

RAPPORT QUALITÉ SNCF VOYAGES 2012

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 internationales en fin du premier semestre 2012. Elle a complété cette publication par un rapport qualité 2012 de son activité domestique.

1- Missions de la Direction Qualité SNCF Voyages

1-1 Activité domestique

La Direction Qualité SNCF Voyages a été créée le 1^{er} 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.

Elle s'appuie pour ce faire sur :

- un réseau d'acteurs qualité : 1 Directeur opérationnel qualité par axe TGV pour chacun des 4 axes géographiques, 1 Directeur qualité de la Relation Clients à la Direction de la Relations clients et un Directeur Services à la Direction Services, 1 Directeur opérationnel qualité dédié au site de Paris Gare de Lyon,
- des instances qualité structurées : un Comité qualité national quadrimestriel, animé par Barbara Dalibard et son Codir, 1 Comité qualité mensuel par axe, 1 Comité d'instruction des irritants mensuel, des comités de sites (gares), traitant la qualité production, services et équipements en gares,
- des formations aux méthodes Lean Six Sigma visant à former, d'ici fin 2014, 300 acteurs du réseau à la réalisation de projets d'amélioration continue sur les thèmes qualité prioritaires. A fin 2012, ~150 acteurs ont été formés et une soixantaine de projets ciblés d'amélioration de la qualité engagés,
- des rituels de management des 3 métiers Escale, Vente et Train revisités pour intégrer notamment au niveau des Unités Opérationnelles un commentaire mensuel systématique des résultats de qualité perçue clients de M-2 et une comparaison aux éléments de qualité produite du site pour déclencher un nombre limité d'actions pertinentes.

La Direction Qualité a développé en parallèle deux chantiers transverses visant à clarifier les normes de Qualité de Service et le système de gestion de celles-ci. Le premier porte sur les indicateurs de qualité produite prioritaires en national, axes et sites pour répondre aux problèmes de qualité perçue remontés par nos clients. Le deuxième porte sur les modalités de pilotage et d'animation de la qualité de services par chaque site.

1-2 Activité internationale

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

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

- **EUROSTAR** est une entreprise ferroviaire indépendante depuis le 1/9/2010. Elle publie donc son propre rapport pour l'année 2012.
- **THALYS** est une filiale de SNCF, SNCB et DB (www.thalys.com).
- **ALLEO** est une filiale de SNCF et DB.
- **LYRIA** est une filiale de SNCF et CFF (www.tgv-lyria.fr).
- **TGV FRANCE-ITALIE** est une filiale de SNCF : Démarrage le 11/12/2011.
- **ELIPSOS** est une filiale de SNCF et Renfe : www.elipsos.com.
- **TGV FRANCE-ESPAGNE (ELIPSOS) / 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.
- **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 INTERCITÉS et les normes de qualité qui s'appliquent à ces trains sont donc intégrées dans les normes nationales.

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

2-1 Au niveau domestique

2-1-1 Eléments clés de qualité perçue clients 2012

Via les enquêtes de satisfaction clients externes publiées mensuellement, nous connaissons le taux de satisfaction de nos clients en situation normale et perturbée, ainsi que les principaux irritants clients, en national, par axe et par Unité Opérationnelle Escale, Train et Ventes. Les thèmes abordés portent notamment sur :

- le niveau et la qualité d'information et prise en charge en situation perturbée,
- le confort des rames et notamment des toilettes,
- la ponctualité,
- le niveau et la qualité de l'attente guichets,
- la qualité et le délai en après-vente...

S'ajoutent aux mesures quantitatives de satisfaction, 10 000 verbatim clients plus qualitatifs, pris en charge dans la démarche de remontée et traitement des irritants. Les problèmes les plus complexes remontant par ce canal sont traités en mode projets Six Sigma DMAIC sur 4 à 6 mois en équipes projets qualité pluridisciplinaires. Les problèmes plus simples sont pris en charge en tant que sponsor par un membre du Codir qui fait traiter l'irritant en fil de l'eau par ses services. Les verbatim sont quantifiés par grands thèmes depuis janvier 2012.

L'ensemble des résultats des mesures est commenté dans les Comités Qualité mensuels d'axe et quadrimestriels nationaux.

2-1-2 Indicateurs de qualité produite à suivre en national, axes et sites en 2012 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, trains fermés à la réservation pour cause travaux...), 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'Escalade et des indicateurs sur la propreté des rames et toilettes mises à disposition des clients.

2-1-3 Pilotage de la qualité produite

Suite à la détermination de ces indicateurs, l'utilisation des Tableaux de bord qualité produite a été progressivement industrialisée depuis septembre 2012. En parallèle, un cadre a été fixé concernant les modalités de pilotage et d'animation des dirigeants des sites sur le couple qualité perçue/qualité produite.

Des indicateurs Gares&Connexions ont été définis dans les feuilles de route des Unités Opérationnelles pour 2012. Ils font l'objet de mesures plutôt annuelles, voire trimestrielles en axes et Unités Opérationnelles (Indicateurs Satisfaction Clients, Enquêtes clients mystères..). L'objectif pour 2013 est de mettre en place des mesures plus rapprochées.

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. Des travaux sur le niveau Unité Opérationnelle de sites sont actuellement en cours dans le cadre du projet Vivre TGV. En 2012, les directeurs d'Unité Opérationnelle pilotent la qualité produite en regard de la qualité perçue avec des feuilles de route reprenant les principaux enjeux par métier.

3- Zoom sur les projets Six Sigma DMAIC de la démarche d'Amélioration Continue

3-1 Au niveau domestique

52 projets d'amélioration continue ont été menés en 2012. Pour ce faire, 52 Chefs de projet ont été formés sur 7 jours aux méthodes Lean Six Sigma, ainsi qu'un sponsor de projet sur deux jours pour chaque projet.

Ces projets traitent un irritant client et / ou agent pour lequel aucune solution n'est connue a priori. Il s'agit de projets complexes, nécessitant une équipe projet pluri-disciplinaire.

La Direction SNCF Voyages a décidé de limiter les thèmes des projets à quelques irritants fondamentaux pour ses clients : ponctualité / temps de stationnement, information et prise en charge Voyageurs en situation perturbée, propreté des toilettes, visibilité des agents d'Escalade, nettoyage des rames, qualité et délai des réclamations...

Une trentaine de projets ont livré leurs conclusions à l'automne 2012. Les plus aboutis en termes de solutions apportées portent sur :

- l'amélioration de la ponctualité à zéro minute en gare de Strasbourg,
- l'amélioration de la qualité de traitement des réclamations courrier en service clientèle,
- l'amélioration de la propreté et du fonctionnement des WC au départ de Paris Est / l'amélioration de la vidange des WC des TGV duplex,
- l'amélioration du traitement des Enveloppes ponctualité au centre régularité d'Arras, dans le cadre de la Garantie Voyage,
- la limitation de l'impact sur la mise en vente des trains impactés par les travaux sur l'axe Atlantique,
- la fiabilisation du pronostic de retard des trains lors d'incidents,
- l'amélioration du développement des compétences services de nos personnels au contact,
- l'amélioration des temps de stationnement à Lyon Part Dieu des navettes Paris<->Lyon....

4- Normes de qualité de services

4-1 Information et distribution des titres de transport

4-1-1 Au niveau domestique

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 personnes à mobilité réduite (PMR) bénéficient, si elles le souhaitent, d'un central dédié (numéro de téléphone : +33 890 640 650, sur Internet : www.accesplus.sncf.com) à leur réservation (service gratuit Accès Plus). Ce service Accès Plus pré-réservé facilite la prise en charge de ces clients en gare de départ et d'arrivée, en garantissant une prise en compte anticipée de leurs besoins spécifiques. Il reste cependant aujourd'hui possible de réserver son billet sans passer par Accès Plus et d'être, malgré tout, pris en charge en gare.

4-1-2 Au niveau international

THALYS :

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, 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

Dans le cadre d'un vaste plan d'amélioration de l'information-voyageurs, Thalys a optimisé tous ses canaux d'information pour être efficacement connecté à tous ses clients : nouvelle application mobile, optimisation du site mobile, refonte du site Internet, amélioration du système de diffusion de SMS d'alertes, procédures renouvelées pour l'information du personnel de bord.

ALLEO :

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, 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, ticketless, programme de fidélité.

LYRIA :

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, 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, e-billet, programme de fidélité.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, 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, e-billet.

ELIPSOS :

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, 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.

4-2 Ponctualité et principes généraux de gestion des interruptions de services

4-2-1 Au niveau domestique

En cumul sur l'année 2012 :

- Ponctualité origine TGV à zéro minute : 85,2%. Pour garantir une ponctualité à zéro minute au départ, il est demandé aux voyageurs de se présenter sur le quai au plus tard à H-2 minutes,
- Régularité TGV : 90,8 % (arrivée),
- Part des TGV en retard de plus d'1 heure : 1,3%. Part des TGV en retard de plus de 2h : 0,3%. Part des TGV en retard de plus de 3h : 0,1%,
- Pourcentage de clients ayant subi une rupture de correspondances : 1,8%.

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. 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.

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 le Centre National des Opérations Voyageurs). Les grands retards à l'arrivée déclenchent une prise en charge voyageurs renforcée (avitaillement, hébergement, taxi...cf. Garantie Voyage lancée en mars 2012). Un suivi mensuel est organisé pour que SNCF Voyages se rapproche d'une prise en charge de 100% des clients impactés.

Tout client ayant donné son adresse email ou son téléphone portable 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.

4-2-2 A l'international

THALYS :

- Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes (bons Thalys, remboursement par virement, demande de compensation par internet) à partir de 4 euros.
- Régularité cumulée à fin décembre 2012 : 90%.
- Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2 minutes avant le départ.

ALLEO :

- Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes.
- Régularité cumulée à fin décembre 2012 : 67%.
- Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2 minutes avant le départ.

LYRIA :

- Informations relatives au trafic disponibles via internet. Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes pour un trajet d'au moins 100 km.
- Régularité cumulée à fin décembre 2012 : 90%. Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2 minutes avant le départ. Formalités de douane à bord.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes.
- Régularité cumulée à fin décembre 2012 : 64%.
- Obligation de se présenter sur le quai au plus tard 2 minutes avant le départ.

ELIPSOS :

- SNCF et Renfe indiquent à Elipsos la ponctualité des trains. Elipsos met en place une modification horaire ou un parcours ou transport alternatif. Régularité cumulée à fin décembre 2012 : 83%.

- Informations relatives aux travaux disponibles sur Internet. Politique de compensation en cas de retard supérieur ou égal à 30 minutes.

4-3 Annulation de services

4-3-1 Au niveau domestique

SNCF Voyages suit chaque mois les suppressions partielles et totales de TGV. Les mois sans incident notable, environ 1 à 20 TGV sont concernés sur environ 24 000 circulations mensuelles, soit au maximum 0,06% des TGV. Cependant dans les rares mois «noirs» où l'activité a subi une succession d'incidents (souvent avec des causes à la fois internes et externes), il est arrivé que l'on atteigne 150 TGV supprimés, soit 0,5% des TGV.

4-3-2 Au niveau international

THALYS :

- Politique de compensation en cas d'annulation du service.

ALLEO :

- Politique de compensation en cas d'annulation du service.

LYRIA :

- Politique de compensation en cas d'annulation du service.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Politique de compensation en cas d'annulation du service.

ELIPSOS :

- Politique de compensation en cas d'annulation du service.

4-4 Propreté du Matériel et des équipements en gares

4-4-1 Au niveau domestique

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 strictes entre les 28 technicentres de maintenance et 12 prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont organisés de manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres.

Des tests de nettoyage en parcours avec présence visible d'un agent, complémentaires à ce dispositif, et visant à garantir la propreté des WC et des bars sont en cours sur Paris-Nantes et Paris-Marseille notamment. Le taux de WC condamnés par rame TGV fait l'objet d'un suivi par la Direction Production. Au-delà de 3 WC condamnés, la rame est retirée du roulement. Le traitement des situations inacceptables pour le client fait l'objet d'un processus et de procédures particulières au départ des TGV en gare.

En gare, le nettoyage fait l'objet de contrats entre le Directeur de gares et un prestataire, pilotés au plus près du terrain.

4-4-2 Au niveau international

THALYS :

- Matériel entièrement rénové : 100% des rames bénéficient du nouveau confort depuis janvier 2011. Allègement du plan de transport lié au plan de maintenance en 2012.

ALLEO :

- Rames TGV POS rénovées et adaptées en 2007.
- Nouveaux TGV Euroduplex à l'ouverture de Rhin Rhône en 2012.

LYRIA :

- Rames TGV Lyria de type POS rénovées et adaptées en 2007.
- Nouveaux TGV Euroduplex à l'ouverture de Rhin Rhône en 2012.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Rames TGV PLT rinnovées et adaptées fin 2011.

ELIPSOS :

- 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.

4-5 Etudes de satisfaction clients

4-5-1 Au niveau domestique

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 PMR, un baromètre SOFRES annuel mesure la satisfaction des clients vis-à-vis du produit Accès Plus, qui permet de réserver par centrale téléphonique les prestations de prise en charge PMR dans les gares.

4-5-2 Au niveau international

THALYS :

- La marque de fabrique « Bienvenue chez nous » qui place le client au centre de toutes les préoccupations s'est décliné avec succès en 2012.
- Avec un taux de 86,5% de satisfaction en 2012 pour les quatre pays traversés, la qualité du service Thalys est plébiscitée par les clients, la disponibilité et l'amabilité du personnel Thalys étant particulièrement saluées dans chaque pays.

ALLEO :

- Enquête de satisfaction TNS 2012 : 81% des clients sont satisfaits des trains Alleo. 97% expriment leur intention de réachat.

LYRIA :

- Etude BVA 2012 : 91% des clients internationaux sont très satisfaits de leur trajet en TGV Lyria. 9 clients sur 10 recommanderaient Lyria.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Remise du « Trophée de l'Investissement français en Italie » par la Chambre Française de Commerce et d'Industrie en Italie (CFCII) à SNCF Voyages en juin 2013 pour TGV France-Italie 2012 avec un indice de satisfaction des clients de 95%.

ELIPSOS :

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

4-6 Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service

4-6-1 Au niveau domestique

Pour porter une réclamation ou une demande de remboursement suite au déroulement d'un voyage TGV, TGV Lyria, INTERCITÉS de jour, INTERCITÉS de nuit, Elipsos ou auto-train, il est possible:

- d'effectuer une réclamation en ligne sur <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 2012 environ 1,8 million de réclamations, dont ~60% 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

Les thèmes traités concernent selon les centres : les situations perturbées (20% à 33% selon le centre), la Garantie Ponctualité (7% à 33% selon le centre, 100% en Service Garantie Ponctualité), les titres et cartes non utilisés (10% à 17% selon le centre), le confort (3 à 34% selon le centre), la distribution (11% à 15% selon le centre), la prise en charge PMR (3,2% sur le centre spécialisé au traitement de ces questions à Chambéry), les services en gares et à bord (environ 2%)...

Des actions d'amélioration continue (projets qualité) accompagnent la progression de la qualité et du délai de traitement des réponses. En 2012, un projet qualité Six Sigma a traité avec les Services clientèle d'Arras, Chambéry et Toulouse la réduction des délais de traitement et l'amélioration de la qualité des réponses. Sur le service Garantie Ponctualité de Caen des méthodes qualité terrain ont permis de remettre à plat le processus de traitement des demandes de compensations pour retard de plus de 30 minutes et d'améliorer le nombre de dossiers traités et le délai de traitement.

Ces actions ont permis de tenir les objectifs de délai de traitement des réclamations : 21 jours pour les courriers Garantie Ponctualité, 5 jours pour les emails de réponse Garantie Ponctualité pour les clients e-billets, moins de 30 jours pour les réclamations courriers autres.

4-6-2 Au niveau international

THALYS :

- Possibilité de déposer sa plainte via internet, par courrier...
- Responsabilité des réseaux.
- Depuis 2000 Thalys International dispose de son propre service clientèle intégré dans une structure ayant comme avantage un traitement rapide des réclamations et l'utilisation des remarques pour améliorer la qualité des prestations. Le service clientèle a connu une évolution constante pour répondre toujours au mieux aux demandes des clients. Il a notamment reçu les différentes certifications ISO 9001 (versions 2000 puis 2008) et a vu, en 2012, l'intégration du centre Thalys TheCard permettant de suivre les demandes de tous les clients Thalys.

ALLEO :

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

LYRIA :

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

TGV FRANCE-ITALIE :

- Possibilité de déposer sa plainte via Internet, par courrier...
- Responsabilité du réseau.

ELIPSOS :

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

4-7 Prise en charge des clients PMR

4-7-1 Au niveau domestique

Les personnes handicapées (taux d'incapacité de 80% et plus) qui ne peuvent y parvenir seules 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 réduction fixées en fonction de leur situation.

Un client PMR sur deux se présente en gare directement, sans réservation préalable, et est pris en charge par les agents des Unités opérationnelles Escales en gare de départ et d'arrivée et par le Chef de bord à bord. 1 client sur 2 utilise le produit Accès Plus de SNCF Voyages, qui propose gratuitement la réservation au Centre de Service Accès Plus et permet d'anticiper en gare le besoin de prise en charge par l'Escale, avec l'appui d'un prestataire externe. Ce service permet également de mieux gérer l'utilisation par le client PMR de la prestation Bagages à domicile et de lui rappeler que pour que la prise en charge soit optimale un seul bagage de moins de 15kg peut être emporté pendant le voyage.

Pour l'année 2012, le taux de pénétration d'Accès Plus est de 45%. Donc un peu moins d'un client sur 2 réservent via Accès Plus.

Cependant, un système de portage des bagages assuré par un prestataire externe est à la disposition de ces clients dans les gares les plus importantes, en complément de la prise en charge du client par l'Escale gare. 98% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits en 2012 du Centre de Service Accès Plus (dont 71% de clients très satisfaits).

94% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits en gares et à bord (dont 56% de clients très satisfaits). Les clients les moins satisfaits attendent des améliorations essentiellement en gare d'arrivée, source de stress pour le client PMR et également une meilleure visibilité du Chef de bord pendant le trajet.

En 2012, 755 940 prestations d'assistance ont été réalisées par SNCF. 324 058 prestations Accès Plus ont été réalisées.

A fin 2012, l'accueil simple (sans équipement spécifique) a concerné 42% de ces clients, l'accueil avec fourniture d'un fauteuil roulant représente 20% des clients, le besoin d'une rampe élévateur seule concerne 37% des clients et enfin dans 1% des cas, le client demande une prise en charge avec un fauteuil roulant et une rampe élévateur.

Des projets qualité ont été mis en œuvre en 2012 pour encore améliorer la qualité de la prestation de prise en charge PMR sur un site important sur lequel des réclamations clients apparaissaient. Les projets ont traité l'amélioration de la prise en charge à l'arrivée et une remise à plat des processus et procédures Escale / Bord pour le départ, l'acheminement vers le train au départ et du train à l'arrivée. Ils devraient porter leurs fruits en 2013.

4-7-2 Au niveau international

THALYS :

- 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 :

- 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 :

- Tarif dédié pour les PMR et leur accompagnateur.
- Espace dédié pour les PMR dans 2 voitures. Possibilité de réserver un taxi à l'arrivée.

TGV FRANCE-ITALIE :

- Tarif dédié pour l'accompagnateur 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.

ELIPSOS :

- Assistance dédiée en gare : les trains Elipsos ne sont pas adaptés aux personnes handicapées (places "H"), mais Elipsos a mis en contact Accès Plus (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...).