Vente de billets de train : la SNCF propose des engagements

Publié le 28 avril 2014

La SNCF s'engage sur la voie d'un traitement équitable entre son site voyages-sncf.com et les agences de voyage.

Dans le cadre d'une procédure ouverte devant l'Autorité de la concurrence, la SNCF propose des engagements destinés à soumettre voyages-sncf.com et les agences de voyages concurrentes à des conditions similaires dans le secteur de la distribution de billets de train.

L'Autorité de la concurrence lance une consultation auprès des acteurs du secteur (test de marché) afin de vérifier que les engagements proposés sont suffisants pour répondre aux préoccupations de concurrence qu'elle a identifiées.

Ces propositions devraient être de nature à mettre sur un pied d'égalité les agences de voyage concurrentes et voyages sncf.com et ainsi permettre à toutes de se différencier par des offres diversifiées et étoffées (les prix étant réglementés).

La saisine d'AS Voyages

AS Voyages, née de la fusion des agences Afat voyages et Selectour, dénonce des pratiques de la SNCF tendant à favoriser, dans la vente des billets de train, sa filiale voyages sncf.com au détriment des agences de voyages concurrentes.

Le fonctionnement de la réservation des billets de train

Outre les canaux de vente directs de la SNCF (gares, boutiques, bornes libre-service, voyages sncf.com), les agences de voyages, à la condition d'être agréées par la SNCF, peuvent distribuer des billets de train. Elles accèdent pour cela au système informatique de réservation de la SNCF (la base de données Résarail). La connexion à ce système central est réalisée via des interfaces techniques dénommées Ravel et WDI, dont l'utilisation est facturée par la SNCF. En contrepartie, les agences de voyages se voient verser une commission pour les ventes de billets de train qu'elles réalisent.

Les préoccupations de concurrence concernent les risques liés à un traitement plus favorable de voyages-sncf.com par rapport aux agences concurrentes.

Les services d'instruction de l'Autorité ont relevé plusieurs éléments qui indiquent que les agences de voyages seraient traitées différemment de voyages-sncf.com par la SNCF.

- *Des conditions tarifaires entre voyages sncf.com et les agences concurrentes inégales*

Le système de distribution mis en place par la SNCF pour la vente de billets de train présente une grande complexité en mettant en place des procédés de rémunération et de facturation différents selon qu'il s'agisse de voyages-sncf.com ou d'agences de voyage concurrentes.

- *Un risque de barrières à l'entrée de nouveaux concurrents*

Si, pour la distribution de billets de train, les agences de voyages ont le choix d'accéder auprès de la SNCF à des données brutes (Ravel Gold) ou à des données déjà triées, interprétées et mises en forme (Ravel Premier et Classic), la première solution est assortie d'une tarification initiale susceptible d'être dissuasive. Ceci pourrait ainsi constituer une barrière à l'entrée de concurrents

n'ayant pas encore une taille critique suffisante.

- *Un risque d'échange d'informations entre les entités de la SNCF*

La société de prestation informatique (VSC-T) traitant les demandes de voyages-scnf.com et des concurrents, peut avoir connaissance d'informations stratégiques du plan de développement de ces derniers sans garantie que voyages-scnf.com n'en prenne connaissance, aucune séparation n'existant entre les deux entités.

- *Un accès anticipé et privilégié à un moteur d'itinéraire de nouvelle génération*

Voyages-sncf.com a été de fait la seule agence à utiliser pendant près d'un an un moteur d'itinéraire de nouvelle génération développé par la SNCF avant qu'il ne soit déployé vers les autres agences.

- *Un risque de captation du marché professionnel par le Portail Entreprises de la SNCF*

Pour les demandes de réservation des entreprises, les agences de voyage sont dans l'obligation de présenter leurs clients à la SNCF pour que ceux-ci bénéficient de tarifs négociés. Il existe donc un risque que la SNCF capte l'ensemble de la clientèle professionnelle.

- *Un risque de confusion entre la SNCF et voyages sncf.com*

La mise à disposition des horaires sur le site sncf.com et renvoyant vers voyages sncf.com pour la réservation peut créer un déséquilibre compétitif en captant une partie du trafic et en profitant de la marque SNCF. En effet, cela peut créer dans l'esprit du consommateur une confusion quant au fait que voyages sncf.com exerce une activité de service public, alors même que l'activité de voyages sncf.com relève du champ concurrentiel.

En réponse à ces préoccupations de concurrence, la SNCF a proposé une douzaine d'engagements

La SNCF a proposé une douzaine d'engagements techniques de nature à empêcher que voyages sncf.com ne bénéficie d'un traitement préférentiel par rapport à ses concurrents.
Parmi, ces engagements, la SNCF propose **notamment** :

- d'appliquer des conditions similaires à voyages sncf.com et aux agences concurrentes sur les commissions perçues pour les ventes de billets de train qu'elles réalisent ;

- de proposer aux agences, si c'est leur souhait, de basculer des anciens systèmes de facturation Ravel vers un système reposant sur les mêmes unités de facturation et incitations que voyages-sncf.com ;

- de baisser significativement le prix facturé pour les premières tranches de la grille tarifaire afin de permettre à des concurrents de taille plus modeste d'entrer sur le marché ;

- d'isoler au sein de sa société de prestation informatique (VSC-T) une équipe dédiée qui sera en charge des projets et de la gestion des outils informatiques de distribution des billets à destination des agences de voyages ;

- de faire participer, au même titre que voyages-sncf.com, certaines agences de voyages aux programmes d'expérimentation liés à la distribution de billets ;

- de modifier son site Internet afin de dissocier l'accès « horaire » et « réservations ».

Les suites de la procédure

A l'issue du test de marché, le collège de l'Autorité se réunira en séance pour entendre les parties et examiner les observations formulées par les tiers. Il pourra, le cas échéant, demander à ce que les engagements soient modifiés ou complétés puis, après les avoir rendus obligatoires, clore la procédure. Dans le cas où les engagements, même amendés, ne seraient toujours pas satisfaisants,

l'Autorité reprendrait le cours de la procédure contentieuse classique.

Les tiers intéressés ont jusqu'au 28 mai 2014 17h00 pour faire part de leurs observations sur les engagements proposés par la SNCF. Toutes les informations pratiques sont précisées dans le test de marché disponible ici.

Contact(s)

Yannick Le Dorze
Adjoint à la directrice de la communication
01 55 04 02 14
Contacter par mail