

NORMES DE QUALITE DE SERVICE

JUIN 2012



- EUROSTAR
- THALYS
- ALLEO
- LYRIA
- ARTESIA / TGV FRANCE-ITALIE
- TGV FRANCE-ESPAGNE / TGV LUXEMBOURG-PARIS /
TGV BRUXELLES-PROVINCE / TGV GENEVE-MEDITERRANEE
- ELIPSOS
- ROUTE 3.5

EUROSTAR

Eurostar est une entreprise ferroviaire indépendante depuis le 1/9/2010.
Elle publie donc son propre rapport pour l'année 2011.

THALYS

INFORMATION ET BILLETS		PONCTUALITE DES SERVICES	
<ul style="list-style-type: none">• Information avant le voyage sur internet, par téléphone, en gare, en agence de voyages. Information pendant le voyage (accueil à l'embarquement, personnel de bord multilingue, train manager...)• Information sur les bagages et les objets perdus, salons dédiés• Billets : IATA, ticketless, mobile ticket, programme de fidélité		<ul style="list-style-type: none">• Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30' (bons Thalys, remboursement par virement, demande de compensation par internet) à partir de 4 euros.• Régularité à fin décembre 2011* : 79%• Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2' avant le départ	
ANNULATIONS DE SERVICES	PROPRETE DU MATERIEL ROULANT	ENQUETES DE SATISFACTION	
<ul style="list-style-type: none">• Politique de compensation en cas d'annulation du service.	<ul style="list-style-type: none">• Matériel entièrement rénové : 100% des rames bénéficient du nouveau confort depuis janvier 2011	<ul style="list-style-type: none">• Nouvelle posture "Bienvenue chez nous" lancée début 2011 pour placer le client au centre de toutes les préoccupations.• Notoriété > 90%• Scores de satisfaction globale : 84% en 2011	
TRAITEMENT DES PLAINTES		ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES	
<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de déposer sa plainte via internet, par courrier...• Responsabilité des réseaux.		<ul style="list-style-type: none">• Tarif dédié pour les PMR et leur accompagnateur, en vente en gare, agence ou par téléphone.• Assistance dédiée en gare, accueil personnalisé à bord, espace aménagé dans 3 voitures, avec WC aménagés à proximité. Possibilité de réserver un taxi à l'arrivée ou de louer un véhicule adapté.	

ALLEO

INFORMATION ET BILLETS		PONCTUALITE DES SERVICES	
<ul style="list-style-type: none">• Information avant le voyage sur internet, par téléphone, en gare, en agence de voyages. Information pendant le voyage (personnel de bord bilingue...). Application sur mobile.• Information sur les bagages et les objets perdus• Billets : IATA, ticketless, programme de fidélité		<ul style="list-style-type: none">• Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30'• Régularité à fin décembre 2011* : 67%• Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2' avant le départ	
ANNULATIONS DE SERVICES	PROPRETE DU MATERIEL ROULANT	ENQUETES DE SATISFACTION	
<ul style="list-style-type: none">• Politique de compensation en cas d'annulation du service	<ul style="list-style-type: none">• TGV POS rénovés et adaptés en 2007.• Nouveaux TGV Euroduplex à l'ouverture de Rhin Rhône en 2012	<ul style="list-style-type: none">• Enquête de satisfaction fin 2010	
TRAITEMENT DES PLAINTES		ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES	
<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de déposer sa plainte via internet, par courrier...• Responsabilité des réseaux.		<ul style="list-style-type: none">• Tarif dédié pour les PMR, en vente par internet, par téléphone, en gare ou agence.• Espace dédié pour le PMR et son accompagnateur, avec bouton d'appel du chef de bord en cas de besoin. Possibilité de réserver un taxi à l'arrivée.	

LYRIA

INFORMATION ET BILLETS		PONCTUALITE DES SERVICES	
<ul style="list-style-type: none">• Information avant le voyage sur internet, par téléphone, en gare, en agence de voyages. Information pendant le voyage (personnel de bord bilingue...). Application sur mobile.• Information sur les bagages et les objets perdus• Billets : IATA, e-billet, programme de fidélité		<ul style="list-style-type: none">• Informations relatives au trafic disponibles via internet. Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30' pour un trajet d'au moins 100 km.• Régularité à fin décembre 2011* : 91%. Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2' avant le départ. Formalités de douane.	
ANNULATIONS DE SERVICES	PROPRETE DU MATERIEL ROULANT	ENQUETES DE SATISFACTION	
<ul style="list-style-type: none">• Politique de compensation en cas d'annulation du service	<ul style="list-style-type: none">• TGV POS rénovés et adaptés en 2007.• Nouveaux TGV Euroduplex à l'ouverture de Rhin Rhône en 2012	<ul style="list-style-type: none">• 89% des personnes interviewées à bord de TGV Lyria sont satisfaites.• +95% recommanderaient TGV Lyria• +95% sont satisfaites par le professionnalisme des chefs de bord (source Lyria 2011)	
TRAITEMENT DES PLAINTES		ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES	
<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de déposer sa plainte via internet, par courrier...• Responsabilité des réseaux.		<ul style="list-style-type: none">• Tarif dédié pour les PMR et leur accompagnateur• Espace dédié pour les PMR dans 2 voitures. Possibilité de réserver un taxi à l'arrivée.	

ARTESIA TGV FRANCE ITALIE

Artesia n'existe plus depuis le 10/12/2011.
Les normes de qualité n'ont donc plus de pertinence.

TGV France Italie a démarré le 11/12/2011.
Les normes de qualité sont donc trop récentes pour l'instant.

TGV FRANCE-ESPAGNE TGV LUXEMBOURG-PARIS TGV BRUXELLES-PROVINCE TGV GENEVE-MEDITERRANEE

Compte-tenu du faible parcours réalisé à l'étranger, ces TGV sont exploités comme des trains domestiques français.
Les normes de qualité qui s'appliquent à ces trains sont donc intégrées dans les normes nationales.

ELIPSOS

INFORMATION ET BILLETS

- Information avant le voyage sur internet, par téléphone, en gare, en agence de voyages. Information pendant le voyage (personnel de bord bilingue...).
- Information sur les bagages et les objets perdus
- Billets : IATA

PONCTUALITE DES SERVICES

- SNCF et Renfe indiquent à Elipsos la ponctualité des trains. Elipsos met en place une modification horaire ou un parcours ou transport alternatif. Régularité à fin décembre 2011* : 76%.
- Informations relatives aux travaux disponible sur internet. Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes

ANNULATIONS DE SERVICES

- Politique de compensation en cas d'annulation du service

PROPRETE DU MATERIEL ROULANT

- Talgo, qui assure la maintenance des rames, a une procédure rigoureuse pour le matériel. Le sous traité chargé du nettoyage des rames est basé à Paris (Tolbiac) et assure le nettoyage des rames tous les jours. Les trains sont systématiquement accompagnés par un agent Talgo qui assure le suivi et la petite maintenance de manière réactive.

ENQUETES DE SATISFACTION

- Elipsos effectue 2 enquêtes annuelles de satisfaction avec le consultant Random.

TRAITEMENT DES PLAINTES

- Possibilité de déposer sa plainte via internet, par courrier...
- Responsabilité des réseaux.

ASSISTANCE AUX PERSONNES HANDICAPEES

- Assistance dédiée en gare : les trains Elipsos ne sont pas adaptés aux personnes handicapées (places "H"), mais Elipsos a mis en contact AccèsPlus (SNCF) et Atendo (Renfe) pour améliorer l'accès aux trains. En cas d'impossibilité technique d'acceptation d'un PMR à bord, une solution de transport alternative est proposée (TGV, train de nuit...).

ROUTE 3.5

Ces trains, dits « Nonante » (90 / 91 / 96 / 97), sont réalisés en Route Management avec du matériel roulant Belge et Suisse.

La France est réseau de passage, sur lequel SNCF Voyages opère en co-exploitant tractionnaire.

Ces trains sont donc exploités comme des trains domestiques Corail et les normes de qualité qui s'appliquent à ces trains sont donc intégrées dans les normes nationales.



MERCI POUR VOTRE ATTENTION