



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction générale de la Concurrence,
de la Consommation
et de la Répression des Fraudes**

**RAPPORT SUR L'APPLICATION DU REGLEMENT (UE) 2021/782 DU
29 AVRIL 2021 SUR LES DROITS ET OBLIGATIONS DES
VOYAGEURS FERROVIAIRES
BILAN 2023 -2024**

Rapport sur l'application du Règlement (UE) n°2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Bilan 2023-2024

I. Information sur le système national

En France, la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du Ministère de l'Economie des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, est l'organisme national chargé de l'application (ONA) du règlement (UE) 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

En s'appuyant sur son réseau de services déconcentrés (départements et régions) ainsi que sur le site de signalements mis à disposition des consommateurs (<https://signal.conso.gouv.fr/>), la DGCCRF exerce une veille et un contrôle permanent du secteur : recueil et traitement des plaintes, contrôle du respect par les professionnels de leurs obligations d'information, contrôle du respect des droits des passagers, etc.

En outre, la DGCCRF communique régulièrement pour informer les consommateurs sur leurs droits, y compris en matière de transports. Cette information a été renforcée et complétée par une page dédiée aux voyageurs à l'occasion de la coupe du monde de rugby en 2023, et [pour les Jeux olympiques de Paris](#) en 2024.

Les consommateurs peuvent consulter la [fiche pratique Voyager en train : les règles à connaître](#), qui rappelle les droits des passagers et donne les liens vers le règlement (UE) n°2021/782, les documents interprétatifs de la Commission européenne, ainsi que vers les sites du Centre européen des consommateurs (CEC) et du centre européen des passagers (Your Europe).

II. Marché du transport ferroviaire de voyageurs

Le marché national des services librement organisés de transport ferroviaire de voyageurs (dit SLO), dominé par la présence de l'opérateur historique SNCF Voyageurs, continue de s'ouvrir progressivement à la concurrence.

À mi-année 2025, les services InOui et Ouigo de l'opérateur historique représentent près de 85 % de parts de marché des services ferroviaires de voyageurs en France (respectivement 64 % et 20 %), devant les deux filiales du groupe SNCF Eurostar (7 %) et Lyria (4 %), et le partenariat de SNCF avec la Deutsche Bahn (3 %).

Les opérateurs concurrents Trenitalia et Renfe représentent chacun 1 % de part de marché de l'activité TAGV¹ en France. Ces opérateurs renforcent leur développement en France avec l'ouverture de nouvelles lignes.

Selon l'Autorité de régulation des transports (ART), l'arrivée de ces opérateurs a permis une augmentation de l'offre tout en exerçant une pression sur les prix. En effet, sur l'axe Paris-Lyon (où Trenitalia concurrence la SNCF), l'offre journalière de trains a augmenté en fréquence de 7 % par rapport à 2023 et de 16 % depuis 2019. La fréquentation en 2024 sur cet axe a ainsi dépassé de plus de 20 % le niveau de 2019, contre 10 % au global de l'activité TAGV en France. En outre, en dépit d'une forte hétérogénéité (par service, période d'achat et de voyage), **les prix moyens de cette liaison restaient inférieurs en 2024 de plus de 10 % au niveau observé avant l'ouverture à la concurrence.** Sur les liaisons internationales France <> Espagne, l'arrivée de l'opérateur Renfe (depuis 2023) a également participé à une hausse de la fréquentation, de l'ordre de 30 % entre 2019 et 2024.

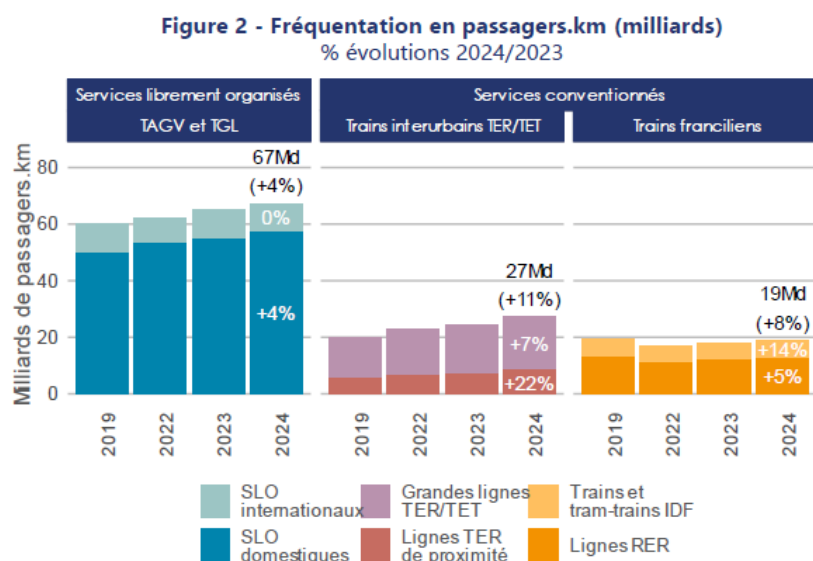
¹ Trains à grande vitesse.

S'agissant des services conventionnés (TER et TET²), l'ouverture à la concurrence des lignes s'opère également progressivement. À mi-2025, 10 lots conventionnés (sur plus de 50 prévus) ont été attribués à l'issue d'une mise en concurrence.

Avec **114 milliards de passagers.km transportés** en 2024, la fréquentation a atteint un niveau supérieur de 6 % au niveau de 2023 et de 14 % au niveau de 2019. Si le trafic progresse pour l'ensemble des services, les services conventionnés interurbains (TER et Intercités) connaissent la hausse la plus forte (+11 %) en 2024.

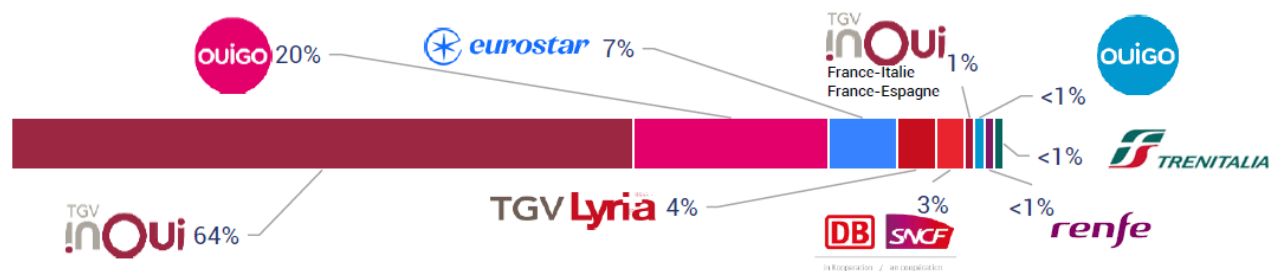
S'agissant de la ponctualité des trains, l'ART notait une dégradation en 2022 et 2023 par rapport à 2019. Toutefois, la situation s'est améliorée en 2024.

Pour l'année 2023, l'ART notait que le taux de passagers indemnisés pour leur retard est stable en moyenne, mais en baisse tendancielle pour les retards de plus de deux heures, alors même que le taux de passagers TAGV affectés par ces retards a augmenté.



Source : ART d'après entreprises ferroviaires et RATP

Figure 11 - Fréquentation 2024 des services ferroviaires librement organisés en France¹ (% des voyageurs.km transportés en France)



1. Les services de trains de nuit en partenariat ÖBB Nightjet – SNCF Voyageurs opérés entre Paris et Vienne et Paris et Berlin ne sont pas représentés sur ce graphique puisqu'ils sont considérés comme conventionnés du fait du soutien financier de l'État sur la partie française du trajet.

(source : [ART- rapport annuel sur le marché français du transport ferroviaire en 2023](#))

(source : [ART- rapport annuel sur le marché français du transport ferroviaire – Premiers chiffres 2024](#))

² Train express régional et Train d'équilibre du territoire.

III. Procédure de traitement des plaintes

En France, en premier ressort, le voyageur peut déposer une plainte auprès de l'entreprise ferroviaire dans les trois mois qui suivent l'incident faisant l'objet de la plainte (article 28 du règlement UE 2021/782). Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PH-PMR) peuvent utiliser la plateforme [Assist'engare](#) pour effectuer leurs réclamations.

En second lieu, le voyageur peut contacter le médiateur compétent pour une résolution à l'amiable de son litige d'ordre commercial ou contraventionnel. En France, le médiateur de SNCF Voyageurs a été saisi de 21 436 demandes en 2024, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente³.

Il est à noter que la DGCCRF met à disposition la plateforme de signalements automatisés [SignalConso](#), permettant une mise en relation entre consommateurs et professionnels. Le plaignant peut ainsi signaler son problème à l'entreprise qui a la possibilité de lui répondre en s'engageant à trouver une solution à l'amiable. Les services de la DGCCRF ont accès à tous les signalements déposés sur cette plateforme et peuvent identifier ceux relevant d'une infraction au règlement.

FOCUS : Le service SignalConso est accessible gratuitement en français et en anglais *via* un site web (<https://signal.conso.gouv.fr/>) et une application mobile. Il permet aux consommateurs de signaler un litige avec une entreprise. En quelques clics, ils peuvent faire remonter à l'entreprise et à la DGCCRF un problème rencontré lors d'un achat ou d'un contrat : retard de livraison, difficulté à se faire rembourser, fausses promotions, refus de garantie, clauses abusives, prix non affiché, etc.

SignalConso permet :

- de proposer un espace de dialogue entre le consommateur et le professionnel ;
- au professionnel de proposer une solution à l'amiable ;
- d'accompagner le consommateur dans ses démarches, en lui précisant ses droits et en l'orientant vers l'interlocuteur approprié (association de consommateurs, médiateur de la consommation, justice, etc.) ;
- à la DGCCRF de repérer les signalements récurrents et ainsi de mieux cibler ses contrôles.

Depuis sa création en 2020, la plateforme a enregistré 1 million de signalements (tous secteurs confondus).

En août 2024, la plateforme a été améliorée afin de faciliter le dépôt de leurs signalements par les consommateurs en fonction du mode de transport et du motif du signalement, ce qui permet de mieux identifier les signalements relevant des règlements européens relatifs aux droits des passagers. Ces améliorations ont également concerné les signalements pouvant être faits par les PH-PMR.

Le consommateur a la possibilité de préciser si son signalement porte notamment sur son achat de billet avant le voyage, un problème de remboursement, d'indemnisation ou d'assistance pendant le voyage, etc.

Exemple de parcours pour déposer un signalement relatif à un voyage en train :

³ Source : [Rapport annuel 2024 Médiation SNCF Voyageurs](#).

Pouvez-vous préciser ?

☒ Train

Exemple : Achat impossible, information sur le voyage, retard, annulation

☐ Avion / Compagnie aérienne / Aéroport

Exemple : Vol annulé ou retardé, déclassé, refus d'embarquement, accessibilité

☐ Bus / Car / Tramway

☐ Bateau / Ferry

☐ Taxi / VTC

☐ Accessibilité

Exemple : distributeur de billets inaccessible, Assist'enGare non disponible, absence de signalétique visuelle ou sonore

Pouvez-vous préciser ?

☐ Avant le voyage

Exemple : Information sur l'accessibilité de la gare, du train, le site internet ou l'application mobile sont non accessible

☒ Pendant / après le voyage

Exemple : Absence d'information sur les perturbations ou retards, service client injoignable, remboursement ...

☐ International

Je voyage dans un pays de l'UE ou en Suisse

Pouvez-vous préciser ?

☐ Informations pendant le voyage

Je n'ai pas été informé(e) des perturbations et des retards, des correspondances,...

☒ Perturbations / retard / annulation

mon train est arrivé en retard, j'ai manqué ma correspondance, mon train a été supprimé, je n'ai pas été remboursé ...

Pouvez-vous préciser ?

☐ Information

J'ai été mal informé de mes droits, du retard ou de l'annulation de mon train ...

☒ Remboursement / Réacheminement / Indemnisation / assistance

je n'ai pas pu choisir entre mon réacheminement et le remboursement de mon billet, je n'ai pas été indemnisé ou insuffisamment ...

☐ Autre

IV. Statistiques sur les signalements

En 2023 et 2024, environ 1200 signalements par an ont été déposés sur le site internet SignalConso concernant des entreprises ferroviaires.

Sur les trois premiers trimestres de l'année 2025, on comptabilise à ce jour 1042 signalements⁴. Les améliorations effectuées sur le site SignalConso permettent d'obtenir des statistiques plus détaillées sur la répartition des signalements pour 2025. Par exemple, 50 % des signalements concernaient des problèmes relatifs à l'indemnisation, au remboursement et à l'assistance, 3 % concernaient les informations délivrées au voyageur avant le voyage et 8 % les informations délivrées pendant ou après le voyage.

V. Sanctions

Les agents de la DGCCRF sont habilités pour rechercher et sanctionner les manquements des entreprises aux dispositions du règlement (UE) 2021/782. La protection du consommateur, au cœur de ses missions, suppose une veille constante et le lancement d'enquêtes ou de contrôles visant à garantir le respect par les opérateurs des droits des passagers. Dans le cadre de ces enquêtes, plusieurs catégories de suites peuvent être apportées aux constatations :

- 1- **des suites pédagogiques**, préférées en cas de manquement ou d'infractions de faible gravité. Un **avertissement** est adressé au professionnel pour l'informer du constat d'un manquement ou d'une infraction mineure résultant, soit d'une méconnaissance du droit, soit d'une négligence dans son application.
- 2- **des suites correctives** permettant d'obtenir du professionnel sa mise en conformité rapide *via* :
 - i/ des mesures de police administratives, notamment les **injonctions** permettant à l'administration d'enjoindre au professionnel, c'est-à-dire d'exiger de lui qu'il adopte dans un délai défini les mesures correctives nécessaires pour se mettre en conformité avec la réglementation. Ces mesures d'injonction peuvent être accompagnées d'une communication publique. L'efficacité des injonctions est systématiquement vérifiée et assurée par les services. Ainsi, en cas de non-respect d'une mesure d'injonction, l'opérateur se voit infliger une amende administrative ;
 - ii/ des assignations qui déclenchent la mise en œuvre d'une procédure pénale devant le juge judiciaire auquel la DGCCRF peut demander d'ordonner par exemple la cessation d'une pratique illicite.
- 3- **des sanctions, soit administratives, soit pénales**, peuvent être mobilisées, notamment en cas de manquement grave. Les sanctions applicables en cas de manquements aux dispositions du règlement sont précisées à l'article [L. 2151-3](#) du code des transports. Il s'agit d'amendes administratives, dont le montant est fixé à 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. Ces montants sont multipliés par 3, et donc portés à 9 000 euros pour une personne physique et 45 000 euros pour une personne morale, en cas de manquements aux dispositions prévues aux articles 14 et 21 du règlement (assurance et couverture de responsabilité ; et droit au transport des personnes handicapées et personnes à mobilité réduite).

VI. Actions mises en œuvre pour surveiller l'application du règlement

⁴ Chiffres partiels arrêtés au 18 septembre 2025.

Les contrôles visant à vérifier la bonne application du règlement (UE) 2021/782 entré en vigueur en juin 2023 sont actuellement en cours dans le cadre d'une enquête d'une durée d'un an. L'ensemble des entreprises ferroviaires opérant en France sont ciblées, mais également les vendeurs de billets et les principaux gestionnaires de gares.

La précédente enquête dans le secteur du transport ferroviaire de voyageurs portait sur l'ancien règlement (UE) n° 1371/2007. Une synthèse des résultats de cette enquête avait été publiée sur le site de la DGCCRF⁵.

VII. Conclusion et évolutions observées depuis le dernier rapport

Néant

⁵ <https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/laction-de-la-dgccrf/les-enquetes/droits-des-passagers-par-voie-ferroviaire-peu-danomalies>