter efficacement l'information accessible sur la plateforme de l'opérateur historique, par exemple en mettant en évidence l'expérience utilisateur ou en proposant une information adaptée à des clientèles spécifiques (touristes, clientèle d'affaires, etc.). Dans ces conditions, si la plateforme de l'opérateur historique pouvait bénéficier d'un surcroît d'attractivité lié à l'intégration des offres des nouveaux entrants, celui-ci n'aurait vocation qu'à être transitoire, les acteurs du marché évoluant désormais sur un « terrain de jeu » concurrentiel équitable et partant plus équilibré.

**En troisième lieu, l'exercice de ces droits devrait être assuré dans des conditions équitables, raisonnables et non discriminatoires (principes « FRAND »<sup>154</sup>) pour l'ensemble des acteurs,** en particulier en ce qui concerne les conditions financières et techniques de distribution (cf. *infra* section 2.2). Le cadre garantirait ainsi à la fois la possibilité d'un modèle économique viable pour les acteurs et une concurrence loyale.

**La mise en place d'un nouveau cadre européen répondant à ces enjeux pourrait s'appuyer sur deux initiatives annoncées par le Commissaire européen aux transports<sup>155</sup> :**

- **l'une concernant les services numériques de mobilité multimodaux (*Multimodal Digital Mobility Services, MDMS*),** qui vise à réglementer l'accès à ces plateformes, notamment en prévoyant des obligations afin de permettre la présentation d'offres plurielles aux usagers d'une manière transparente, équitable et non discriminatoire ;
- **l'autre concernant la réservation et la billetterie numériques uniques, propre au secteur ferroviaire (*Single Digital Booking and Ticketing Regulation*),** qui vise à réglementer les opérateurs ferroviaires, notamment en les obligeant à rendre leurs services disponibles sur des plateformes de distribution par la facilitation de l'accès des intermédiaires aux données et titres de transport.

**Par ailleurs, ce nouveau cadre resterait compatible avec d'autres modèles d'intégration plus poussés, tels qu'ils existent d'autres pays comme le Royaume-Uni ou la Suisse.** Le cadre réglementaire décrit ci-dessus, fondé sur un régime de droits et d'obligations d'accès, constitue ainsi un socle minimum pour permettre de répondre aux enjeux de l'ouverture des marchés, c'est-à-dire faciliter l'accès des usagers à l'ensemble de l'offre ferroviaire existante. Il n'interdit cependant pas la mise en place ultérieure de systèmes davantage intégrés et regroupés autour d'une plateforme centrale, comme c'est le cas au Royaume-Uni<sup>156</sup>, en Suisse<sup>157</sup> ou comme le porte en France le projet « Titre Unique » pour les services conventionnés<sup>158</sup>.

---

<sup>154</sup> « *Fair, reasonable and non-discriminatory* ».

<sup>155</sup> Les projets de règlements européens relatifs à la billetterie ferroviaire, publiés par la Commission européenne le 13 mai 2026 ont pour objectif de répondre à ces enjeux.

<sup>156</sup> Comme détaillé dans la fiche 5, la distribution au Royaume-Uni est centralisée via la plateforme *National Rail*.

<sup>157</sup> Comme détaillé dans la fiche 3, le système de distribution suisse NOVA regroupe au sein d'une unique plateforme les services de près de 250 opérateurs de transports publics.

<sup>158</sup> Comme détaillé dans la fiche 4, le projet « Titre Unique » vise à mettre à disposition des distributeurs un point d'entrée centralisé pour la distribution des titres de transports conventionnés régionaux et locaux.

## 2.2. Pour être pleinement efficace, le nouveau cadre juridique devra être suffisamment précis, tout en restant simple et sans empêcher de nouveaux modèles de se développer

**Les évolutions proposées *supra* nécessiteraient la mise en place d'un cadre suffisamment précis pour assurer la sécurité juridique des services de distribution.** Ceci semble particulièrement requis s'agissant des conditions financières (frais d'accès, possibilité ou non de rémunérer et/ou de commissionner les services numériques, etc.) et technique (désignation de l'entité chargée du développement des interfaces, identification des formats techniques à utiliser, mise en place de délais, etc.), afin de simplifier les négociations contractuelles entre les différents acteurs, au bénéfice des usagers.

**Le cadre doit ainsi permettre la mise en place de conditions financières équilibrées, sans entraîner une complexification des relations contractuelles ou empêcher le développement de nouveaux modèles de rémunération.** L'encadrement des relations contractuelles, en particulier sur le volet des conditions financières et techniques, est indispensable au bon développement du marché, mais doit rester simple et pouvoir accompagner les évolutions futures du marché. Il s'agit là d'une condition indispensable pour que l'instauration de nouvelles règles ne se traduise pas par une complexification de la vie des affaires, mais, au contraire, par la simplification des négociations contractuelles, au bénéfice, *in fine*, des usagers. Le cadre ne doit ainsi pas empêcher le développement de nouveaux modèles contractuels ou économiques.

**Le cadre doit par ailleurs renforcer les incitations pour les opérateurs ferroviaires à garantir l'interopérabilité de leurs systèmes et titres de transports, afin de permettre l'échange d'informations efficace entre les acteurs.** Utiliser des normes et standards techniques<sup>159</sup> permet en effet de limiter les pertes d'efficacité et la multiplication des coûts d'interfaçage entre différents systèmes (interfaçage avec SNM tiers, lecture des billets par les portes d'embarquement ou les équipements de contrôle, etc.).

## 2.3. La mise en place d'outils réglementaires flexibles et adaptés est indispensable à la poursuite des objectifs poursuivis

**La désignation d'un organisme de contrôle au sein de chaque État membre constitue une condition essentielle à la mise en œuvre effective des évolutions préconisées du cadre juridique.** La création ou la désignation d'un régulateur national clairement identifié permettrait de garantir la cohérence de l'application des règles. L'organisme compétent pour les opérateurs de transport et les services numériques multimodaux présents dans plusieurs pays de l'Union devra par ailleurs être clairement identifié.

**Un dispositif de contrôle et de sanction approprié devra être mis en place afin de s'adapter à un marché encore jeune et en constante évolution.** Les régulateurs devront recourir à des outils d'intervention simples et évolutifs, tels que des lignes directrices ou des recommandations sectorielles<sup>160</sup>, permettant d'accompagner les acteurs tout en assurant une application pragmatique et cohérente des principes issus du nouveau cadre juridique.

<sup>159</sup> Une norme est définie par une réglementation, tandis qu'un standard est issu de pratiques de l'industrie.

<sup>160</sup> Sur la possibilité par les autorités indépendantes et/ou de régulation de recourir à des actes tels que les recommandations ou les lignes directrices, voir par exemple CE, 8 avril 2022, n° 452668 ; CE, 10 juillet 2025, n° 494869.

**De plus, afin de renforcer le dispositif, des garanties de séparation ou à tout le moins de confidentialité pourraient être exigées des opérateurs intégrant à la fois des activités de transport et de distribution.** Ces garanties permettraient de répondre aux craintes exprimées par certains nouveaux opérateurs, qui apparaissent réticents à confier leur distribution à une entité qui ne serait pas indépendante d'un opérateur ferroviaire concurrent. Celles-ci pourraient prendre plusieurs formes :

- une séparation fonctionnelle entre les activités de transport et de distribution : en ce sens, l'Allemagne a récemment annoncé le futur transfert de la plateforme de distribution de l'opérateur historique DB dans le giron du gestionnaire d'infrastructure, afin de préserver son indépendance. *A minima*, la mise en place d'une séparation comptable offrant des garanties suffisantes en matière de neutralité et de transparence afin de s'assurer de l'équité de traitement du distributeur intégré vis-à-vis des distributeurs tiers devrait être garantie ;
- la mise en place d'obligations de confidentialité : afin de protéger les données commercialement sensibles des opérateurs dont les titres de transport seraient vendus par un distributeur intégré, un plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires pourrait être exigé des distributeurs concernés et placé sous le contrôle des régulateurs. Réciproquement, des garanties de confidentialité destinées à protéger le secret des affaires des SNM devraient être instaurées, afin d'éviter qu'un opérateur, qui serait distribué par une plateforme tierce, ne communique des informations sensibles relatives à celle-ci à la plateforme de distribution qui serait intégrée audit opérateur.

### **3. Au niveau national, l'extension des dispositions de la LOM aux services librement organisés longue distance est souhaitable pour augmenter la visibilité de l'offre des nouveaux opérateurs et faciliter le parcours voyageur**

**Le cadre juridique national issu de la LOM demeure très limité en matière de distribution des titres SLO par les SNM** (voir fiche 5, section 2.1) et pourrait – en cohérence avec les initiatives européennes susvisées, voire indépendamment de celles-ci, si elles ne devaient pas aboutir – être révisé pour favoriser l'émergence d'un marché ouvert de la distribution des SLO.

**D'une part, il conviendrait que les services numériques multimodaux puissent, de droit, délivrer les produits tarifaires de l'ensemble des SLO, sans condition de distance.** En effet, à ce jour, le droit d'accès à la distribution numérique prévu pour les SNM ne s'applique aux SLO que sur des trajets de courte distance (régional ; interrégional de moins de 100 km), ce qui réduit fortement la portée du dispositif. *A minima*, ce droit de délivrance pourrait être opposable aux SLO opérés par des acteurs disposant d'un pouvoir de marché significatif.

D'autre part, et corrélativement, des obligations en termes de complétude de l'offre pourraient être imposées aux plateformes, à tout le moins à celles d'entre elles qui disposent d'un pouvoir de marché significatif. Ainsi, afin de permettre à l'utilisateur de bénéficier de la meilleure visibilité possible sur les différentes offres concurrentes sur un trajet, les plateformes (*a minima* les plus importantes) pourraient être tenues à l'obligation de distribuer les produits tarifaires de tout opérateur ferroviaire qui le demande. Il pourrait également être envisagé, sinon une obligation pour les plateformes de proposer à la vente l'ensemble des différentes offres concurrentes sur une demande origine-destination, *a minima* un affichage, pour *information*, des différentes offres, de manière à permettre aux voyageurs d'avoir connaissance de l'ensemble de l'offre de transport disponible pour un trajet, et parallèlement, aux opérateurs ferroviaires d'augmenter leur visibilité. Ce dispositif a par exemple cours en Allemagne, où l'opérateur historique DB, qui détient plus de 95 % des parts de marché sur les services librement organisés<sup>161</sup> est tenu d'afficher pour information, sur sa plateforme de vente de titres de transport, les offres de son concurrent FlixTrain (voir Figure 9 *infra*).

Figure 9 – Illustration de l’affichage pour information de l’offre de FlixTrain parmi les résultats de recherche sur le site internet de Deutsche Bahn (cerclages rouges ajoutés)

Source : <https://int.bahn.de/fr/>

<sup>161</sup> En passagers.km, source IRG Rail 2024.

**Ces deux objectifs pourraient être conjointement atteints en étendant les dispositions de la LOM aux services librement organisés longue distance.** En pratique, il suffirait de modifier l'article L. 1115-11 du code des transports pour élargir le droit, pour les services numériques multimodaux, de vendre les produits tarifaires de tous les services de mobilités, y compris les services ferroviaires librement organisés de longue distance, en supprimant la restriction posée à ce droit aux SLO sur des trajets de courte distance. Conjugué à l'article L. 1115-10 du même code, notamment le 2° du II – dont la rédaction serait, le cas échéant, amendée en tant que de besoin – cette évolution conduirait les plateformes de distribution numérique multimodale à devoir distribuer l'offre billettique de toute entreprise ferroviaire dans des conditions équitables, proportionnées, transparentes et non discriminatoires, sous le contrôle de l'Autorité de régulation des transports.

**Le dispositif pourrait également être complété par une réciprocité des garanties de confidentialité entre SNM et opérateurs.** Actuellement, la LOM<sup>162</sup> prévoit que les SNM sont tenus d'établir un plan de gestion des informations confidentielles, destiné à protéger le secret des affaires des opérateurs des services dont ils assurent la vente. À l'inverse, il n'existe pas de dispositif réciproque permettant de protéger le secret des affaires des SNM. Ainsi, un opérateur de transport qui, d'une part, serait distribué par des SNM tiers, d'autre part disposerait d'un distributeur intégré, n'est pas soumis à une obligation d'établir un plan de gestion des informations confidentielles qu'il recevrait des SNM tiers – informations qu'il pourrait potentiellement transmettre, ensuite, à son SNM intégré.

#### **4. L'organisation des espaces de vente doit s'adapter à l'arrivée des nouveaux opérateurs, dont le traitement équitable doit être garanti par le gestionnaire des gares**

**Comme décrit dans la fiche 5, section 1.3, la distribution physique en gare, bien qu'en décroissance, présente de nouveaux enjeux avec l'arrivée de nouveaux opérateurs.**

**En premier lieu, les nouveaux opérateurs doivent pouvoir accéder aux espaces de vente dans des conditions transparentes et non-discriminatoires.** SNCF Gares & Connexions, le gestionnaire des gares, est tenu de mettre à disposition des opérateurs ferroviaires des espaces ou des locaux en gare adaptés à la réalisation d'opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire, dès lors que ces derniers en font la demande<sup>163</sup>. Les modalités de mise à disposition doivent être équitables, transparentes et non discriminatoires<sup>164</sup>.

**Au cours des entretiens menés dans le cadre de la présente étude, plusieurs opérateurs ont signalé des difficultés à obtenir des informations claires sur les locaux disponibles en gare.** Afin d'objectiver cette situation, une recommandation spécifique est formulée en ce sens dans le chapitre 2 de la présente étude.

---

<sup>162</sup> Article L.1115-10, II, 4° du code des transports : « [Le SNM] établit un plan de gestion des informations concernant les services dont il assure la vente, qui sont protégées par le secret des affaires. Ce plan garantit qu'un service concurrent ne peut avoir connaissance de ces informations ».

<sup>163</sup> Annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen et article 4 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire. Cette prestation de mise à disposition d'espaces ou de locaux adaptés à la réalisation des opérations de vente de titres pour les services de transport ferroviaire est régulée dans le cadre du Document de référence des gares (DRG), soumis à l'avis conforme de l'Autorité

<sup>164</sup> Article 2 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire.

**En second lieu, à mesure de l'arrivée de nouveaux opérateurs, et du risque de saturation de l'espace dans les grandes gares les plus fréquentées, la nécessité de rationaliser les espaces de vente devrait devenir un enjeu croissant.** Il est en effet à craindre que la multiplication des espaces de vente apporte de la confusion pour le voyageur, qui devra potentiellement se rendre dans plusieurs guichets éloignés, ou utiliser plusieurs automates différents, pour se procurer les titres de transport nécessaires à son voyage. La multiplication des automates sur les quais et dans les espaces d'attente pourrait également dégrader la qualité de l'accueil en gare, notamment dans des gares très empruntées.

**SNCF Gares & Connexions a engagé des réflexions sur la possibilité de déployer des automates de vente « multi-transporteurs » dans certaines gares<sup>165</sup>, ce qui pourrait permettre d'améliorer l'exposition des différentes offres SLO.** À la demande de l'Autorité<sup>166</sup>, SNCF Gares & Connexions a mené au début de l'année 2025 une première concertation des entreprises ferroviaires et des autorités organisatrices de mobilité quant à la mise en place de tels automates de vente. La mise en place de ce type d'automates permettrait, d'une part, d'optimiser l'utilisation de l'espace en gare, en évitant la multiplication de dispositifs dédiés à chaque opérateur, notamment dans les gares les plus fréquentées, d'autre part, de regrouper en un même point l'ensemble des offres de transport ferroviaire, ce qui simplifierait le parcours des voyageurs en leur permettant d'accéder plus facilement aux titres de différents transporteurs. Elle pourrait également permettre de renforcer l'intermodalité, en intégrant la vente de titres d'autres modes de transports (cars, réseau urbain, etc.). Enfin, de tels automates pourraient aussi permettre d'envisager l'achat, sur un même support, de titres émis par différents opérateurs, même si la mise en œuvre technique et organisationnelle d'un tel dispositif resterait complexe<sup>167</sup>.

---

<sup>165</sup> Le Document de référence des gares relatif à l'horaire de service 2026 prévoit en effet qu' « en cas de manque d'espace pour implanter l'ensemble des automates de vente souhaités par les transporteurs fréquentant la gare, SNCF Gares & Connexions se réserve le droit d'étudier la possibilité d'un automate commun ayant vocation à assurer la vente de titres pour plusieurs transporteurs. »

<sup>166</sup> Cette possibilité vise à tenir compte de la recommandation de l'Autorité d'« engager une concertation avec les entreprises ferroviaires et les autorités organisatrices de la mobilité afin de promouvoir des automates de distribution multi-transporteur », « afin d'améliorer la rationalisation de l'utilisation de l'espace en gare et que le développement des services ferroviaires n'entraîne pas une dégradation du parcours client », formulée dans son avis n° 2024-082 du 21 novembre 2024 relatif aux redevances des prestations régulées fournies dans les gares de voyageurs et aux éléments autres que tarifaires du projet de document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2025.

<sup>167</sup> Par ailleurs SNCF Gares & Connexions fournit une prestation de mise à disposition des portes d'embarquement à tout candidat qui en fait la demande, lesquelles permettent d'assurer le traitement des titres de transport des différents transporteurs. Ces portes d'embarquement permettent la lecture de plusieurs types de code-barres utilisés par les différents transporteurs et une procédure est prévue pour l'adaptation des systèmes à d'éventuels nouveaux formats, à la charge de l'opérateur.

### Synthèse

**L'ouverture des marchés de transport ferroviaire et de la distribution de titres de transport multiplie les acteurs impliqués dans la chaîne de production et de diffusion de l'information** (nouveaux opérateurs ferroviaires, nouvelles plateformes de vente de titres de transport, calculateurs et comparateurs d'itinéraires, etc.).

**Cette diversification constitue une opportunité pour enrichir les services offerts aux usagers, mais crée également des défis importants** : garantir la cohérence, la fiabilité et la neutralité de l'information, quel que soit le transporteur choisi ou le canal consulté, notamment en situation perturbée.

**Pour répondre à ces enjeux, les cadres juridiques français et européen prévoient diverses dispositions pour permettre le maintien d'une bonne information des voyageurs, quel que soit leur trajet, leur transporteur et la plateforme d'achat de leur titre.** Une obligation de publication des principales données de mobilité, par ceux qui en sont les détenteurs, sur une plateforme nationale centralisée, a notamment été mise en place, lesdites données pouvant ensuite être réutilisées par d'autres acteurs pour enrichir les différentes sources d'informations destinées aux usagers. L'ART dispose d'un pouvoir de contrôle sur la publication et la réutilisation des données de mobilité, qu'elle met en œuvre par une approche progressive et proportionnée.

**Dans les gares, SNCF Gares & Connexions tient un rôle central** : garant de l'information délivrée sur place (affichages, annonces, orientation du public, etc.), il doit assurer une diffusion équitable et homogène de l'information voyageurs pour l'ensemble des transporteurs, tout en veillant à la bonne intégration des nouveaux entrants dans la chaîne d'information.

## 1. Avec l'arrivée des nouveaux acteurs, l'information aux voyageurs, maillon essentiel au bon déroulement du parcours voyageurs, s'enrichit et se complexifie

**L'information délivrée aux voyageurs constitue un élément essentiel à la bonne organisation et au bon déroulement de leur déplacement.** Elle comprend l'ensemble des informations nécessaires aux usagers, que ce soit pour la planification du voyage (description des offres des différents transporteurs, c'est-à-dire « l'information programmée ») à la fin du trajet (information sur le quai de départ, sur les éventuels retards, sur le suivi des correspondances, y compris avec d'autres modes, c'est à dire « l'information en temps réel »). Elle se compose de :

- **L'information numérique**, c'est-à-dire celle fournie via des applications ou sites internet des comparateurs et calculateurs d'itinéraires, des plateformes de vente de titres de transports, des entreprises ferroviaires, du gestionnaire des gares, des autorités organisatrices, etc. L'information numérique joue un rôle croissant dans la préparation des trajets ainsi qu'en cours de voyage pour permettre aux voyageurs de s'informer (quais de départ et d'arrivée, situation perturbée, gestion des correspondances, parcours en gare, etc.) ;
- **L'information en gare**, qu'elle soit transmise sur des supports **physiques** – affichage des horaires, des perturbations (travaux, grèves, etc.), signalétique directionnelle, indications de cheminement, notamment pour les personnes à mobilité réduite – ou **dynamiques** (affichage sur les écrans en temps réel des horaires, des quais de départ et d'arrivée et des retards, annonces sonores, etc.). Elle est gérée par le gestionnaire des gares, SNCF Gares & Connexions.

**De nombreux acteurs sont impliqués dans la « chaîne d'information voyageurs », en particulier dans le contexte de l'ouverture des marchés du transport ferroviaire, et donc de l'arrivée de nouveaux opérateurs de transport.** L'information voyageurs concerne ainsi une multitude d'acteurs, qui diffusent une grande diversité d'informations, notamment :

- **les entreprises ferroviaires** (SNCF Voyageurs, Trenitalia France, Renfe Viajeros, Transdev, etc.), qui produisent l'information relative à leurs plans de transport (c'est-à-dire à leurs horaires prévisionnels), à leurs retards, au matériel roulant qu'elles utilisent, à leurs services à bord (service de restauration, places vélos, etc.), etc. ;
- **les gestionnaires d'infrastructure** comme SNCF Réseau ou SNCF Gares & Connexions (quais de départ et d'arrivée, informations en gare et auprès des transporteurs - cf. *infra* section 4), etc. ; et
- **les comparateurs d'itinéraires** (Google Maps, Liligo, comparateur d'itinéraires d'une région, etc.) et **plateformes de vente de titres de transport**, ou « SNM »<sup>168</sup>, comme SNCF Connect, Trainline, Omnio, Kombo, etc., qui relaient ces informations à leurs utilisateurs.

---

<sup>168</sup> Un service numérique multimodal (« SNM ») est une interface (site internet, application...) qui permet aux voyageurs d'acheter les titres de transport de différents services de mobilité. Ces SNM peuvent être rattachés à un opérateur ferroviaire, ou être indépendants (« SNM tiers »). Voir fiches 4 (cadre des services conventionnés) et 5 (cadre des services librement organisés).

**Face à la multiplication et la diversification des sources d'information, il est primordial de garantir que celle-ci soit claire, exacte et cohérente, quel que soit le support utilisé par l'utilisateur et quel que soit son transporteur.** Pour permettre à l'utilisateur un trajet fluide (*a fortiori* en cas de perturbation), l'information diffusée doit être la même sur chaque canal (affichage en gare, applications/sites internet du distributeur de titre de transport, de la gare, de la région, etc.), et doit y être disponible au même moment. Par ailleurs, les informations relatives aux nouveaux transporteurs doivent être aussi facilement disponibles et autant visibles que celles de l'opérateur historique (notamment en gare), au risque là encore de dégrader la qualité du voyage de l'utilisateur, et potentiellement de limiter son recours aux offres des opérateurs alternatifs, compromettant l'ouverture du marché de transport ferroviaire dans de bonnes conditions.

## **2. Le cadre juridique favorise la diffusion et la réutilisation de l'information voyageurs numérique, afin de garantir aux usagers une information neutre, complète et cohérente sur leur parcours, quel que soit leur transporteur**

### **2.1. Les détenteurs de données de mobilité doivent alimenter le « Point d'accès national », plateforme nationale unique qui regroupe un large éventail de données utiles aux voyageurs**

**Afin d'améliorer l'information dont disposent les voyageurs et de favoriser le développement de services d'information sur les déplacements multimodaux<sup>169</sup>, le règlement délégué (UE) 2017/1926 (dit règlement MMTIS), dans sa version modifiée, établit un cadre commun, à l'échelle européenne, pour la publication des données de mobilité en vue de leur réutilisation par d'autres acteurs de la mobilité.** Ce cadre vise aussi bien à encourager le report modal vers les transports collectifs qu'à renforcer leur accessibilité, en facilitant l'accès des usagers à une information claire, fiable et actualisée. Le champ des données de mobilité visées est très large : horaires planifiés des services de transport, perturbations en temps réel (retards, annulations, tarifs applicables, localisations d'arrêts et informations sur les correspondances intermodales, informations sur le matériel roulant et les services à bord, etc.)<sup>170</sup>.

---

<sup>169</sup> L'article 2 du règlement MMTIS définit (i) un « service d'informations sur les déplacements » comme un « service STI [systèmes de transport intelligents], comprenant des cartes numériques, qui fournit aux utilisateurs de données et aux utilisateurs finaux des informations sur les déplacements et la circulation pour au moins un mode de transport » et (ii) les « informations sur les déplacements multimodaux » comme des « informations tirées de données statiques, historiques, observées ou dynamiques sur les déplacements et la circulation, ou toute combinaison de ces données, à l'intention des utilisateurs finaux, fournies par l'intermédiaire de tout moyen de communication, couvrant au moins deux modes de transport et donnant la possibilité de comparer les modes de transport ». Les services d'information sur les déplacements multimodaux peuvent ainsi viser une palette large d'outils permettant de fournir à leurs utilisateurs, via une plateforme mobile ou internet, de l'information sur les caractéristiques des transports, des propositions de trajets multimodaux et multicritères (prix, temps de parcours, confort, impact environnemental, etc.) (comparateurs d'itinéraires, volet « informationnel » des SNM, etc.).

<sup>170</sup> Les données de mobilité correspondent aux informations programmées et en temps réel, mais aussi observées, sur les offres de services de transport et leurs infrastructures. Il peut s'agir d'informations sur les services (horaires, itinéraires, tarifs, modalités de paiement, correspondances avec d'autres modes), sur leur disponibilité et l'accessibilité, sur la position, la capacité des véhicules et sur les retards et annulations accompagnées de leurs raisons, en temps réel, sur la localisation des infrastructures, sur la fréquentation, ainsi que sur les données environnementales liées aux services. Pour plus de détails, consulter le premier *État des lieux sur l'ouverture et l'utilisation des données de mobilité de l'ART* (juin 2022) <https://autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2022/06/etat-des-lieux-ouverture-et-reutilisation-des-donnees-de-mobilite-2021-1.pdf>.

**Ce règlement, précisé en droit national par les articles 25 et 26 de la loi n° 2019-1428 d'orientation des mobilités (dite « LOM »)<sup>171</sup>, définit un certain nombre d'obligations visant les détenteurs de données de mobilité**, parmi lesquels figurent les entreprises ferroviaires, les autorités organisatrices de la mobilité (« AOM »), mais également les gestionnaires d'infrastructure ferroviaire, qu'il s'agisse des gares (relevant de SNCF Gares & Connexions) ou des voies (gérées par SNCF Réseau)<sup>172</sup>.

**Ces acteurs ont l'obligation de publier les données de mobilité dont ils sont responsables sur le Point d'accès national (« PAN »)<sup>173</sup>, avec pour objectif de permettre un accès centralisé, libre et neutre à l'ensemble des données essentielles à l'information voyageurs, afin de les rendre accessibles et réutilisables par tous** (cf. Figure 10). Le PAN est la plateforme nationale française dédiée à la publication et à la consultation des données de mobilité, en vue de leur réutilisation par divers acteurs (services numériques, AOM, opérateurs de transport, développeurs d'applications, etc.). En réutilisant les données publiées sur le PAN, ceux-ci peuvent enrichir leurs services avec les données relatives à d'autres acteurs, ce qui permet aux utilisateurs d'avoir le plus d'informations possibles disponibles sur un seul support. Par exemple, un transporteur peut réutiliser les données disponibles sur le PAN pour afficher sur son application tous les trains en partance (y compris des autres transporteurs) dans l'une des gares qu'il dessert, pour faciliter les correspondances de ses usagers. Ce dispositif permet de réduire le recours aux systèmes de diffusion de l'information voyageurs qui peuvent être proposés par chacun des détenteurs de données de mobilité (parfois à titre onéreux<sup>174</sup>), en offrant un accès unifié, libre et neutre à l'ensemble des données utiles à la mobilité des voyageurs.

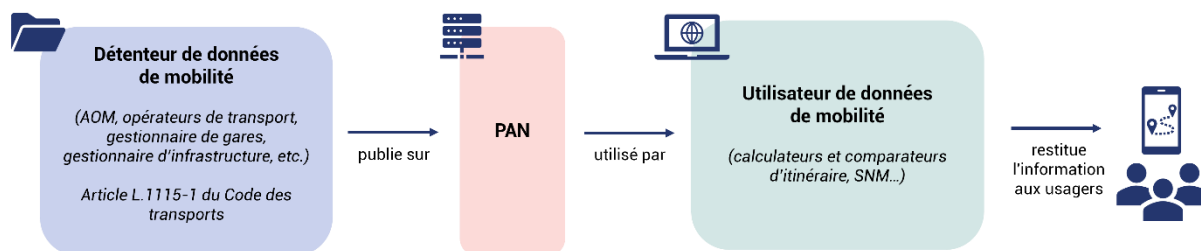


Figure 10 - Schéma illustratif de la publication des données de mobilité sur le PAN et leur réutilisation

Source : ART

**En complément de ces obligations de publication, l'article 27 de la LOM<sup>175</sup> a introduit des obligations spécifiques de collecte et de mise à disposition de données relatives à l'accessibilité de transports publics aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.** Par exemple, un gestionnaire des gares doit collecter les données relatives aux cheminements piétons en gares ainsi qu'à l'état de fonctionnement des équipements en gares comme les escalators ou les ascenseurs, puis les publier sur le PAN<sup>176</sup>.

<sup>171</sup> Voir les articles L. 1115-1 à L. 1115-5 du code des transports.

<sup>172</sup> Le 11) de l'article 2 du règlement MMTIS définit le « détenteur de données » comme « toute personne morale, entité publique ou privée, telle que les autorités de transport, les opérateurs de transport, les gestionnaires d'infrastructure ou les fournisseurs de services de transport à la demande, qui a le droit d'accorder l'accès aux données énumérées à l'annexe qu'elle contrôle ou de les partager, conformément au droit de l'Union ou au droit national applicable ».

<sup>173</sup> <https://transport.data.gouv.fr/>

<sup>174</sup> Par exemple, le groupe SNCF propose le recours à un service spécifique, le Portail d'information voyageurs (PIV), sur un modèle freemium : les premières requêtes sont gratuites, puis le service devient payant. <https://numerique.sncf.com/actualites/le-groupe-sncf-veut-encourager-les-developpeurs-a-utiliser-ses-apis/>

<sup>175</sup> Articles L. 1115-6 et 7 du code des transports, précisés par les articles D.1115-9 et suivants du même code.

<sup>176</sup> Aux termes de l'arrêté du 28 mai 2024 relatif aux dispositions de la collecte des données « accessibilité » dans les transports et en voirie pour les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite, doivent être collectés et mis à disposition plusieurs catégories de données, dont un certain nombre d'éléments du Profil NeTEx accessibilité France (escaliers, ascenseurs, bandes d'éveil de vigilance, passages piéton, etc.).

## 2.2. La publication et la réutilisation des données doivent répondre à certaines conditions, afin de fournir aux usagers des informations complètes et fiables sur leur parcours

**Pour permettre la transmission et la réutilisation des données de manière optimale, et ainsi garantir la diffusion d'une information voyageurs complète et de qualité, les données de mobilité doivent être publiées dans un « langage commun ».** En effet, en fonction de leurs caractéristiques et de leur détenteur, les données de mobilité peuvent être encodées sous des « formats » différents. Certains de ces formats sont hérités des pratiques du secteur (formats « standards »), certains acteurs utilisant même des formats qui leurs sont propres (formats « propriétaires »). Afin de permettre l'échange et la réutilisation directs des données, sans effort ni coût additionnel pour l'utilisateur, l'utilisation d'un format commun à tous doit être privilégiée.

**La réglementation<sup>177</sup> impose ainsi l'utilisation de formats de publication spécifiques (« formats règlementaires »), qui permettent de traiter l'ensemble des données de mobilité utiles au parcours de l'usager.** Par exemple, le format NeTEX permet de décrire les informations planifiées (comme les horaires, les arrêts desservis) et le format SIRI permet de décrire les informations en temps réel (comme les informations relatives aux perturbations). Ces formats règlementaires permettent de traiter l'ensemble des données de mobilité et d'accessibilité, y compris les données tarifaires<sup>178</sup>. Le règlement prévoit également que, dans certains cas, peuvent être utilisés « *tout format numérique lisible par une machine dont la compatibilité et l'interopérabilité* » avec les formats règlementaires « *peuvent être pleinement démontrées* »<sup>179</sup>.

**La publication sur le PAN doit également répondre à des exigences précises en termes de fréquence de mise à jour et de correction des éventuelles erreurs.** Les données doivent être mises à jour et corrigées « *en temps utile* » par leurs détenteurs<sup>180</sup>.

**La réutilisation des données doit se faire en respectant des obligations de neutralité, de transparence et sans biais ou discrimination<sup>181</sup>.** Les critères utilisés pour le classement des options de voyage des différents modes de transport ou de leur combinaison, ou les deux, sont transparents et ne se fondent sur aucun facteur directement ou indirectement lié à l'identité de l'utilisateur de données ou de l'utilisateur final ou, le cas échéant, à une considération commerciale en rapport avec la réutilisation des données, et sont appliqués sans discrimination à tous les utilisateurs de données ou utilisateurs finaux participants. La première présentation d'itinéraire de voyage n'induit pas l'utilisateur final en erreur.

---

<sup>177</sup> Règlement délégué (EU) 2017/1926 et articles L. 1115-1 à 7 du code des transports, voir fiche 8.

<sup>178</sup> Grâce au sous-profil NeTEX Tarifs, dont les spécifications techniques sont accessibles sur [normes.transport.data.gouv.fr](https://normes.transport.data.gouv.fr).

<sup>179</sup> Articles 4 et 5 du règlement délégué (UE) 2017/1926.

<sup>180</sup> Article 6 du règlement.

<sup>181</sup> Article 8 du règlement.

### 3. Les obligations de publication des données de mobilité relatives à l'offre de transport prévisionnelle sont, dans l'ensemble, bien respectées

#### 3.1. L'ensemble des opérateurs ferroviaires publie les données relatives aux offres prévisionnelles sur le PAN

**Les obligations de publication des données de mobilité relatives à l'offre prévisionnelle de transport sur le PAN sont bien respectées par les opérateurs ferroviaires.** Les offres de transport prévisionnelles (horaires, arrêts desservis, etc.) de l'opérateur historique mais aussi des nouveaux opérateurs SLO opérant sur le territoire, Trenitalia France et Renfe Viajeros<sup>182</sup> sont présentes sur le PAN. Les données relatives à l'offre de Transdev, premier opérateur alternatif de services conventionnés en région Sud-PACA, sont également publiées. Ces données sont publiées dans des formats interopérables, qui permettent leur réutilisation, et sont régulièrement mises à jour. Cependant, d'autres types de données de mobilité (données en temps réel, données tarifaires, données d'accessibilité) sont encore peu publiés (voir fiche 8).

#### 3.2. L'action de contrôle de l'ART a permis une amélioration de l'information disponible pour les voyageurs

**Pour assurer le respect de ces obligations, le législateur a confié à l'ART un pouvoir de contrôle qui porte à la fois sur la publication des données de mobilité sur le PAN et sur leur réutilisation.** L'ART doit ainsi contrôler le respect, par les détenteurs et utilisateurs de données, des obligations prévues par le cadre juridique européen et national, dans l'objectif de permettre la mise à disposition des usagers d'une information complète et de qualité. Elle peut d'office contrôler l'exactitude des déclarations de conformité à leurs obligations transmises par les détenteurs et utilisateurs de données<sup>183</sup>.

**La stratégie de contrôle de l'ART en matière de publication (mais aussi d'utilisation) des données repose sur une approche progressive et proportionnée, qui privilégie d'abord l'information, la pédagogie et l'échange avec les acteurs, dans le cadre de rappels à la loi.** À chaque campagne, l'ART définit des priorités thématiques et des catégories d'acteurs ciblés afin de concentrer ses contrôles sur les enjeux les plus structurants, tout en accompagnant les opérateurs et autorités organisatrices vers une amélioration continue de la qualité, de la complétude et de l'actualisation des données. Cette stratégie s'explique par une logique d'échange permettant la maturation collective des détenteurs de données, et s'inscrit en cohérence avec la feuille de route du PAN qui prévoyait une publication progressive des données (des données d'offres de transports en commun aux données en temps réel et des autres modes) en favorisant une publication harmonisée suivant des formats interopérables.

**L'ART peut aussi, en cas de manquements persistants et en dernier recours, procéder à la recherche et à la constatation de manquements des acteurs à leurs obligations et, le cas échéant, prononcer une sanction à leur encontre<sup>184</sup>.** Bien que ce pouvoir n'ait jamais été mis en œuvre dans ce cadre, il constitue un levier de dissuasion efficace lorsqu'un manquement aux obligations auxquelles sont assujettis les détenteurs et les utilisateurs des données persiste.

<sup>182</sup> Les offres de Lyria et Deutsche Bahn en France sont aussi publiées sur le PAN via le jeu de données de SNCF Voyageurs.

<sup>183</sup> Article L. 1115-5 du code des transports.

<sup>184</sup> Articles L. 1264-1 6° bis et L. 1264-7 11° du code des transports.

**Les diverses actions et corrections effectuées à la suite de contrôles de l'ART ont apporté des améliorations notables pour les voyageurs.** Ainsi, les actions de l'ART ont permis une publication complète de l'offre théorique des transports ferroviaires librement organisés de plus en plus complétée de données en temps réel. Elles ont aussi réduit les écarts d'information disponibles entre les services de l'opérateur historique et ceux des calculateurs d'itinéraires. Par exemple, à la suite d'une demande de l'ART, SNCF Voyageurs a étendu l'offre TAGV qu'elle publiait sur le PAN à 120 jours avant le départ, ce qui élargit la plage de données à disposition, notamment, des calculateurs d'itinéraires, facilitant la planification des déplacements des usagers<sup>185</sup>.

#### **4. Le gestionnaire des gares est responsable de la bonne diffusion de l'information voyageurs en gare, quel que soit le transporteur concerné, ainsi que de la bonne publication sur le PAN des données de mobilité qu'il détient**

**SNCF Gares & Connexions est, en sa qualité de gestionnaire des gares, l'acteur principal de la chaîne d'information voyageurs en gare.** En effet, en application du droit européen<sup>186</sup> et des dispositions de transposition nationale<sup>187</sup>, SNCF Gares & Connexions est, au sein des gares de voyageurs, chargé de fournir une information globale sur les voyages et d'assurer l'accueil, l'information et l'orientation des passagers et du public en ce qui concerne les horaires et l'accès aux trains<sup>188</sup>. Plus précisément, SNCF Gares & Connexions procède à :

- l'affichage des horaires des trains ainsi que des voies de départ et d'arrivée de ces derniers<sup>189</sup>. Dans ce cadre, il met notamment à jour l'état de la circulation des trains (ponctualité, retard ou encore suppressions de trains) ; et
- la diffusion des informations relatives aux conditions d'accessibilité des trains ou encore à l'état de fonctionnement des équipements en gare destinés à la circulation des flux de voyageurs (portes automatiques, ascenseurs, escaliers mécaniques, etc.).

**SNCF Gares & Connexions est ainsi le détenteur d'un grand nombre de données d'accessibilité et de mobilité, qu'il doit publier sur le PAN,** que ce soit en application du règlement 2017/1926 précité et/ou de l'article 27 de la LOM précitée (voies de départ et d'arrivée des trains, conditions d'accessibilité des trains, état de fonctionnement des

<sup>185</sup> À la suite d'une demande de l'ART, SNCF Voyageurs a étendu l'offre qu'elle publiait sur le PAN à 120 jours avant le départ pour son offre TAGV à 90 jours pour les TER et à 120 jours pour les Intercités.

<sup>186</sup> L'annexe II, point 2 de la directive 2012/34/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 novembre 2012 modifiée établissant un espace ferroviaire unique européen prévoit que : « L'accès, y compris l'accès aux voies, est fourni aux installations de service suivantes, lorsqu'elles existent, et aux services offerts dans ces installations : / a) les gares de voyageurs, leurs bâtiments et les autres infrastructures, y compris l'affichage d'informations sur les voyages et les emplacements convenables prévus pour les services de billetterie ; ».

<sup>187</sup> L'article 4 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 relatif aux installations de service du réseau ferroviaire prévoit que : « Les services de base fournis dans les gares de voyageurs aux candidats comprennent au minimum les services suivants : / (...) b) Les services d'accueil, d'information et d'orientation de leurs passagers et du public concernant les horaires et l'accès à ses trains ; ».

<sup>188</sup> En pratique, au titre de cette prestation régulée, SNCF Gares & Connexions doit fournir une information collective et individuelle au sein des gares de voyageurs, au titre du Document de référence des gares relatif à l'horaire de service 2026 (ci-après le « DRG 2026 »). L'annexe 1.4 du DRG 2026 prévoit que la prestation d'information collective « est réalisée dans les gares de voyageurs équipées d'un système de télé-affichage dynamique et sonore ». En application du DRG 2026, point 2.2.1.2, l'information collective en gare est « selon les gares, statique, dynamique, sonore, accessible en gare ou à distance ». Concernant l'information individuelle, l'annexe 1.5 du DRG 2026 prévoit qu'« [e]n toutes circonstances, les personnels en itinérance dans la gare pour le compte du Gestionnaire de Gares, doivent orienter les clients, les informer, gérer les réclamations et prendre en compte les besoins d'assistance des PMR ».

<sup>189</sup> En pratique, les voies de départ et d'arrivée des trains sont déterminées par SNCF Réseau, qui transmet les informations à SNCF Gares & Connexions, qui les transmet à son tour aux entreprises ferroviaires.

équipements en gare, etc.)<sup>190</sup>. Ces données, indispensables pour assurer un parcours voyageurs fluide, notamment pour la gestion des correspondances et l'organisation du trajet en gare des personnes à mobilité réduite, ne sont toutefois pas toujours disponibles sur le PAN (voir fiche 8).

**En gare, SNCF Gares & Connexions est tenu de diffuser l'information voyageurs dans des conditions équitables, transparentes et non-discriminatoires, quel que soit le transporteur concerné<sup>191</sup>.** Ces exigences visent notamment à permettre l'entrée de nouveaux transporteurs dans des conditions identiques à celles applicables à l'opérateur historique. En pratique, quel que soit le transporteur, l'information doit être communiquée aux usagers de manière identique. Par exemple, l'affichage des trains au départ et à l'arrivée (ainsi que leurs quais de réception, les retards, et d'éventuelles autres informations) est fait sur le même tableau d'affichage, et dans les mêmes conditions, quel que soit le transporteur, comme illustré par la Figure 11 ci-dessus. Les agents de SNCF Gares & Connexions ont également la responsabilité d'orienter et d'informer tous les voyageurs, quel que soit le transporteur qui opère leur trajet, en leur fournissant notamment les informations utiles sur la desserte ferroviaire de la gare, les services de la gare et les correspondances ferroviaires ou avec d'autres modes de transport. Les enjeux techniques ainsi que les solutions liées à ce sujet sont abordés en fiche 8.

Départs		12:10	
12:14	AVE RENFE	Barcelone	Voie E
À l'approche	858386	via Valence > Nîmes > Montpellier >	
12:16	TGV LYRIA	Genève	X
Supprimé	8926	Direct	
Suite à une panne de signalisation, le TGV Lyria en direction de Genève est supprimé.			
12:18	RECCIAROSS	Paris Gare de Lyon	Voie B
À l'heure	858877	Direct	
Environ 150 caractères : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut laoreet dolore magna aliquam erat volutpat. Ut wisi			
12:21	OUIGO	Paris Gare de Lyon	Voie K

Figure 11 - Exemple d'affichage de départ des trains en gare Source : SNCF Gares & Connexions

<sup>190</sup> Cf. Annexe 1.1 du règlement (publication sur le PAN des « *viii) services aux nœuds d'accès informations sur le quai, guichets d'assistance/d'information, billetterie, ascenseurs/escaliers, entrées et sorties* »), de l'« *(x) accessibilité des nœuds d'accès et voies de circulation au sein d'un point d'échange (ascenseurs, escaliers roulants)* » ; annexe 2.1 (publication de la « *iii) situation aux nœuds d'accès (notamment informations dynamiques sur les plateformes, ascenseurs et escaliers roulants en service, emplacement des entrées et sorties fermées – pour le transport régulier)* » ; arrêté du 28 mai 2024 précité (collecte et publication de données relatives aux escaliers, ascenseurs, bandes d'éveil de vigilance, passages piéton etc.).

<sup>191</sup> En effet, l'article 2 du décret n° 2012-70 du 20 janvier 2012 prévoit qu'au sein des gares de voyageurs, « *Les candidats se voient proposer dans des conditions équitables, transparentes et non discriminatoire* » les services de base, les prestations complémentaires, ainsi que les prestations connexes « *dès lors que l'exploitant d'une installation de service décide de la fournir à une autre entité* ».

### Synthèse

**Si les obligations de publication des données relatives à l'offre prévisionnelle des opérateurs de transport ferroviaires sont généralement bien respectées, un certain nombre de données pourtant essentielles au parcours voyageurs restent absentes du Point d'accès national (« PAN »).** Certaines informations relatives aux quais de départ ou d'arrivée des trains, les informations tarifaires et certaines données liées à l'accessibilité des gares et des trains ne sont ainsi, à date, pas publiées. Dans le cadre de sa stratégie de contrôle progressive et proportionnée, l'ART demande ainsi aux acteurs de se mettre en conformité en mettant en place, à défaut de pouvoir publier immédiatement leurs données, un plan d'action engageant.

**En conséquence des lacunes dans la publication de certaines données, leur réutilisation par les services d'information sur les déplacements multimodaux comme les calculateurs d'itinéraires ou les plateformes de vente de titres de transports est limitée, ce qui peut engendrer des difficultés pour l'usager dans son parcours.**

**Plusieurs solutions techniques, fonctionnelles et organisationnelles existent pour faciliter le respect des obligations qui pèsent sur les détenteurs de données de mobilité et d'accessibilité, afin de permettre le bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs.** L'utilisation de formats de publication réglementaires et la mise en place de mécanismes de coordination et de mutualisation entre les différents acteurs concourent par exemple à cet objectif. En gare, les travaux de « désimbrication » des systèmes d'information menés par SNCF Gares & Connexions doivent être poursuivis pour faciliter l'intégration des données des nouveaux opérateurs à la chaîne d'information voyageurs.

## 1. Les obligations de publication des données de mobilité et d'accessibilité ne sont pas pleinement respectées, au détriment du bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs

Si, comme développé dans la fiche 7, les obligations de publication des données relatives à l'offre prévisionnelle sont généralement bien respectées par les différents détenteurs de données de mobilité, certaines données pourtant essentielles au parcours voyageurs restent encore absentes du PAN<sup>192</sup>.

Dans le cadre de sa stratégie de contrôle permettant une mise en conformité progressive des détenteurs de données, l'ART a déjà obtenu une publication complète des données d'offres des transports ferroviaires librement organisés.

Depuis 2025, les objectifs de contrôle de l'ART<sup>193</sup> portent sur la poursuite de la publication des données en temps réel, mais aussi sur la publication de nouvelles données qui concernent les transports ferroviaires et dont les formats d'échanges ont été intégrés au PAN en 2023 : les données tarifaires et les données d'accessibilité des gares et des trains. Concernant ces nouvelles données, qui peuvent être complexes à publier, il est attendu, lors des contrôles, à défaut d'une publication immédiate, que les détenteurs de données disposent d'un plan d'action assorti d'échéances leur permettant de se mettre en conformité.

### 1.1. Les données relatives aux gares ne sont pas intégralement publiées sur le PAN

Certaines données en temps réel relatives aux voies de départ et d'arrivée sont absentes du PAN. Si les données relatives aux circulations de SNCF Voyageurs sont désormais bien présentes sur le PAN, les données relatives à d'autres entreprises ferroviaires (Renfe Viajeros, Trenitalia France, Eurostar et Transdev) n'y sont pas encore publiées, ce qui constitue pourtant une obligation qui leur a été rappelée lors de la campagne de contrôle 2026<sup>194</sup>.

En ce qui concerne les informations relatives aux cheminements piétons en gare, SNCF Gares & Connexions a indiqué à l'ART préparer un plan d'action assurant, à terme, une collecte des données nécessaires à cette publication.

En revanche, l'état de fonctionnement en temps réel des équipements en gare (ascenseurs, escalators, tapis roulants, etc.), utiles à la planification des déplacements en gare, notamment pour les personnes à mobilité réduite (« PMR ») est désormais bien présent sur le PAN. En plus d'être accessibles sur une application proposée gratuitement par SNCF Gares & Connexions<sup>195</sup>, ces données sont désormais publiées sur le PAN par le gestionnaire des gares, dans un format interopérable.

---

<sup>192</sup> Comme développé dans la fiche 7, section 2, le PAN est la plateforme nationale française dédiée à la publication et à la consultation des données de mobilité, en vue de leur réutilisation par divers acteurs (services d'information sur les déplacements multimodaux, services numériques multimodaux, AOM, opérateurs de transport, développeurs d'applications, etc.).

<sup>193</sup> <https://autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2025/02/20250204-3eme-rapport-publication-et-utilisation-donnees-de-mobilite-2.pdf>, page 32,

<sup>194</sup> Au titre du Règlement délégué (UE) 2017/1926 et de l'article L. 1115-1 du code des transports. Voir fiche 7.

<sup>195</sup> Application « Ma Gare SNCF ».

## 1.2. Les données tarifaires, pourtant essentielles pour le choix d'itinéraire, ne sont encore que rarement mises à dispositions sur le PAN

**Malgré l'obligation de publication, en raison des difficultés pour décrire les grilles tarifaires, les informations sur le prix des trajets sont rarement publiées par les opérateurs ferroviaires ou les autorités organisatrices de mobilité (« AOM »), ce qui freine leur réutilisation par les calculateurs et les comparateurs d'itinéraires, au détriment de l'utilisateur.** L'information tarifaire, qui fait pourtant partie des critères importants pour le choix d'un itinéraire par l'utilisateur, n'est que rarement accessible sur le PAN, bien que sa publication par les entreprises ferroviaires (dans le cadre des services librement organisés – « SLO ») ou par les AOM (dans le cadre des services conventionnés) constitue une obligation réglementaire<sup>196</sup>. En conséquence, sur les plateformes qui proposent uniquement de l'information voyageurs (sans vente de titres), comme les calculateurs ou les comparateurs d'itinéraire<sup>197</sup>, ces informations sont peu présentes et peu fiables. Cette situation peut engendrer des difficultés dans le parcours usager : le prix affiché lors de la recherche (via un comparateur ou un calculateur d'itinéraires) peut différer de celui indiqué lors de l'achat (via un SNM).

**Pour encourager l'enrichissement des services d'information sur les déplacements multimodaux et pour fiabiliser l'information présentée aux voyageurs, les données tarifaires devraient être publiées sur le PAN, dans des formats interopérables<sup>198</sup>, conformément à la réglementation.** Si la publication de prix dynamiques (qui résultent notamment de modèles de *yield management*, où le prix évolue au cours du temps) appliqués par certains opérateurs de services librement organisés peut complexifier la publication – sans la rendre impossible pour autant –, les tarifs de la plupart des services conventionnés peuvent être décrits par les formats interopérables en place<sup>199</sup> (cf. *infra* section 2.2).

## 1.3. Certaines données relatives à l'accessibilité du matériel roulant sont également absentes du PAN

**Les données relatives à l'accessibilité du matériel roulant<sup>200</sup> (présence de rampes d'accès, de toilettes adaptées aux fauteuils roulants, etc.), détenues par les opérateurs ferroviaires, sont aussi absentes du PAN.** Ces données sont pourtant utiles aux usagers pour la planification de leurs déplacements, notamment pour les PMR.

## 1.4. Les données des nouveaux opérateurs ferroviaires ne sont pas intégralement publiées

**Si les données d'offres théoriques sont bien publiées par tous les opérateurs de services librement organisés ou conventionnés, les publications des données des nouveaux opérateurs, en particulier s'agissant de l'information sur l'état de la circulation des trains en temps réel, ne sont pas encore complètes,** ce qui limite les possibilités d'information des voyageurs en cas de perturbation. Ces informations sont, en effet, utilisées par les calculateurs d'itinéraires ou les SNM pour informer les voyageurs sur les causes et conséquences des perturbations durant leur trajet.

<sup>196</sup> Cf. annexe 1.3 du Règlement délégué (UE) 2017/1926 (données détaillées concernant les produits tarifaires communs et spéciaux pour le transport régulier).

<sup>197</sup> Par exemple Google Maps.

<sup>198</sup> Notamment via des formats réglementaires comme NeTEx.

<sup>199</sup> Sous-profil « Tarif » pour le format NeTEx.

<sup>200</sup> Cf. annexe 1.1 d) ix du règlement.

## 1.5. Un certain nombre de données publiées ne respectent pas les formats réglementaires prévus

**Comme indiqué dans la fiche 7, la publication des données sur le PAN doit se faire dans des formats spécifiques.** Les données doivent être publiées dans un format interopérable<sup>201</sup> afin de pouvoir être facilement réexploitées par les autres acteurs, et ainsi en favoriser la diffusion (voir *infra* section 2.2).

**Or, certaines données de mobilité publiées sur le PAN ne le sont pas dans des formats interopérables ou prévus par la réglementation.** Les offres des nouveaux opérateurs Renfe Viajeros et Trenitalia France ne sont pas encore publiées dans les formats réglementaires<sup>202</sup>. Certains opérateurs indiquent que l'utilisation des formats prévus par la réglementation représente un coût d'entrée important, qui est en cours d'acquisition par leurs équipes.

## 2. Plusieurs solutions techniques, fonctionnelles et organisationnelles contribuent au bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs

### 2.1. Le bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs repose sur la publication et la réutilisation des données de mobilité et d'accessibilité

**Le bon fonctionnement de la chaîne d'information repose en premier lieu sur le respect des obligations de publication des données de mobilité sur le PAN.** Le cadre juridique prévoit en effet des obligations claires en termes de publication des données de mobilité<sup>203</sup>, et de collecte et de publication des données d'accessibilité<sup>204</sup> (cf. fiche 7).

**Le respect de ces obligations répond à un double objectif.** D'une part, la publication des données sur le PAN permet la réutilisation des données de mobilité par l'ensemble des acteurs de la mobilité (notamment les SNM et les calculateurs d'itinéraires). Elle facilite donc la diffusion auprès des usagers d'une information complète, exacte et à jour, quel que soit le support qu'ils consultent, sans avoir à multiplier les sources d'informations. Elle permet d'agréger l'information voyageurs, et évite le risque que l'information disponible sur les différentes plateformes ne soit pas exhaustive. D'autre part, la publication sur le PAN vise également à permettre un accès libre, neutre et équitable de tous les acteurs à l'ensemble de l'information voyageurs existante, en évitant que l'accès à certaines données ne soit restreint à certains opérateurs (par exemple, des échanges de données uniquement au sein des entités d'un même groupe).

**Par ailleurs, les données d'accessibilité, font l'objet, au-delà de l'obligation de publication, d'une obligation de collecte<sup>205</sup>.** Contrairement à l'obligation de publication, l'obligation de collecte de ces données n'est pas contrôlée par l'ART, mais reste opposable. L'ART recommande donc aux opérateurs ferroviaires et aux gestionnaires des gares de mettre en place des plans d'action pour entamer le processus de collecte.

<sup>201</sup> C'est-à-dire qui permet leur traitement et leur réutilisation directe.

<sup>202</sup> Format NeTEX.

<sup>203</sup> Le règlement délégué (UE) 2017/1926 et la LOM (articles L. 1115-1 et suivants du code des transports) imposent aux détenteurs de données de mobilité et d'accessibilité de publier ces données sur le PAN, dans des formats spécifiques.

<sup>204</sup> Les textes nationaux imposent à certains acteurs de collecter certaines données d'accessibilité et de les mettre à disposition dans les conditions prévues aux articles L. 1115-1 à 3 du code des transports.

<sup>205</sup> Articles L. 1115-6 et 7 du code des transports, précisés par les articles D.1115-9 et suivants du même code, voir fiche 7, section 2.1.

**L'ART demande ainsi à l'ensemble des détenteurs de données de mobilité et d'accessibilité de se mettre en conformité en mettant en place, à défaut de pouvoir publier immédiatement leurs données, un plan d'action assortis d'échéances pour respecter leurs obligations légales en termes de publication.**

**Corrélativement, le bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs implique que les données publiées sur le PAN soient réutilisées par les acteurs de la mobilité, et ce de façon exhaustive.** Les calculateurs d'itinéraires et SNM sont ainsi encouragés à réutiliser les données disponibles sur le PAN, afin d'enrichir leurs services au fur et à mesure que de nouvelles informations sont publiées – et ce au bénéfice de leurs usagers – tout en respectant les obligations de neutralité, de transparence, et de non-discrimination dans l'affichage des résultats prévus par le cadre juridique (voir fiche 7 section 2.2). Par ailleurs, la réutilisation des données du PAN contribue à leur mise en qualité : le PAN dispose d'un espace de commentaires riche, qui permet aux utilisateurs de poser des questions ou de signaler des erreurs aux détenteur du jeu de données. Les utilisateurs de données de mobilité sont également encouragés à signaler sur le point d'accès national toute erreur détectée, afin de contribuer à l'amélioration des données mises à disposition.

## **2.2. L'utilisation des formats réglementaires est essentielle pour faciliter la réutilisation des données et contribuer à la bonne diffusion de l'information voyageurs**

**Dans le secteur ferroviaire, l'adoption des formats réglementaires<sup>206</sup> reste hétérogène, certains formats « standards »<sup>207</sup> historiques interopérables restant privilégiés pour la publication de certaines catégories de données.** Les formats standards GTFS et GTFS-RT sont ainsi utilisés pour la publication des plans de transport, notamment en raison de leur structuration simple, qui permet de produire rapidement et à faible coût les principales données utilisées par les services d'information sur les déplacements multimodaux. Les opérateurs ferroviaires Trenitalia France, Renfe Viajeros (voir *supra* section 1.2) et SNCF Voyageurs (même si ce dernier publie également ses données dans les formats réglementaires) utilisent ainsi ces formats standards dans leurs publications.

**L'utilisation des formats standards, et non des formats réglementaires, présente toutefois certaines limites, car ceux-ci ne permettent pas de décrire l'ensemble de l'information voyageur.** Bien qu'ils puissent présenter des avantages de praticité, les formats standards ne sont pas toujours adaptés au partage d'informations voyageurs. Par exemple, le format standard GTFS permet de décrire les gammes tarifaires simplement et à faible coût, mais ne permet qu'une description limitée des conditions d'utilisation et de vente des produits tarifaires, informations qui sont pourtant importantes pour la distribution et le contrôle des titres de transport. Sans l'utilisation d'un format réglementaire, les informations tarifaires disponibles sur le PAN sont ainsi incomplètes, ce qui peut en limiter la réutilisation. Le format ne permet pas non plus la publication de données d'accessibilité.

**L'ART demande ainsi à l'ensemble des détenteurs de données de mobilité et d'accessibilité de mettre en place des plans d'actions permettant de publier aussi ces données dans les formats prévus par le règlement délégué (UE) 2017/1926.**

<sup>206</sup> C'est-à-dire ceux imposés par la réglementation, comme les formats NeTEX ou SIRI. Voir fiche 7, section 2.2.

<sup>207</sup> Les formats « standards » sont hérités de pratiques du secteur.

**Si seuls les formats réglementaires permettent une publication exhaustive des données de mobilité, l'utilisation de formats standards peut répondre, de façon complémentaire, aux objectifs visés par la réglementation.** Les formats réglementaires prévus par le cadre juridique sont les seuls à permettre la publication et la réutilisation directe de l'ensemble des données de mobilité et d'accessibilité. Cependant, pour certains types de données comme les données tarifaires, un premier niveau de publication dans les formats standards, avant une publication dans les formats réglementaires, permet d'ores et déjà d'améliorer la diffusion de ces informations auprès des usagers.

**Afin de répondre aux besoins des détenteurs et utilisateurs de données de mobilité et d'accessibilité, pour lesquels l'acquisition des compétences techniques nécessaires à l'adoption des formats réglementaires peut présenter un coût d'entrée conséquent, une documentation gratuite a été mise en place.** Le PAN fournit des guides, des documents de référence et des procédures pour la publication des données et l'appropriation des formats réglementaires. Des outils de conversion (par exemple à partir de formats standards) et de validation des données (qui permettent de vérifier avant publication que les formats et structures de publication sont bien respectés) sont aussi disponibles.

### **2.3. La mise en place de mécanismes de mutualisation et de coordination entre les différents détenteurs de données de mobilité peut faciliter la publication et la réutilisation des données**

**La bonne coordination des détenteurs de données de mobilité peut faciliter non seulement la publication des données mais également leur réutilisation.**

**En amont de la publication, une meilleure coordination entre les détenteurs de données permettrait d'en faciliter la diffusion sur le PAN.** Dans certains cas, un acteur dépend en effet des données fournies par un autre pour publier son propre jeu de données. Le partage de ces données préalablement à la publication, et dans des délais permettant leur traitement est alors indispensable. Des difficultés à ce sujet ont ainsi été signalées par certaines régions, qui ont besoin des données des exploitants de leurs services conventionnés pour publier leur propre jeu de données sur l'ensemble des services qu'elles conventionnent. Or, ces données peuvent être transmises tardivement par les opérateurs, ce qui limite le temps disponible pour la vérification de la cohérence et la mise en qualité des données, et pourrait conduire à des incohérences dans les différents jeux de données publiés sur le PAN pour ces services.

**La coordination entre les détenteurs de données permet également de mutualiser les ressources dédiées à la publication.** La coordination et l'agrégation de la publication des données de mobilité est à ce stade surtout mise en œuvre dans certaines régions pour le transport urbain : la région, en tant que cheffe de file de la mobilité régionale, centralise les données de chaque opérateur de transport sur le territoire (mais aussi parfois des AOM de la région), et publie un jeu de données unique regroupant l'ensemble de l'information voyageurs. Similairement, dans le secteur ferroviaire, SNCF Voyageurs publie les données des trains qu'il opère directement, mais aussi ceux qu'il opère au travers d'accords commerciaux avec Deutsche Bahn ou les Chemins de Fer Fédéraux suisses<sup>208</sup>, au moyen d'une publication commune agrégée. L'extension de ce mécanisme de publication coordonnée peut faciliter la mise à disposition des données sur le PAN en mutualisant les ressources dédiées à la publication des données, ou en confiant cette tâche à des opérateurs maîtrisant le processus et disposant d'outils techniques qui facilitent la publication. La publication groupée ne doit cependant pas conduire à une dilution des responsabilités (les détenteurs de données et l'agrégateur de données demeurent responsables du processus de publication chacun pour

<sup>208</sup> Opérés sous le nom commercial « TGV Lyria ».

ce qui le concerne) et à une perte de lisibilité : dans le jeu de données, les données relatives à chaque acteur doivent être clairement identifiées, et la description du jeu de données doit précisément indiquer la liste des acteurs dont les données sont présentées.

**Enfin, la coordination entre les détenteurs de données peut également faciliter leur réutilisation, qu'il s'agisse de favoriser des publications sous forme agrégée ou de garantir la cohérence des informations diffusées.** Par exemple, la publication des données sous une forme agrégée facilite leur réutilisation. En effet, il est plus facile pour les acteurs qui souhaitent réutiliser des données de mobilités sur leurs services (comme les SNM ou les calculateurs d'itinéraires) de traiter des données agrégées plutôt que scindées en plusieurs jeux de données. Cela permet notamment de réduire les ressources liées à l'interfaçage, au traitement et à l'analyse des données disponibles et permet donc d'étendre plus facilement le périmètre des informations disponibles sur leur service, au bénéfice de leurs usagers. La coordination des publications permet également d'assurer un certain niveau de cohérence et de mise en qualité des données. Par exemple, elle permet de s'assurer qu'un même jeu de données publié à deux niveaux d'agrégation différents (national et régional), ou par deux acteurs différents (le transporteur et l'AOM) présentent bien des informations cohérentes<sup>209</sup>.

## **2.4. En gare, le bon fonctionnement de la chaîne d'information voyageurs repose sur l'ouverture des systèmes d'information de SNCF Gares & Connexions**

### **2.4.1. Les travaux de « désimbrication » des systèmes d'information de SNCF Gares & Connexions doivent être poursuivis pour permettre l'intégration des nouveaux opérateurs dans la chaîne d'information voyageurs**

**SNCF Gares & Connexions, le gestionnaire des gares, centralise numériquement une large quantité de données qui alimentent la chaîne d'information voyageurs en gare (cf. fiche 7, section 4).** Ces informations (horaires prévisionnels, perturbations, composition des trains, gares desservies, etc.) sont collectées, traitées et diffusées au moyen de « systèmes d'information », c'est-à-dire de logiciels qui permettent la collecte et l'échange d'informations, en vue de leur diffusion en gare, via les tableaux d'affichage, les annonces sonores, les outils des agents en gare, etc.

**Historiquement, le système d'information utilisé en gare est propre au groupe ferroviaire historique et ne permet pas directement le partage d'informations avec d'autres acteurs, comme les nouveaux opérateurs ferroviaires.** Avant l'ouverture du marché, les systèmes d'information utilisés en gare étaient propres au groupe ferroviaire historique et étaient « imbriqués », c'est-à-dire partagés, entre les différentes entités du groupe. Ils reposaient par ailleurs sur des formats de données « propriétaires » (voir fiche 7, section 2.2).

**Avec l'ouverture du marché, qui a entraîné l'arrivée de nouveaux opérateurs ferroviaires, ces systèmes d'information doivent évoluer pour permettre l'intégration de ceux-ci dans la chaîne d'information voyageurs en gare,** afin de fournir aux usagers une information complète et fiable sur leur parcours, quel que soit leur transporteur. Ces nouveaux systèmes d'information doivent permettre d'assurer le traitement des informations des différents transporteurs dans les mêmes conditions, afin de respecter l'équité à laquelle le gestionnaire des gares est tenu (voir fiche 7, section 4).

---

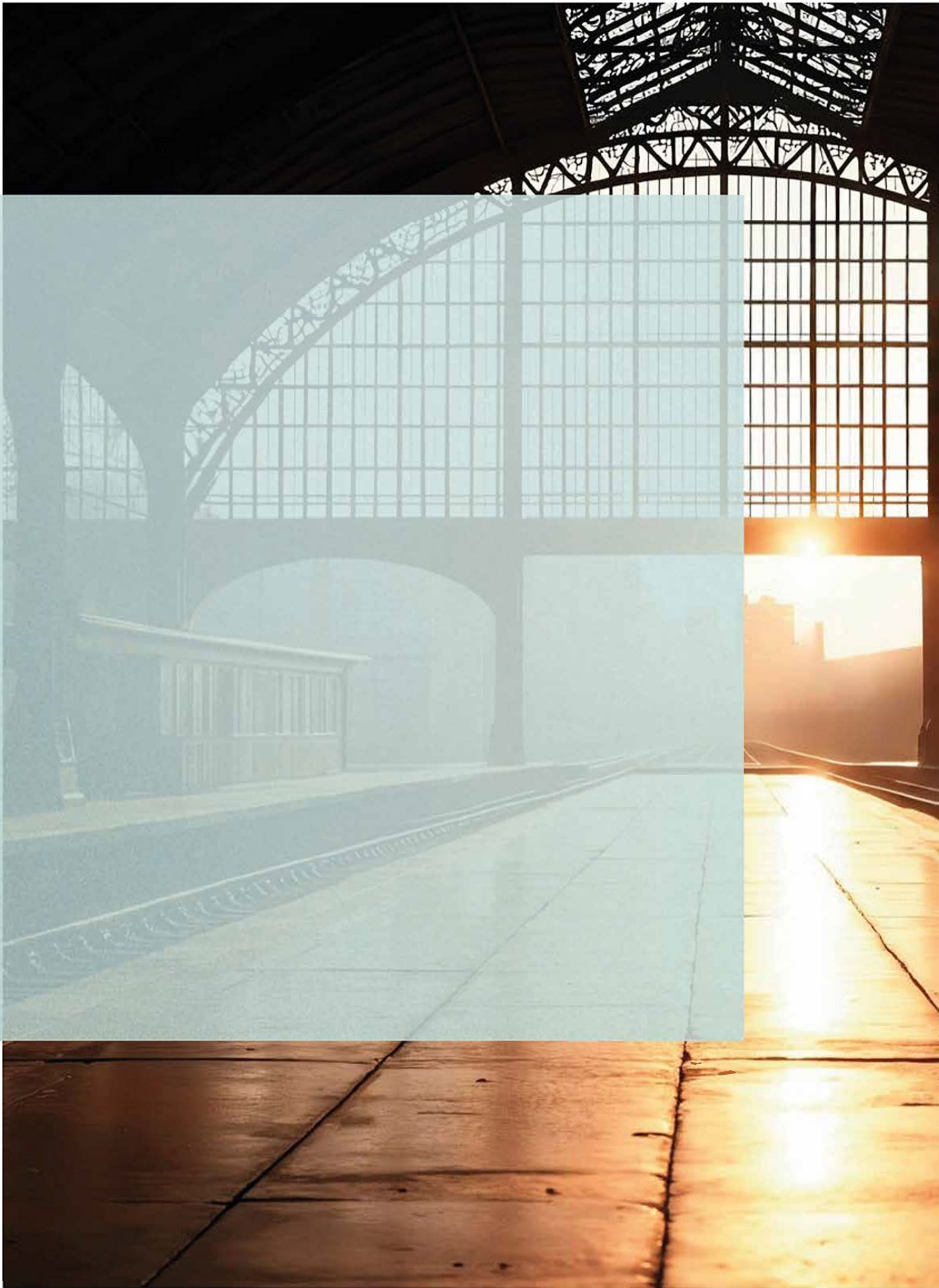
<sup>209</sup> La publication « en doublon », si elle doit conduire les acteurs à être vigilants sur la cohérence et la qualité des données, peut présenter un intérêt pour les utilisateurs de données qui peuvent ainsi sélectionner le niveau d'agrégation qui les intéresse.

**Dans ce contexte, SNCF Gares & Connexions a mis en place des travaux de « désimbrication » et de modernisation de ses systèmes d'information, qui se traduisent en particulier par la mise en place du nouveau système d'information « LIVE », et qui doivent être poursuivis.** Le gestionnaire de gares a initié en 2021 un programme qui vise à remplacer les différents systèmes existants d'information voyageurs en gare. Celui-ci devrait permettre à tous les opérateurs ferroviaires de transmettre leurs données (plans de transport, informations en situations perturbées, etc.) au gestionnaire des gares via un unique système d'information modernisé. Il permettra parallèlement à SNCF Gares & Connexions de communiquer avec les différents opérateurs dans les mêmes conditions, sur le même outil. D'abord déployé dans les petites et moyennes gares dès 2022, le déploiement du système d'information LIVE devrait être étendu à toutes les gares en 2026.

**Pour faciliter l'échange de données de mobilité, il serait souhaitable que les nouveaux systèmes d'information développés par SNCF Gares & Connexions utilisent les formats de données règlementaires imposés par les textes pour la publication des données.** Comme précisé *supra* section 2.2, seuls ces formats permettent en effet de décrire l'intégralité des données utiles à l'information des usagers. Afin de ne pas contraindre les opérateurs à partager leurs données dans des formats différents de ceux requis pour la publication sur le PAN, les systèmes d'information de SNCF Gares & Connexions pourraient utiliser les formats règlementaires.

2.4.2. Une gouvernance pour la gestion de l'information voyageurs en gare, impliquant tous les acteurs, est indispensable à la diffusion d'une information voyageurs fiable

**Enfin, afin de garantir la diffusion d'une information voyageurs fiable, sans surcoût inutile, la mise en place d'une gouvernance pour la gestion des données en gare, qui inclurait toutes les parties concernées et dont SNCF Gares & Connexions pourrait être un acteur central, est indispensable.** La multiplication des acteurs impliqués dans la chaîne d'information voyageurs en gares (transporteurs, SNCF Gares & Connexions, SNCF Réseau, AOM, etc.) nécessite la mise en place d'une gouvernance entre les différents acteurs afin de garantir la diffusion d'une information complète, exacte et à jour aux voyageurs. Il apparaît ainsi nécessaire de définir à qui revient la charge, pour chaque type de données, de la publication sur le PAN, de la surveillance de la qualité des données, de la détection d'incohérences, de la mise en qualité en cas d'erreur identifiée, etc. À ce titre, le gestionnaire des gares peut être un acteur central pour l'organisation du processus.





**Directeur de la publication :** Thierry Guimbaud

**Pilotage et coordination :** Jordan Cartier, Gaëlle Nguyen, Jérémie Buton

**Auteurs et contributeurs :** Antoine Beaughon, Julien Berthoumieu, Olivier Chalmeau, Yann Cherrière, Elisabeth Cotte, Julien Coulier, Fabien Couly, Arnaud Cuisson, Marie Duval, Rodrigo Farfan, Benoît Feroldi, François Fourmeaux, Sandy Fréret, Tilde Fusco, Marie Gaigne, Aude Géniaux, Bénédicte Grange, Alix de Guerre, Victoire Guiraud, Jérémy Hadjadj, Claudia Judith, Cyril de Lagarde, Anh Laï, Chloé Le Berre, Roxane Leclercq, Fabrice Lecussan, Laetitia Lux, Anthony Martin, Elisabeth Montero, Benjamin Mortet, François Pleven, Timothée Rigagneau, Amal Teguig, Léa Vannier, Toni Vialette, Fabien Yao, Yassin Zarrouk

**Crédits photos :** service communication ART, Adobe Stock, Freepik

**Conception-création :** Agence Enotikom - [www.enotikom.fr](http://www.enotikom.fr)

Dépôt légal : Juin 2026

ISSN : En cours

L'édition 2026 de l'étude sur l'ouverture à la concurrence des services de transport ferroviaire de voyageurs et de fret est consultable en version numérique sur le site [autorite-transport.fr](http://autorite-transport.fr)

# 2026



Immeuble Nord Pont  
11 Place des 5 Martyrs du  
Lycée Buffon  
75014 PARIS - 14 France

[autorite-transport.fr](http://autorite-transport.fr)

**Autorité**  
DE RÉGULATION  
DES TRANSPORTS

