

RAPPORT QUALITÉ

SNCF VOYAGES ITALIA 2018

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 »).

SNCF VOYAGES ITALIA est une filiale de SNCF opérant en tant que transporteur substitué de SNCF sur le tronçon Modane-Milan pour l'offre TGV Paris-Milan : Démarrage le 11/12/2011

Toutes les informations rapportées ci-dessous sont réalisées pour le compte de SNCF, qui est la seule société responsable du contrat de transport et donc la seule marque vue et connue des clients finaux.

1- Evaluation des activités et système de gestion de la qualité des services

1-1 Indicateurs de qualité perçue par les clients

Via les enquêtes de satisfaction clients externes réalisées tous les deux mois, SNCF Voyages Italia a mesuré le taux de satisfaction de ses clients.

Les thèmes abordés portent notamment sur :

- La propreté / le confort des rames et notamment des toilettes,
- La ponctualité/régularité de nos TGV
- Le personnel de bord et de restauration
- La qualité des services à bord

1-2 Indicateurs de qualité produite

Chaque mois SNCF Voyages Italia a réalisé des contrôles qualité, réalisés par du personnel interne à la société.

- Propreté et confort en sortie de chantier de maintenance
- Propreté avant le départ du train sur les 2 gares terminus (Milano porta Garibaldi et Paris Gare de Lyon)
- Attitudes de service du personnel navigant (chefs de bord et stewards)
- Restauration

2- Pilotage par la satisfaction et démarche d'amélioration continue

Depuis 2014, SNCF Voyages Italia s'est doté d'un dispositif de pilotage par la satisfaction client basé sur 3 dispositifs :

- **Un baromètre bimensuel de satisfaction client**, détaillé sur plus de 4 items différents et permettant d'évaluer la pertinence du plan d'actions en cours
- **Un pilotage transverse à l'ensemble des métiers** (maintenance, sol, bord, nettoyage, restauration, ventes...) basé sur ce baromètre et animé bimensuellement.
- **Un plan d'amélioration continue** mobilisant l'ensemble des managers et des agents opérationnels sélectionnés...

3- Normes de qualité des services

3-1 Information et distribution des titres de transport

- Information avant le voyage sur Internet, sur smartphone, par téléphone (call center en France et en Italie), en gare (toutes gares en France et en gare de Milano Porta Garibaldi en Italie), en agence de voyages et auprès des centres de service GTT.
 - o PAR INTERNET : sncf.com ou voyages-sncf.com
 - o Sur tablette et smartphone en téléchargeant les applications SNCF et VSC.
 - o EN GARES ET BOUTIQUES SNCF :
 - En France, en gares et boutiques SNCF
 - En Italie, dans la boutique SNCF de la gare de Milano Porta Garibaldi située entre les voies 11 et 12
 - o PAR TÉLÉPHONE
 - En France, appelez le 36 35 (7j/7 de 7h à 22h)
 - En Italie, en langue française, composez le +33 892 35 35 35
 - En Italie, en langue italienne, composez le 02 40 32 64 35
 - o EN AGENCES DE VOYAGES AGRÉÉES SNCF
 - o DANS LES CENTRES DE SERVICES GTT HABILITÉS (à Turin)
- Information pendant le voyage (personnel de bord trilingue...).
- Information sur les bagages et les objets perdus.
- Formats disponibles de billets : IATA, e-billet imprimable à domicile, m-billet

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

3-2-1 Bilan de l'année

La ponctualité à 15 min de TGV France-Italie s'est établie pour l'année 2018 à 70,4 %.

Actions 2019 pour l'amélioration de la régularité :

- Rénovation des rames PLT avec notamment un focus sur la partie motrice pour passer d'un taux d'incident inférieur à 25 incidents au million de KM (> à 40 ic/MKm en 2018)
- Recrutement d'un responsable matériel dédié au suivi et au dialogue avec le technicentre mainteneur, la vie série et la Direction des Opérations Industrielles.
- Recrutement d'un manager des agents du centre opérationnel de Milan
- Upgrade des compétences du Centre Opérationnel de Milan avec un élargissement de ses prérogatives sur les outils de la supervision et du suivi du matériel.
- Refonte du cycle d'astreinte et ajout de scénarii de prise en charge clients aux scénarii existants.
- Formation des agents du CO de Milan au fondamentaux de la supervision
- Poursuite du déploiement de l'Excellence Opérationnelle au sein de la structure SVI

3-2-2 Politique de compensation des retards

Conformément aux règlements européens en la matière et aux règles de SNCF, SNCF Voyages Italia a compensé les voyageurs internationaux à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée quel qu'en soit le motif, dans le cadre de la G30 depuis le 1^{er} décembre 2016 (bons voyage ou remboursement par virement, sachant que le virement n'est proposé que pour des retards d'une heure et plus). Les clients reçoivent les informations à bord, pendant leur trajet via une annonce réalisée par le chef de bord qui leur transmet les modalités afin d'en bénéficier en utilisant :

- 1) L'adresse internet : g30.sncf.com (traitement sous 5 jours)

- 2) L'adresse postale : Service G30 SNCF – CS69150 – 14949 CAEN CEDEX 9 (traitement sous 60 jours maximum).

3-2-3 Interruptions, annulation ou perturbations de services

Chaque incident de circulation a fait l'objet d'une évaluation de criticité dès son origine par le centre de supervision des circulations du territoire concerné (étant entendu que celui-ci communique en permanence avec son homologue de l'autre territoire) permettant de mobiliser les astreintes SNCF Voyages Italia voire de SNCF. Les grands retards au départ ou à l'arrivée ont déclenché une prise en charge voyageurs renforcée (avitaillement, taxi...).

Tout client ayant donné son adresse email ou son téléphone portable au moment de la réservation a été recontacté si son voyage prévu ou le train dans lequel il se trouvait a subi un aléa. Les causes de l'aléa et l'estimation du retard probable lui ont été données.

3-4 Propreté du Matériel et des équipements en gares

Les matériels utilisés sont des rames TGV Réseau PLT rénovées et adaptées.

Le matériel a été nettoyé en Technicentre de maintenance et en gares, entre deux circulations. Le nettoyage fait l'objet de contrats aux normes strictes au sein du Technicentre gérant la flotte (sur territoire français) et les 2 prestataires de nettoyage en gare:

- l'un sur le territoire italien pour la gare de Milano Porta Garibaldi
- l'un sur territoire français pour le nettoyage en gare de Paris

Des contrôles ont été organisés de manière aléatoire par les contrôleurs du Technicentre en 1^{er} niveau et par le personnel de SNCF Voyages Italia en 2nd niveau.

Afin d'améliorer le confort des voyageurs et aussi de prendre en compte la protection de l'environnement les 6 rames TGV R tri courant PLT vont faire l'objet d'une modification de la technologie employée pour le traitement et l'assainissement des rejets humains dans les toilettes en passant de la technologie des produit chimiques dites (eau bleue) à une technologie de WC dite à eau clair sans produit chimique (mise en place au troisième trimestre 2020).

Le taux de WC condamnés par rame TGV ont fait l'objet d'un suivi par la Direction Production. Au-delà de 3 WC condamnés, la rame a été retirée du roulement. Le traitement des situations inacceptables pour le client a fait l'objet d'un processus et de procédures particulières au départ des TGV en gare.

3-5 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 TGV France Italie, le client peut s'adresser au service clients à sa disposition en France ou en Italie. Le client dispose de cette information sur divers supports : site internet, documentation commerciale, à bord ou en gare.

Le client peut transmettre sa réclamation auprès de SNCF via :

- En cas de retard : le site internet : g30.sncf.com
- Pour tout autre motif : le site internet : reclamation.sncf.com
- Adresse postale (France) Service relation clients SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9
- Adresse postale (Italie) SNCF Voyages Italia - CP 10143 - 20100 Milano

En 2017, 13 072 clients ont été compensé pour un montant global de 258 000 € (115 800 € en Bons Voyage et 142 200 en €).

3-6 Prise en charge des clients Personne à Mobilité Réduite (PMR)

Un tarif est dédié à l'accompagnateur PMR, en vente, par téléphone, en gare ou agence.

En voiture 1, les voyageurs en fauteuil roulant ont à leur disposition 3 sièges et 3 sièges réservés à leurs accompagnants. Des toilettes aménagées spécifiquement y sont également accessibles.

Lors de la préparation du voyage en France, le service « Accès Plus » (réservation à distance) propose aux clients handicapés et à mobilité réduite d'organiser 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

La prise en charge des PMR en Italie (arrivée et départ) a été assurée par la Sala Blu (qui est en relation avec le service SNCF « Accès Plus ») du gestionnaire de l'infrastructure RFI. Ces prestations sont facturées à SNCF Voyages Italia.

Ce service est réglementé dans le Prospetto Informativo della Rete (PIR) et contracté dans le Contratto di Utilizzo dell'Infrastruttura signé annuellement entre RFI et SNCF Voyages Italia.

3-7 Pilotage et animation Sûreté

Un diagnostic sûreté a été réalisé en 2018 par une équipe spécialisée de la Surveillance Générale. La méthode employée était de faire voyager trois agents en civil à l'identique du voyageur lambda afin de noter et d'analyser tout le parcours client dans une optique sûreté/sécurité.

Le rapport qui ce diagnostic n'a pas révélé de grave manquement à la sûreté des biens et des personnes.

Le plan d'action Sûreté pour 2019

- Animation du réseau sûreté
(Intervenants sur notre parcours, SUGE, police, PAF, douanes)
- Déploiement des portiques d'embarquement à Paris Gare de Lyon.
- Membre actif de COLPOFER avec participation à deux groupes de travail au niveau européens sur :
 - o La fraude et falsification des titres de transport
 - o Le terrorisme et activités dangereuses
- Déclinaison de la politique sûreté SNCF en respectant les lois Italiennes