

# RAPPORT QUALITE SNCF VOYAGES POUR L'ANNEE 2022

- 1° Information et billets
- 2° Régularité des trains et gestions des situations perturbées
- 3° Propreté des trains.
- 4° Satisfaction client.
- 5° Traitement des Réclamations.
- 6° Gestion des PMR.



*En application du Règlement (CE) N°1371/2007 sur les droits et obligations des passagers (« Le Règlement »), et notamment de l'article 28, les entreprises ferroviaires établies sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne doivent publier un rapport annuel de la qualité (« Le rapport qualité »).*

## **Table des matières**

1. Information et billets.
2. Régularité des trains et gestion des situations perturbées.
3. Propreté des trains.
4. Satisfaction client.
5. Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service
6. Gestion des PMR.

# Information et billets

## 1. Information et distribution des titres de transport

L'information avant le voyage sur les horaires et les prix est disponible sur internet, par téléphone, en gares et boutiques et en agences de voyages agréées SNCF. L'information pendant le voyage est disponible auprès des agents d'accueil en gare (espaces accueil, bulles et accueils itinérants, y compris le dispositif « gilets rouges » en période de grands départs), auprès du personnel d'accueil embarquement à quai pour les trains pour lesquels le dispositif est prévu et, à bord, auprès du Chef de bord.

L'information sur les quais et voies de départ, ainsi que sur d'éventuelles perturbations horaires est disponible en gares sur les panneaux d'information, mais aussi sur l'application gratuite SNCF CONNECT, l'assistant SNCF, accessibles sur smartphones.

L'achat de billets est possible sur Internet, par téléphone, en gares (guichets et bornes libre-service), boutiques et agences de voyages agréées SNCF. Le retrait des billets est possible en e-billets à imprimer à domicile sur un papier A4 ou à télécharger sur smartphone. Il est également possible de retirer ses titres ou justificatif de billet en gare (guichet ou borne libre-service), boutiques et agences de voyages agréées SNCF.

Par ailleurs, l'information clients et les équipes à bord des trains à grande vitesse internationaux sont bilingues ou trilingues afin de mieux informer les passagers étrangers. Plusieurs filiales internationales ont également développé leurs propres applications mobiles et/ou sites internet pour une meilleure visibilité de leurs offres.

## 2. Régularité des trains et gestion des situations perturbées

2022	National	International
Nombre de trains au départ	221 842	23 601
Nombre de trains en retard au départ	36 331	9 917
Retard moyen des trains en retard au départ (min)	13	9
% Ponctualité Origine (départ à l'heure)	83,6%	58%
Nombre de trains à l'arrivée	221 842	23 601
Nombre de trains en retard à l'arrivée	25 874	3 834
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée (min)	39	40
% Régularité Composite	88,3%	85,7%
% Retard arrivée	11,7%	16,3%

## **Annulation de services**

La Direction TGV-INTERCITES suit chaque mois les suppressions partielles et totales de TGV. Ce sont environ 1,9% des TGV qui sont annulés soit 4779 trains.

## **Politique de compensation des retards**

Dans le cadre de la Garantie Voyage, TGV-INTERCITES compensation les voyageurs à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée, quel que soit le motif du retard. La compensation peut être faite en bon d'achat dématérialisé ou en euros par virement, le virement n'étant proposé que pour des retards d'une heure et plus. Le voyageur est informé à bord et sur l'appli mobile l'assistant SNCF de l'éligibilité de son train à la compensation et doit en faire la demande sur le site g30.sncf.com (ou sur papier libre s'il n'a pas accès à internet).

La Direction TGV-IC s'engage à répondre sous 5 jours à toute demande digitale concernant la Garantie 30 minutes. Dans le cas de très grands retards, TGV-IC se donne une latitude pour réaliser un geste commercial plus généreux.

En 2022, 2,2M clients ont bénéficié d'une compensation au titre de la Garantie 30 minutes.

## **Interruptions ou perturbations de services**

Chaque incident de circulation fait l'objet d'une évaluation de criticité dès son origine permettant de mobiliser les astreintes TGV-INTERCITES au bon niveau (salle de crise de nationale, salle de crise territoriale), et une gestion en continu de l'incident par les 5 Centres Opérationnels et des Services de TGV IC : Est, Nord, Atlantique, Sud-Est, et Ouigo. Les retards à l'arrivée déclenchent à partir de 30 minutes un dédommagement au client (garantie G30) et pour les très grands retards une prise en charge voyageurs renforcée (avitaillement, hébergement, taxi...)

Tout client ayant donné son adresse e-mail ou son téléphone portable au moment de l'achat est recontacté si son train subit un aléa.

En 2022, 800 000 clients affectés par un retard ont bénéficié d'une assistance adaptée à la situation : coffres petit-déjeuner, repas ou bouteille d'eau.

### **3. Propreté du matériel et des équipements des gares**

Le matériel est nettoyé en technicentre de maintenance, sur les sites de garage et en gare, entre deux circulations de rames TGV. Le nettoyage fait l'objet de contrats aux normes précises entre les axes TGV et les prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont réalisés de manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres.

Des enquêtes Qualité Produite sont également effectuées en gare pour mesurer les niveaux de conformité, identifier les espaces à améliorer, traiter des situations inacceptables. Du nettoyage en parcours avec présence d'un agent à bord, complémentaire à ce dispositif, et visant à garantir la propreté des WC, des places assises et des bars sont présents sur 80% des circulations.

Le taux de WC condamnés par rame TGV (mais aussi la climatisation et le matériel de restauration) fait l'objet d'un suivi quotidien par les Directions Production des axes TGV. Par exemple, en cas d'absence d'eau, de savon et de dysfonctionnement des toilettes, les WC sont condamnés et au-delà de 3 WC condamnés, la rame doit être retirée du roulement et remplacée. Le traitement des situations

inacceptables pour le client fait aussi l'objet d'un suivi particulier visant un traitement le plus réactif possible.

#### **4. Etudes de satisfaction clients**

Un baromètre de Mesures de Satisfaction Clients mensuelles BVA est fourni et analysé sur le plan national, dans les 4 axes TGV et en Unités Opérationnelles Train, Technicentre, Escale et Business Unit. Il fournit des taux de satisfaction et de vécu de nos clients sur un certain nombre d'indicateurs clés, ainsi que 15 000 verbatims clients mensuels regroupés par grands thèmes de l'expérience client.

Les indicateurs traités portent sur :

- KPI clés : au global, par étape de voyage, rapport QP, NPS, hésitation modale
- Taux de ponctualité et respect des correspondances,
- Taux de satisfaction sur l'information en cas de retard,
- Taux de satisfaction sur la qualité et le délai d'information à bord et en gare en cas de retard,
- Taux de satisfaction sur le confort et la propreté des rames, la disponibilité des équipements (WIFI, restauration, Agent de propreté à bord...)
- Taux de satisfaction sur l'embarquement, la relation avec les agents

#### **5. Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service**

Pour porter une réclamation ou une demande de remboursement suite au déroulement d'un voyage, il est possible :

- d'effectuer une réclamation en ligne sur : <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>
- ou d'envoyer par courrier la demande au Service Relation Client SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9.

Afin de faciliter la demande en ligne un robot conversationnel (bot) a été mis en place à partir de 2019.

Les réclamations portées par le site en ligne et le courrier (hors garantie ponctualité G30) représentent un volume d'environ 850 000 demandes par an. La part provenant du courrier a quasiment disparu. Le délai de traitement est d'un peu moins de 2,5 jours en 2022 versus 4 jours en 2019. Ce délai est susceptible de se dégrader sous l'effet de grève durant plusieurs jours.

Afin d'apporter une réponse au plus vite, des traitements de masse ont été mis en œuvre à titre expérimental dès 2018 afin de déclencher un remboursement du Dossier Voyage via un Bon digital, conformément à la législation européenne. Il est en constante amélioration sur les critères d'éligibilité, afin de satisfaire au mieux les clients, dans le respect des principes de Lutte Anti-Fraude

#### **6. Gestion des PMR**

##### **Information Client PMR**

Les clients handicapés (PSH) ou à mobilité réduite (PMR) voyageant sur TGV ou Intercités peuvent préparer leur voyage en contactant le centre de service Accès Plus au 36 35 #45 (ouvert tous les jours de 8h à 20h – numéro non surtaxé).

Ce centre leur permet de :

- S'informer sur le niveau d'accessibilité des gares et des trains,
- Réserver leurs billets de trains

- Réserver les prestations gratuites d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train.

Ce service peut être réservé dès l'achat et au plus tard :

- Jusqu'à 24h avant l'heure de départ du train lorsque pour un voyage exclusivement en TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique ou trains Intercités.
- Jusqu'à 48h avant l'heure de départ du train pour un voyage en TGV INOUI, TGV Europe, TGV Lyria, OUIGO Grande Vitesse, OUIGO Train Classique ou trains INTERCITÉS **avec une correspondance en TER** (sauf exception régionale possible à 24h, consultez les sites TER).

La réservation s'effectue par téléphone, par internet via <https://sn.cf/accesplus>, sur SNCF Connect via <https://www.sncf-connect.com/train/services-train/acces-plus>, en agences de voyages agréées SNCF, ou auprès d'un vendeur en gare ou boutique.

Accès Plus s'adresse aux personnes présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire ainsi qu'aux personnes dont la mobilité est réduite en raison de leur âge.

Il reste cependant aujourd'hui possible de réserver son billet sans passer par Accès Plus et de demander en gare, au moins 30 minutes avant le départ du train, une prestation d'assistance, sans garantie. Dans ce cas, le personnel en gare fera ses meilleurs efforts, en fonction de sa disponibilité ou celle du matériel nécessaire pour aider le client handicapé ou à mobilité réduite à monter ou descendre du train.

Par ailleurs, SNCF met à disposition des voyageurs handicapés ou à mobilité réduite une ligne urgence accessibilité, qui leur permet durant leur voyage de demander de l'aide par téléphone en cas de difficultés imprévues. Ce service est disponible tous les jours de 8h à 20h au 09 69 32 26 26 (numéro non surtaxé). En dehors de ces horaires, le client est invité à joindre le numéro d'urgence SNCF en composant le 3117 (gratuit depuis les fixes et les mobiles) ou par SMS au 31 177 (coût d'un SMS).

## Étude de satisfaction clients

Des vagues d'enquêtes ont été menées en 2022, il s'agit des Mesures de Satisfaction Clients (MSC) d'Accès Plus. La réalisation de ces enquêtes a été confiée à l'institut Kisio. Elles portent sur la perception de la qualité de service par les clients qui ont réservé leur assistance auprès du service Accès Plus du transporteur TGV-INTERCITES.

Ces enquêtes permettent aux clients de s'exprimer sur :

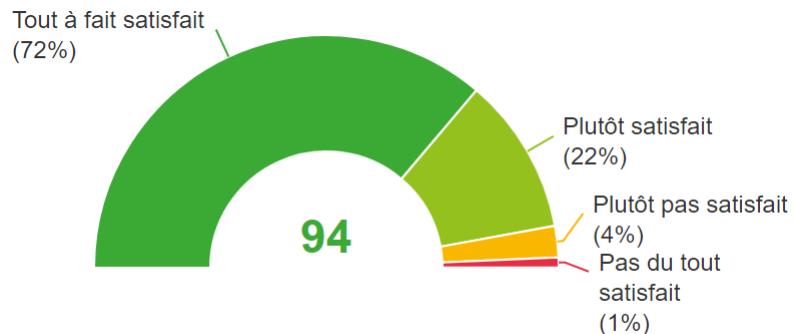
- La préparation de leur voyage et de leur réservation et notamment sur la qualité de la relation avec les téléconseillers
- La perception de la qualité des prestations réalisées par les personnels des gares et à bord des trains le jour du voyage

Ci-dessous sont repris quelques éléments marquants de l'enquête réalisée sur les vacances de décembre 2022

### - La satisfaction globale

La satisfaction des clients à cet égard est de 94%.

*De façon générale, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de l'ensemble du service, depuis sa réservation auprès du service Accès Plus jusqu'à sa réalisation en gare ?*



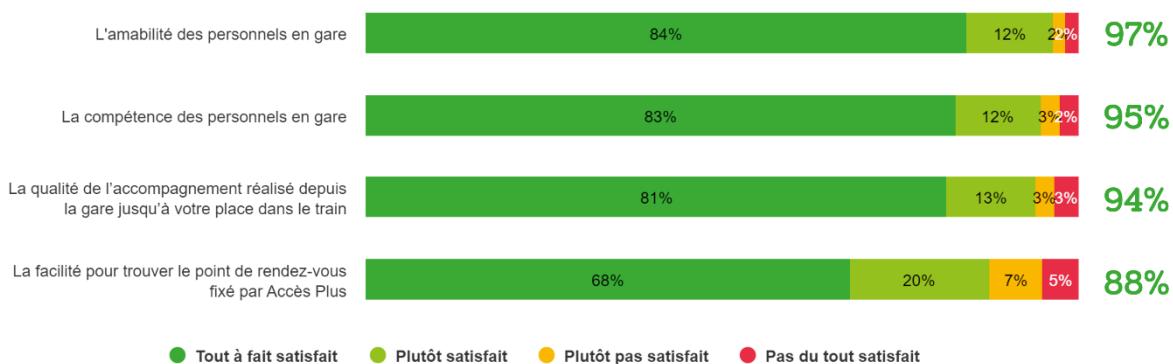
#### **- La relation des clients avec les téléconseillers**

*Finalement, concernant le Centre de Service Accès Plus, diriez-vous que la relation avec le conseiller a été...*



#### **- La perception des clients quant à la prestation en gare de départ**

*Pour la gare de départ, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, assez satisfait, pas vraiment satisfait ou pas du tout satisfait de la prestation Accès Plus sur chacun des points suivants ?*



### - La perception des clients quant à la prestation en gare de correspondance

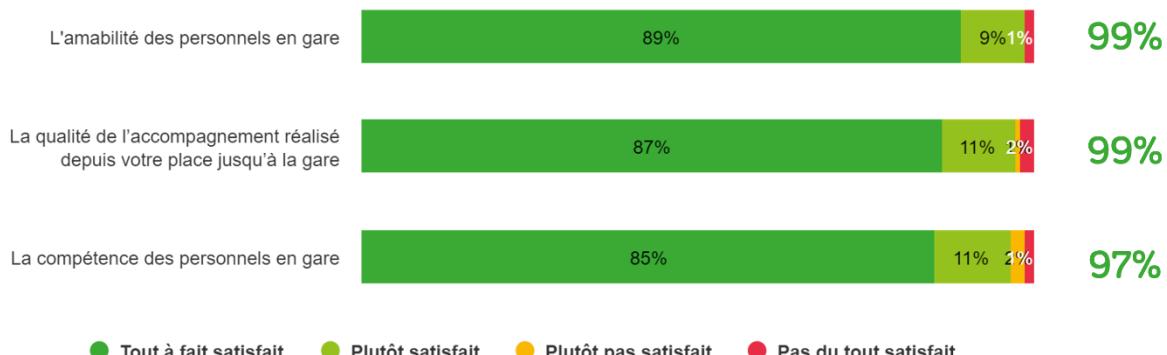
Pour votre correspondance, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la prestation d'assistance en gare sur chacun des points suivants ?



● Tout à fait satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait

### - La perception des clients quant à la prestation en gare d'arrivée

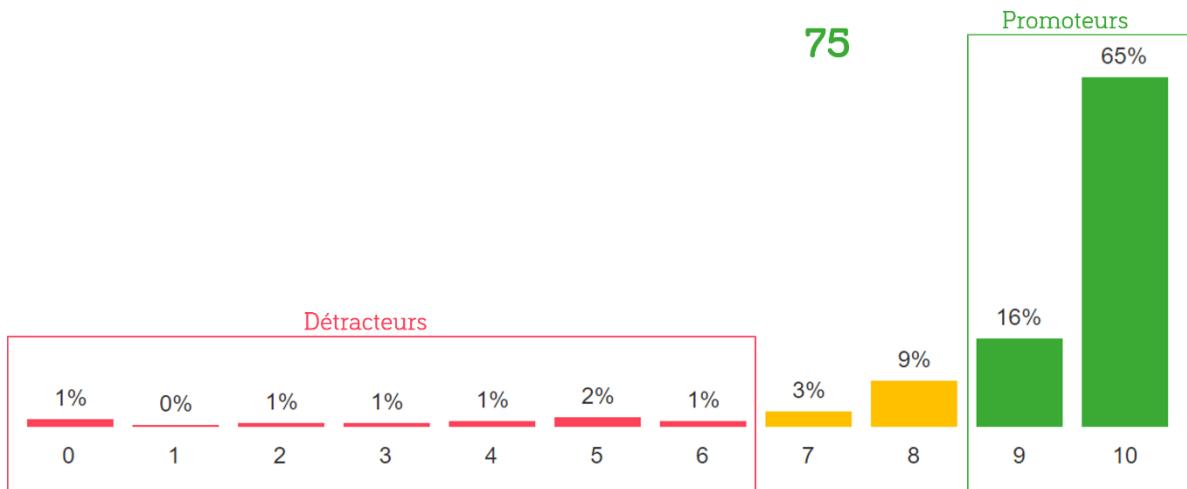
A votre arrivée, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait ou pas du tout satisfait de la prestation d'assistance en gare sur chacun des points suivants ?



● Tout à fait satisfait ● Plutôt satisfait ● Plutôt pas satisfait ● Pas du tout satisfait

### - Net Promoter Score

Avec un Net Promoteur Score de 75 (soit près de 8 clients sur 10), le taux de recommandation du service est très élevé.



### Missions d'accompagnement des PMR en gare

Le personnel en gare a pour mission d'accueillir et de faciliter le voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite, en les accompagnant jusqu'à leur place dans le train.

### Quelques Chiffres

En 2022, plus de 84% des prestations d'assistance réalisées pour les clients du transporteur TGV-INTERCITES ont été pré-réservées auprès du service Accès Plus et ont connu un taux de réalisation de 99,3%

Pour les 16% de demandes de prestations spontanées, le taux de réalisation s'élève à 90,5%.

### La Qualité de Service

La volonté de TGV-INTERCITES de maintenir un dialogue constructif et de qualité avec les associations se traduit par la participation aux instances de concertation animées par la Direction de l'Accessibilité, rattachée à SNCF Réseau, et qui porte l'ambition commune à toutes les filiales du Groupe SNCF de développer et de favoriser les déplacements en train pour tous. C'est l'occasion pour les différents départements de TGV-INTERCITÉS de présenter et recueillir l'avis des associations sur les projets développés par le Pôle Accessibilité TGV-INTERCITÉS afin d'améliorer l'accessibilité.

En 2022, cette démarche de co-construction avec les associations a été mise en œuvre dans le cadre de plusieurs projets.

Ainsi le TGV M, la nouvelle génération, a été pensé dès sa conception en étroite collaboration avec les associations d'usagers et plus particulièrement celles en Fauteuil Roulant. Une visite a été organisée en septembre avec ces associations afin de poursuivre le travail.

Dans le cadre des Commissions Techniques Accessibilité, des évolutions des parcours clients sur les canaux digitaux ont été travaillées en concertation avec les associations (libellés des tarifs guides, achat des espaces dédiés aux utilisateurs de fauteuil roulant du futur TGV M, OUIGO, etc.). Des évolutions

d'offres et services commerciaux ont également été présentées et validées par les associations (Service Domicile + Train et Max Senior).

Enfin un « vis ma vie » avec APF France Handicap et AFM-Téléthon, associations représentant les personnes en fauteuil roulant, a été organisé en novembre 2023. Ce type d'expérience permet de prendre la mesure des difficultés quotidiennes rencontrées par les personnes en situation de handicap, de tester le fonctionnement des services pour gagner en performance en mettant en œuvre un retour d'expérience et d'éventuelles actions correctrices.