



CONTRÔLE TARIFAIRE : QUELLE LÉGALITÉ ?

Paris, le 8 février 2021

EN QUELQUES MOTS...

Une délégation UNSA-Ferroviaire a été reçue en audience au sujet de la mise en place du contrôle tarifaire dès l'achat.

RAPPEL

Le contrôle du droit tarifaire consiste à vérifier à l'achat du billet, avant toute opération de paiement, que le client est éligible au tarif

réduit qu'il souhaite. Ce dispositif est mis en place, depuis le 12 octobre 2020, sur tous les canaux de distribution. Les tarifs concernés sont les cartes commerciales de réduction et les abonnements forfait.

Le contrôle du droit tarifaire dès l'achat signifie que si le client ne peut justifier d'une carte de réduction ou d'un abonnement Forfait à l'achat, le vendeur ou télévendeur lui refusera la vente au tarif réduit.

IMPACTS SUR LES VENDEURS ET TÉLÉVENDEURS

L'UNSA-Ferroviaire s'interroge sur la légalité de cette mesure et les conséquences sur les personnels, notamment en cas de procédure juridique - par exemple pour un refus de vente.

La Direction explique que cette mesure a été mise en place dans le cadre de la Lutte Anti-Fraude

(LAF). En 2019, la fraude au tarif était à la hausse, avec une estimation de 27 millions d'euros de manque à gagner.

L'Entreprise nous informe que les mesures suivantes ont été prises :

- Mise à jour des conditions générales de vente (articles 2.1 et 2.3).
- Communication aux clients sur l'obligation de détenir la carte de réduction ou l'abonnement pour obtenir le tarif réduit.
- Communication aux agents de la relation client, quelle que soit l'activité.

Pour l'Entreprise, les agents ne peuvent pas être accusés de refus de vente, car l'agent ne refusera pas la vente, il délivrera juste un titre au tarif normal. La Direction précise que ces pratiques se retrouvent dans l'ensemble du secteur marchand. À date, elle indique qu'elle n'a pas eu de retours (de voyageurs, d'associations ou d'avocats) à l'encontre de cette pratique, qui est usitée dans de nombreuses entreprises de services.

L'UNSA-Ferroviaire rappelle que nous sommes dans un contexte particulier et que la SNCF elle-même déplore le faible taux d'occupation des

trains. Pour notre organisation, il faut attendre la sortie de crise pour juger des retours clients.

L'UNSA-Ferroviaire demande que l'Entreprise s'engage à soutenir le vendeur ou télévendeur qui se retrouverait mis en accusation, d'autant qu'à la lecture des conditions de vente et après-vente modifiées en novembre 2020, nous avons soulevé quelques incohérences et failles.

Nous demandons également la création d'un dossier de suivi des agents formés ou informés.

La SNCF reconnaît qu'il est encore tôt pour pouvoir faire un bilan.

Pour l'Entreprise, à partir du moment où l'agent met en œuvre le contrôle tarifaire publié dans les conditions de vente, il ne sera pas inquiété. C'est l'Entreprise qui aurait à répondre en sa qualité de personne morale. Toutefois, en cas de soucis, l'agent sera soutenu et bénéficiera de l'assistance juridique.

L'Entreprise confirme que le contrôle tarifaire pourrait s'étendre à d'autres tarifs réduits (tarifs sociaux, cheminots, ...) Une étude est en cours.

L'UNSA-Ferroviaire prend acte de cet engagement qui doit concerner l'aide juridique, mais

également les conséquences annexes (pas de perte financière en cas d'éventuelles mesures conservatoires.)

IMPACTS SUR LES PERSONNELS DE BORD

L'Entreprise affirme que le contrôle à bord n'est pas remis en cause. Le contrôle tarifaire est une vérification complémentaire, mais cela n'est pas la solution à tous les types de fraude identifiés ou à venir. La présence des chefs de bord dans les trains n'est pas remise en question. La Direction nous confirme que le client ne sera pas exempté de justifier sa réduction à bord du train.

L'UNSA-Ferroviaire prend acte de cette affirmation mais restera vigilante.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, il n'existe pas de solution unique à la Lutte Anti-Fraude, mais plusieurs pistes. Le contrôle tarifaire à l'achat est une solution qui répond effectivement à un certain type de fraude, mais il ne doit pas se substituer aux autres actions mises en place (accueils embarquements, contrôle à bord, etc.).

L'UNSA-FERROVIAIRE CONTINUERA À SUIVRE CE DOSSIER DANS L'INTÉRÊT DES SALARIÉS.

CONTACTS

Nathalie WETZEL
Saïd NEKI
David THÉTIER

wetzel.n@unsa-ferroviaire.org
neki.s@unsa-ferroviaire.org
thetier.d@unsa-ferroviaire.org

