Vente de billets de train

Publié le 02 octobre 2014

L'Autorité de la concurrence obtient de la SNCF des engagements permettant aux agences de voyages de concurrencer à armes égales voyages-sncf.com.

L'offre proposée aux voyageurs devrait, à la suite de ces modifications, être enrichie.

L'essentiel

Saisie d'une plainte déposée devant l'Autorité de la concurrence par AS Voyages, l'Autorité de la concurrence obtient de la SNCF une série d'engagements. Ceux-ci obligent la SNCF à traiter sur un même pied sa filiale voyages-sncf.com et les agences de voyages concurrentes.

Les engagements pris par la SNCF et rendus obligatoires par l'Autorité, simplifient et clarifient le système de distribution des billets de train. Les agences de voyages se verront désormais appliquer des conditions équivalentes à celles de voyages-sncf.com notamment en termes de facturation, de rémunération et d'accès aux informations. Ces engagements permettront aux agences de se différencier par les services - les prix des billets de train étant réglementés - en proposant aux voyageurs des offres diversifiées et étoffées (sites internet de réservation innovants, billets combinant tous types de transports…).

La saisine d'AS Voyages

AS Voyages, née de la fusion des agences Afat voyages et Selectour, dénonçait 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 agréées par la SNCF peuvent distribuer des billets de train (Selectour Afat, Capitaine train, etc.). 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 reçoivent une commission pour les ventes de billets de train qu'elles réalisent pour le compte de la SNCF (mandat).

Les agences de voyages se voyaient appliquer des conditions moins avantageuses que voyages-sncf.com

Dans le cadre de la procédure, les services d'instruction de l'Autorité ont relevé que les agences de voyages étaient traitées par la SNCF différemment et sans justifications objectives par rapport à sa filiale voyages-sncf.com. A titre d'exemple :

-les rémunérations de la SNCF étaient différentes selon qu'elles s'appliquaient à voyages-sncf.com ou aux agences concurrentes.

-la stratégie commerciale et technique des agences de voyages pouvait potentiellement être connue de voyages-sncf.com, compte tenu de l'absence de séparation claire avec la filiale de la SNCF chargée de recueillir les demandes d'accès à Résarail.

-le site sncf.com n'affichait pas les horaires sur ses pages mais renvoyait directement vers le site voyages-sncf.com pour permettre la réservation avec le risque que sa filiale ne capte le trafic en profitant de la marque SNCF.

Face à ces pratiques susceptibles de constituer un abus de position dominante, la SNCF a proposé douze engagements, soumis à consultation des acteurs du marché (voir test de marché du 28 avril 2014).

Les engagements pris par la SNCF

Les engagements techniques proposés, qui ont été améliorés en séance à la demande de l'Autorité, visent à empêcher que voyages-sncf.com ne bénéficie d'un traitement préférentiel par rapport à ses concurrents.
Parmi ceux-ci, la SNCF s'est engagée notamment à :

- **Appliquer des conditions de rémunération homogènes à l'ensemble des agences**

Les agences de voyages concurrentes se verront appliquer des conditions de rémunération similaires à voyages-sncf.com. La baisse du prix d'accès à certaines interfaces permettra plus facilement aux agences de proposer, comme voyages-sncf.com, l'ensemble de l'offre de transport de la SNCF (iDTGV et Ouigo inclus), d'intégrer l'offre d'autres transporteurs (notamment pour les voyages à l'international). Cela facilitera, en vue de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs, l'émergence d'agences

capables d'agréger l'ensemble des offres des transporteurs ferroviaires, aériens ou routiers.

- **Garantir la confidentialité des demandes des agences concurrentes de voyages-sncf.com**

La SNCF s'engage à réformer substantiellement son organisation afin de mettre un terme à la porosité entre voyages-sncf.com et sa société sœur qui recueille les demandes d'accès des agences de voyages au système de distribution des billets. La confidentialité des informations transmises par les agences sera ainsi garantie.

- **Modifier son site Internet afin de ne plus privilégier son site de réservation voyages-sncf.com**

La SNCF proposera désormais sur son site sncf.com l'accès aux horaires sans référence et sans renvoi au site voyages-sncf.com. Son site Internet dissociera également les accès « horaires » et « réservations » dans deux onglets différents.

La décision de l'Autorité

L'Autorité de la concurrence considère que les engagements de la SNCF répondent à ses préoccupations de concurrence et présentent un caractère substantiel, crédible et vérifiable. Elle les rend obligatoires et clôt la procédure ouverte devant elle.

relative à des pratiques mises en oeuvre dans le secteur de la distribution de billets de train

Consulter le texte intégral

Contact(s)

Virginie Guin
Directrice de la communication
01 55 04 02 62
Contacter par mail

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