

# RAPPORT QUALITÉ SNCF VOYAGES 2013

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 2013.

## 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.

Dans le détail, la situation est la suivante :

- Eurostar est une entreprise ferroviaire indépendante depuis le 1/9/2010 : elle publie son propre rapport.
- Thalys (filiale commune exploitée par SNCF, SNCB et DB), Aléo (filiale commune exploitée par SNCF et DB), TGV Lyria (filiale commune exploitée par SNCF et CFF) et Elipsos (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. Thalys publie néanmoins déjà son propre rapport qualité dans la perspective de devenir une entreprise ferroviaire à part entière en 2015.
- TGV France-Italie (100% filiale SNCF) : ces trains sont exploités comme des TGV domestiques français.
- TGV Luxembourg-Paris et TGV Bruxelles-Province : 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 » (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.

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

### **2-1 Eléments clés de qualité perçue clients 2013**

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 2013 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 pour les dirigeants nationaux, régionaux et de 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**

Suite à la détermination de ces indicateurs, l'utilisation des Tableaux de bord qualité produite a été progressivement étoffée 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.

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 du train (sur certains trains) 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 – 0,11TTC/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 lorsqu'il est réservé au moins 48h à l'avance est garanti. Il se réserve soit par téléphone soit par mail ([accsesplus@sncf.fr](mailto:accsesplus@sncf.fr)), soit sur internet [www.accsesplus.sncf.com](http://www.accsesplus.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. 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, 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 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). 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](http://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.

#### **3-2-2 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 2013, plus de 85% des clients affectés par un retard de plus de 2h obtiennent une boisson ou une collation, près de 70% 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 0,3 % des TGV qui ont été supprimés sur une partie de leur parcours, plus exceptionnellement sur la totalité. En moyenne sur l'année, il circule environ 800 TGV par jour.

### **3-4 Propreté du matériel et des équipements en gares**

Le matériel est nettoyé dans les centres de maintenance (appelés Technicentres) 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, pour l'instant, 12 prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont organisés de manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres. Du nettoyage en parcours avec présence visible d'un agent, complémentaire à ce dispositif, et visant à garantir la propreté des WC et des bars sont en cours par exemple sur Paris-Nantes et Paris-Marseille. Le taux de WC condamnés par rame TGV (mais aussi la climatisation, le matériel de restauration, ...) fait l'objet d'un suivi rigoureux par les Axes TGV. Par exemple, 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.

### 3-5 Etudes de satisfaction clients

Un baromètre de Mesures Satisfaction Clients mensuelles, réalisé par un prestataire indépendant de SNCF, 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 la satisfaction globale, la satisfaction aux différentes étapes du parcours, la satisfaction en cas de retard de la qualité des informations délivrées, la propreté et le confort, le temps d'attente aux guichets, le rapport qualité / prix, ...

-

Pour les clients PMR, un autre baromètre, également réalisé par un prestataire externe, 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.

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

### 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 2013 environ 1,4 million de réclamations, dont ~67% 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](http://Voyages-SNCF.com), des réclamations de clients fidélisés, les situations perturbées, la Garantie Ponctualité, les titres et cartes non utilisés, le confort, la distribution, la prise en charge PMR, les services en gares et à bord....

Des actions d'amélioration continue et d'animation des sites ont permis de tenir les objectifs de délai de traitement des réclamations : 13 jours pour les courriers Garantie Ponctualité, moins de 1 jour pour les emails Garantie Ponctualité pour les clients e-billets, 30 jours pour les réclamations courriers autres et moins de 3 jours pour les mails autres).

### 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 2013, 783 249 prestations d'assistance tous types d'handicap confondus, ont été réalisées par SNCF pour des trajets sur le réseau national hors île de France.

65 % des personnes détenaient une carte d'invalidité, 22 % des personnes possédaient une carte de priorité ou de stationnement et 12 % des personnes étaient sans carte.

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 358 gares en 2013 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 (taux d'incapacité de 80% et plus) 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 2013. Après une croissance de 21% en 2011 et de 16 % en 2012, ce nombre augmente de 11% en 2013. Au total, en 2013, 358 272 prestations (dans le cadre du service Accès Plus et par conséquent avec réservation) ont permis aux personnes handicapées et à mobilité réduite de voyager sereinement.

En 2013, la typologie d'assistance est relativement stable par rapport à 2012 : 42 % des prestations sont des assistances simples, 37% pour des clients en fauteuil ayant besoin d'une rampe élévatrice (personnes non transférables) et 20% pour des clients ayant besoin de fauteuil exclusivement (clients à locomotion restreinte), 1% avec besoin d'une rampe et d'un fauteuil.

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.

En 2013, ce baromètre évolue en mesures de satisfaction client réalisées tout au long de l'année et dont les objectifs sont :

- obtenir une vision client de la qualité réalisée (qualité perçue) en interrogeant les clients, quelques jours après le voyage,
- animer les opérationnels de l'escale (et les prestataires) réalisant la prestation en gare, en réalisant des mesures quadrimestrielles,
- 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,
- 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 2013, 97% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits du Centre de Service Accès Plus (dont 77% de clients très satisfaits). 94% des clients Accès Plus se sont déclarés satisfaits en gares et à bord (dont 60% 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, plus d'un client sur deux déclarent qu'ils n'auraient pas pu voyager si ce service d'assistance en gare n'existait pas.