

Carte blanche

DANS LE "LOW COST", ON PREND CHER

PAR JEAN-MARC PROUST

Au départ, les vols *low cost* étaient plutôt une bonne idée : prix minimum pour service minimum. Puis ils ont déteint sur les vols traditionnels, et le service est devenu minimum un peu partout. Désormais, avec Ouigo, le *low cost* s'étend au train. Les pauvres vont le payer.

La vie à la SNCF est simple. On veut tout y faire comme les avions dix ans après ; ça ne marche pas à chaque fois. Peu importe, ~~que ça coûte le bordel~~ on appelle ça la modernisation du service public. Depuis peu, elle s'amuse à jouer au *low cost* et au premium. Hélas, en pratique, son *low cost* est un peu du pipeau. Exemple, au moment où j'écris ce billet, un Paris-Nantes le vendredi 13 septembre se vend entre 39 € (Ouigo) et 88 € (TGV classique). Les trains partent de Montparnasse et, comme ils roulent à la même vitesse, le trajet dure entre 2 h 02 et 2 h 10. Le service ? Quel service ? Grosso modo, chacun doit désormais acheter et payer ses billets en ligne, via un site qui expédie le Procès de Kafka aux oubliettes. On cherche en vain d'où vient une telle différence de prix.

Je vous l'accorde : l'habillage des Ouigo est raté. Mais, bon, moitié prix parce que le train est moche ?

De fait, qui achèterait une baguette de pain 2 € d'un côté du comptoir si elle était en vente à 1 € de l'autre côté ? Les riches, si le pain a goût de brioche. Or le TGV a goût de Ouigo. Faute d'un service vraiment différencié, la SNCF

choisi de faire payer à ses passagers *low cost* le prix symbolique de la pauvreté : du temps perdu, de la fatigue et de l'humiliation. Le lot quotidien des passagers en classe économique des compagnies aériennes. Cela donne des scènes merveilleuses.

Ce train ne marque pas la raie

Ma préférée est un grand classique d'Easyjet. A l'embarquement, des passagers ont une valise avec quelques grammes ou centimètres de trop. Pour ne pas payer un (gros) supplément, ils doivent transférer en hâte leurs affaires dans une autre valise ou un sac à dos. Dans le meilleur des cas, il s'agit d'un couple de petits vieux qui ne comprennent pas trop ce qui leur arrive. Sous le regard exaspéré des autres voyageurs, chauffés par une bonne demi-heure d'attente, ils défont à la

hâte ce qu'ils avaient soigneusement rangé. Pressés de toutes parts, rouges et transpirants, ils s'engueulent en chuchotant, c'est sympa comme tout. Parfois, ils se démènent dans une position inconfortable, offrant, tel le consciencieux plombier à l'ouvrage, une raie des fesses à nos regards, c'est charmant.

Comment ne pas se réjouir que l'accès au Ouigo s'accompagne désormais d'une vérification du format des bagages ? Nul doute qu'ils seront bientôt pesés et que nous aurons droit au délicieux spectacle de valises éventrées à même le sol.

Avec une gestion du temps et de l'espace particulièrement inventive, la SNCF a aussi copié les interminables files d'attente des compagnies aériennes. Le temps, d'abord : pour la seule raison de nous en faire perdre, il faut en effet arriver trente minutes à l'avance pour embarquer dans le Ouigo (puis attendre vingt-neuf minutes que le train parte). Ensuite, par sadisme pur, il y a désormais des halls d'entrée spécifiques, situés à perpète, c'est bien simple, on ne savait même pas qu'ils existaient. Celui de Montparnasse, étonnant dédale, exige quinze bonnes minutes de marche et l'on sent bien que ce labyrinthe étroit n'a d'autre vocation que de nous faire regretter un billet bon marché.

Tout m'afflige et me nuit et conspire à me nuire

D'autres détails pervers accentuent le sentiment d'humiliation. Dans certaines rames, il y a désormais des ran-

gées de trois sièges. La SNCF crée ainsi de manière artificielle une place du milieu, évidemment la plus inconfortable de toutes, surtout lorsqu'on sait que la bataille de l'accouider est désormais une discipline olympique. Un peu partout, des petits stickers nous infantilisent : « OUI aux téléphones en mode chuuuuuuuuut. »

On croit faire une bonne affaire et on se retrouve face à soi-même, pauvre et humilié devant l'inégalité du service public. Où le prix à payer est doublement symbolique.

Un jour, prenant l'avion, nous entendrons ceci : « En cas de dépressurisation de la cabine, des masques à oxygène descendront automatiquement devant votre siège. Les passagers speedy boarding reçoivent leur masque en priorité. Les autres sont priés de patienter quelques instants. »

Aussitôt, à la SNCF, quelqu'un se dira : « C'est génial ! Comment on pourrait faire pareil ? » ■

La SNCF
est fière de
vous présenter
le train du futur !
low cost, éco, convivial...

