

RAPPORT QUALITÉ VOYAGES SNCF 2015

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 »).

La Branche Voyages de SNCF (SNCF Voyages) a souhaité, dans ce cadre, publier des normes de qualité de service de la Direction Europe et Développement International pour l'ensemble de ses activités en 2014.

1- Missions de la Direction Qualité SNCF Voyages

La Direction Qualité SNCF Voyages a été créée le 1er octobre 2011.

Son ambition est double :

- d'une part, installer le management par la satisfaction clients : Mesures Satisfaction Clients mensuelles, remontée et traitement des irritants clients/agents, pilotage de boucles qualité avec les établissements ;
- d'autre part mettre en place une démarche d'Amélioration Continue SNCF Voyages sur 6 à 10 ans, visant à assurer une forte robustesse pour les clients des fondamentaux Production et Services TGV.

Les trains à grande vitesse internationaux sont exploités conjointement par SNCF et les entreprises ferroviaires partenaires. Ils sont considérés comme des trains domestiques sur chaque réseau et les normes de qualité qui s'appliquent à ces trains sont intégrées dans les normes nationales de chaque exploitant.

En France, la Direction Qualité se rapproche de la Direction Europe et Développement International de SNCF Voyages :

- Eurostar et Thalys sont des entreprises ferroviaires indépendantes depuis respectivement le 1/9/2010 et le 1/4/2015 : elles publient donc leurs propres rapports qualité.
- Alleo (filiale commune exploitée par SNCF et DB), TGV Lyria (filiale commune exploitée par SNCF et CFF) et Elipos (filiale commune exploitée par SNCF et RENFE) effectuent des parcours internationaux : les normes de qualité qui s'appliquent à ces trains sont intégrées dans les normes nationales des exploitants sur leur territoire domestique et harmonisées pour une meilleure cohérence commerciale sur l'ensemble du parcours.
- TGV France-Italie (100% filiale SNCF) : ces trains sont exploités comme des TGV domestiques français.
- TGV Luxembourg-Paris et TGV Bruxelles-Provence : compte-tenu du faible parcours réalisé à l'étranger, ces trains sont exploités comme des TGV domestiques français.
- ROUTE 3.5 : ces trains, dits « Nonante », 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 Intercités.

2- Evaluation des activités et système gestion de la qualité de Service

2-1 Eléments clés de qualité perçue clients 2014

Des enquêtes de satisfaction clients externes sont réalisées et analysées mensuellement. Les thèmes abordés portent notamment sur :

- la ponctualité,
- l'information voyageurs et la prise en charge,
- le confort et la propreté,
- la qualité du service en espace de vente et en après-vente.

2-2 Indicateurs de qualité produite à suivre en national, axes et sites en 2014 pour évaluer la qualité des activités SNCF Voyages

Une démarche a été montée fin 2011 pour définir le socle d'indicateurs de qualité produite à améliorer, en regard des résultats de qualité perçue. Il s'agit d'une dizaine d'indicateurs d'alerte, en nombre limité, pour les dirigeants nationaux, axes et sites. Ils reprennent des indicateurs de production (ponctualité ...), des indicateurs d'information et de prise en charge en situation perturbée (satisfaction des chefs de bord par rapport à l'information fournie sur les retards, nombre d'avitaillements réalisés pour les gros incidents..), des indicateurs sur l'attente en guichet, des indicateurs Escale sur la visibilité des agents d'Escale et des indicateurs sur la propreté des rames et toilettes mises à disposition des clients.

2-3 Pilotage de la qualité produite

Un cadre a été fixé concernant les modalités de pilotage et d'animation des dirigeants des sites sur le couple qualité perçue/qualité produite.

Sur sites, des Comités de site production (indicateurs production), des Comités de sites services (indicateurs Services) et des Comités Suimagare (indicateurs taux d'équipement Gares&Connexions) mobilisent les Directeurs d'Unité Opérationnelles et leurs équipes en mensuel pour définir les actions prioritaires, au vu des résultats.

3- Normes de qualité de services

3-1 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. L'information pendant le voyage est disponible auprès des agents d'accueil en gare (espaces accueil, bulles et accueils itinérants, dont gilets rouges en grands départs), auprès du personnel d'accueil embarquement à quai et à la porte, quand cette organisation est prévue et auprès du Chef de bord à 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 et tableaux d'information conjoncturelle, mais aussi sur l'application gratuite SNCF Direct, disponible sur smartphones.

L'achat de billets est possible sur Internet, par téléphone, en gares (guichets et bornes libre-service) et boutiques et agences de voyages. Le retrait est possible en e-billets sur Internet, par envoi de titres IATA à domicile, en gares et boutiques, en agences de voyages et sur bornes libre-service en gares et autres points de vente.

Les clients handicapés et à mobilité réduite (PMR) peuvent préparer leur voyage en contactant le centre de service Accès Plus au 0 890 640 650* (ouvert tous les jours de 7h à 22h – 0,12TTC/min, hors surcoût éventuel de l'opérateur). Ce centre informe les clients sur le niveau d'accessibilité des gares et des trains, leur propose de réserver leurs billets de trains et si ils le souhaitent, le service gratuit d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train. Ce service réservé au moins 48h à l'avance est garanti. Il se réserve soit par téléphone soit par mail (acesplus@sncf.fr), soit sur internet www.acesplus.sncf.com soit en gare auprès d'un vendeur.

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 du mieux possible, en fonction de sa disponibilité ou celle du matériel nécessaire pour aider le client à mobilité réduite à monter ou descendre du train.

Par ailleurs, SNCF met à disposition des voyageurs handicapés une ligne urgence accessibilité, qui leur permet durant leur voyage de demander de l'aide par téléphone ou SMS. Ce service est disponible tous les jours de 7h à 22h. En dehors de ces horaires, le client est invité à joindre le numéro d'urgence SNCF le 3117.

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

3-2 Ponctualité et principes généraux de gestion des interruptions de services

3-2-1 L'AQST publie des statistiques de ponctualité disponibles sur internet (www.qualitetransports.gouv.fr) :

Année 2014	Annulations	% Retards arrivée	Durée moyenne des retards arrivée
Trains internationaux	0,3%	9,4%	33 min
Trains TGV	1,1%	9,6%	29 min

3-2-2 Politique de compensation des retards

SNCF Voyages compense les voyageurs à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée imputable à SNCF, dans le cadre de la Garantie Voyage (bons ou remboursement par virement, étant précisé que le virement n'est proposé que pour des retards d'une heure et plus). Des enveloppes ponctualité permettant de faire valoir le remboursement sont distribuées en gares escales d'arrivée ou dans les trains. Le voyageur est informé à bord de l'éligibilité de son train au remboursement, mais aussi sur internet le lendemain du trajet sur www.infolignes.com et sur l'appli mobile SNCF Direct. SNCF Voyages s'engage à répondre sous 5 jours à toute demande par email concernant la Garantie Ponctualité. Dans le cas de très grands retards, SNCF Voyages se donne une latitude pour offrir une compensation supérieure.

3-2-3 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 SNCF Voyages du bon niveau (Salle de crise Direction générale et salle de crise nationale, salle de crise régionale, gestion en fil de l'eau par les quatre Centres Opérationnels des Services des TGV Est, Nord, Atlantique et Sud Est). Les grands retards à l'arrivée déclenchent une prise en charge voyageurs renforcée (avitaillement, hébergement, taxi...cf. la Garantie Voyage lancée en mars 2012). En 2014, plus de 90 % des clients affectés par un retard de plus de 2h obtiennent une boisson ou une collation, près de 75% pour les retards compris entre 1h et 2h. Tout client ayant donné son adresse email ou son téléphone portable au moment de l'achat est recontacté si son voyage prévu ou le train dans lequel il se trouve subissent un aléa. Les causes de l'aléa et l'estimation du retard probable lui sont données.

3-3 Annulation de services

SNCF Voyages suit chaque mois les suppressions partielles et totales de TGV. Ce sont environ 1,1 % des TGV qui ont été supprimés sur une partie de leur parcours, plus exceptionnellement sur la totalité en moyenne sur l'année. Ce résultat est grandement lié aux effets du conflit social de juin 2014 (0,1% hors effet grèves). Il circule environ 800 TGV par jour.

3-4 Propreté du matériel et des équipements en gares

Le matériel est nettoyé en technicentres de maintenance et en gares, entre deux circulations de rames TGV. Le nettoyage fait l'objet de contrats aux normes précises entre 20 technicentres de maintenance et 7 prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont réalisés de

manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres. 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 et des bars sont en cours sur Paris-Nantes et Paris-Marseille notamment.

Le taux de WC condamnés par rame TGV (mais aussi la climatisation et le matériel de restauration) fait l'objet d'un suivi par les Directions Production des axes TGV. Par exemple, au-delà de 3 WC condamnés, la rame doit être retirée du roulement et remplacée. Les modalités sont en cours de déclinaison dans des procédures internes au sein des axes via les centres opérationnels de supervision. Le traitement des situations inacceptables pour le client fait aussi l'objet d'un suivi particulier visant un traitement le plus réactif possible.

3-5 Etudes de satisfaction clients

Un baromètre de Mesures Satisfaction Clients mensuelles BVA est fourni et analysé au plan national, dans les 4 axes TGV et en Unités Opérationnelles Train, Vente, Technicentre et Escale. Il fournit des taux de satisfaction et de vécu de nos clients sur un certain nombre d'items clés, ainsi que 10 000 verbatim clients qualitatifs regroupés par grands thèmes.

Les thèmes traités portent sur :

- taux de vécu ponctualité et respect des correspondances,
- taux de vécu et satisfaction sur l'information en cas de retard,
- taux de satisfaction sur la qualité et le délai d'information à bord et en gares en cas de retard,
- taux de satisfaction sur le confort et la propreté des rames, la disponibilité des équipements ...

Pour les clients Accès Plus, SNCF réalise tout au long de l'année des enquêtes de satisfaction auprès des clients afin de mesurer la qualité de service perçue à l'égard du centre de réservation Accès Plus mais aussi sur la réalisation de la prestation d'assistance réalisée en gare.

Par ailleurs, plusieurs filiales internationales réalisent régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de leurs passagers.

3-6 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 : <http://www.sncf.com/fr/service-client/sav> (l'adresse VSC reste valable mais désormais nous communiquons sur le site du transporteur SNCF <http://aide.voyages-sncf.com/contactez-nous/email>)
- ou de télécharger le formulaire de réclamation et le transmettre au service clientèle par courrier <http://aide.voyages-sncf.com/files/aide/imce/fichecontacteznous.PDF> (à renvoyer au Service Relation Client SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9).

SNCF Voyages a reçu en 2014 environ 1,565 million de réclamations, dont ~63% de réclamations concernant la Garantie Ponctualité (pour des retards de plus de 30 minutes faisant l'objet d'une compensation) et traités dans 3 services Garantie Ponctualité Régionaux.

Les autres types de réclamations se répartissent en réclamations portant sur le site Voyages-SNCF.com, des réclamations de clients fidélisés (traités dans un centre régional spécialisé) et les thèmes traités concernent selon les centres : les situations perturbées (11%) la Garantie Ponctualité (21%) les titres et cartes non utilisés (5%), le confort (1%), la distribution (10%), la prise en charge PMR (0,7%), les services en gares et à bord (0,6%)...

3-7 Prise en charge des clients handicapés et à mobilité réduite

Le personnel en gare a pour mission d'accueillir et de faciliter le voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite, en les accompagnants jusqu'à leur place dans le train. En 2014, plus de 800 000 prestations d'assistance tous types d'handicap confondus, ont été réalisées par SNCF pour des trajets sur le réseau SNCF hors île de France.

Le service Accès Plus propose au client handicapé et à mobilité réduite de préparer son voyage : s'informer sur le niveau d'accessibilité des trains et des gares, acheter ses billets, réserver ses prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train. Pour bénéficier de la réservation du service en gare, il doit répondre aux conditions suivantes :

- être titulaire d'une carte d'invalidité, de stationnement ou de priorité,
- être titulaire d'une carte réformé/pensionné de guerre,
- arriver en gare avec son propre fauteuil roulant.

Ce service proposé dans 359 gares en 2014 se réserve dès l'achat du titre de transport jusqu'à 48h avant le départ. En gare, le client doit se présenter 30 minutes avant le départ du train.

Ce service en gare prévoit également le port d'un bagage de 15 kg maximum. Si le client souhaite voyager avec plus d'un bagage, il peut bénéficier d'une réduction sur le service Bagage à Domicile. De plus, un système de portage des bagages assuré par un prestataire externe est à la disposition des clients dans les gares les plus importantes, en complément de la prise en charge du client par l'Escale gare.

Enfin, les personnes handicapées détentrices d'une carte d'invalidité qui ne peuvent assurer pour eux-mêmes certains gestes de première nécessité ont la possibilité de bénéficier d'avantages tarifaires pour leur accompagnateur en fonction des mentions portées sur leur carte d'invalidité.

Les personnes réformées ou pensionnées de guerre bénéficient de réductions fixées en fonction de leur situation.

Le nombre de prestations d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'au train a continué de progresser en 2014. Après une croissance de 21% en 2011, de 16 % en 2012, de 11% en 2013, ce nombre augmente de 10% en 2014. Au total, en 2014, près de 424 000 prestations ont été réservées auprès d'Accès Plus par des voyageurs handicapés ou à mobilité réduite.

En 2014, la typologie d'assistance est relativement stable par rapport à 2013 : 43 % des prestations sont des assistances simples, 37% pour des clients en fauteuil roulant ayant besoin d'une rampe élévatrice et 20% pour des clients ayant besoin d'une aide proposant un fauteuil (clients à locomotion restreinte),

Un peu plus d'un client sur deux ayant demandé une aide en gare ont réservé préalablement le service Accès Plus. SNCF met des actions en place pour que de plus en plus de clients ayant besoin d'aide pour voyager réserve le service garanti en gare (simplification de la réservation par tous les canaux, communication externe...) et ce taux augmente progressivement chaque année.

Chaque année depuis sa création, Accès Plus réalise un baromètre de Satisfaction auprès de ses clients afin de connaître :

- le niveau de satisfaction sur la relation avec le centre de service et sur la prestation réalisée en gare et à bord,
- les améliorations souhaitées sur l'ensemble de la prestation.

Depuis 2013, ce baromètre évolue en mesures de satisfaction client réalisées tout au long de l'année. Cela permet :

- d'obtenir une vision client de la qualité réalisée (qualité perçue) en interrogeant les clients, quelques jours après le voyage,
- d'animer les opérationnels de l'escale (et les prestataires) réalisant la prestation en gare, en réalisant des mesures quadrimestrielles,
- d'animer les téléconseillers du centre de service Accès Plus assurant la réservation Accès Plus grâce à des mesures tout au long de l'année à chaque fin de quadrimestre,
- d'enrichir au fil de l'eau les enquêtes de dysfonctionnements auprès des gares à partir des témoignages recueillis des clients mécontents de la prestation Accès Plus.

En 2014, les résultats de satisfaction des clients restent élevés et stables : 98% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits du Centre de Service Accès Plus (dont 76% de clients très satisfaits). 96% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits de la prestation en gare et à bord (dont 63% de clients très satisfaits). Compte tenu de leur expérience, 99% des clients déclarent qu'ils voyageront avec Accès Plus lors de leur prochain voyage. Enfin, près de 60% des clients interrogés déclarent qu'ils n'auraient pas pu voyager si ce service d'assistance en gare n'existait pas.