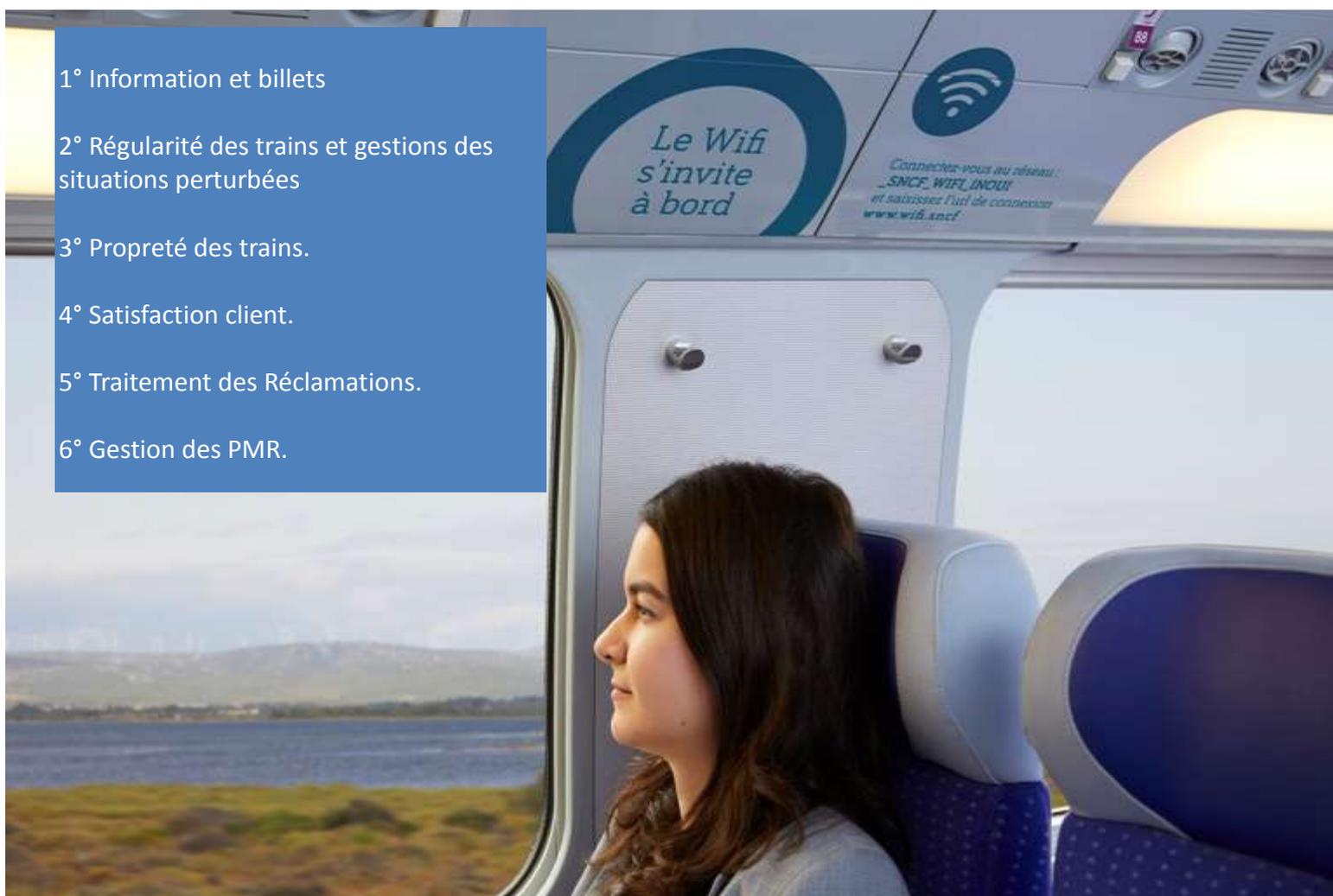


# RAPPORT QUALITE SNCF VOYAGES POUR L'ANNEE 2020

- 1° Information et billets
- 2° Régularité des trains et gestions des situations perturbées
- 3° Propreté des trains.
- 4° Satisfaction client.
- 5° Traitement des Réclamations.
- 6° Gestion des PMR.



*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 État membre de l'Union Européenne doivent publier un rapport annuel de la qualité (« Le rapport qualité »).*

# Table des matières

1. Information et billets.
2. Régularité des trains et gestion des situations perturbées.
3. Propreté des trains.
4. Satisfaction client.
5. Traitement des plaintes, remboursements et indemnisation en cas de non-respect des normes de qualité du service
6. Gestion des PMR.

# Information et billets

## 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, y compris le dispositif « gilets rouges » en période de grands départs), auprès du personnel d'accueil embarquement à quai pour les trains pour lesquels le dispositif est prévu et, à bord, auprès du Chef de 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, mais aussi sur l'application gratuite Oui SNCF l'assistant SNCF, disponibles sur smartphones.

L'achat de billets est possible sur Internet, par téléphone, en gares (guichets et bornes libre-service), boutiques et agences de voyages. Le retrait des billets est possible en e-billets à imprimer à domicile sur un papier A4 ou à télécharger sur smartphone. Il est également possible de retirer ses titres ou justificatif de billet en gare (guichet ou borne libre-service), boutiques et agences de voyages et pour les titres IATA l'envoi à domicile reste possible.

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.

## 2. Régularité des trains et gestion des situations perturbées

<b>2020</b>	<b>National</b>	<b>International</b>
Nombre de trains au départ	133 415	11 643
Nombre de trains en retard au départ	15 699	2 614
Retard moyen des trains en retard au départ (min)	11	9
% Ponctualité Origine (départ à l'heure)	88,2%	77,5%
Nombre de trains à l'arrivée	147 297	14 332
Nombre de trains en retard à l'arrivée	13 264	1 165
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée (min)	37	44
% Régularité Composite	91,0%	91,9%
% Retard arrivée	9%	8,1%

## **Annulation de services**

Voyages SNCF suit chaque mois les suppressions partielles et totales de TGV. Ce sont environ 5,0% des TGV qui ont été annulés en 2020, soit 8 049 trains.

Dans le cadre particulier de la pandémie COVID-19, Voyages SNCF a été amenée à réduire très significativement son plan de transport : il en est résulté de nombreuses annulations de trains et des remboursements dans des proportions jamais atteintes jusque-là. Au plus fort de la crise sanitaire (lors de la période mars à mai 2020), Voyages SNCF a pu maintenir simplement 7% de son plan de transport initial. Celui-ci n'est toujours pas revenu à la normale au moment de la rédaction du présent rapport.

## **Politique de compensation des retards**

Dans le cadre de la Garantie Voyage, Voyages SNCF compense les voyageurs à partir de 30 minutes de retard à l'arrivée, quel que soit le motif du retard. La compensation peut être faite en bon d'achat dématérialisé ou en euros par virement, le virement n'étant proposé que pour des retards d'une heure et plus. Le voyageur est informé à bord et sur l'appli mobile l'assistant SNCF de l'éligibilité de son train à la compensation et doit en faire la demande sur le site [g30.sncf.com](http://g30.sncf.com) (ou sur papier libre s'il n'a pas accès à internet).

Voyages SNCF s'engage à répondre sous 5 jours à toute demande digitale concernant la Garantie 30 minutes. Dans le cas de très grands retards, SNCF Voyages se donne une latitude pour réaliser un geste commercial plus généreux.

En 2020, 839 000 clients ont bénéficié d'une compensation au titre de la Garantie 30 minutes.

## **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 au bon niveau (salle de crise de nationale, salle de crise territoriale), et une gestion en continu de l'incident par les 5 Centres Opérationnels et des Services de Voyages : Est, Nord, Atlantique, Sud-Est, et Ouigo. Les retards à l'arrivée déclenchent à partir de 30 minutes un dédommagement au client (garantie G30) et pour les très grands retards une prise en charge voyageurs renforcée (avitaillement, hébergement, taxi...)

Tout client ayant donné son adresse email ou son téléphone probable au moment de l'achat est recontacté si son train subit un aléa.

En 2020, 700 000 clients affectés par un retard ont bénéficié d'une assistance adaptée à la situation : coffres petit-déjeuner, repas ou bouteille d'eau.

Tout client ayant donné son adresse email ou son téléphone portable au moment de l'achat est recontacté si son train subit un aléa.

### **3. Propreté du matériel et des équipements des gares**

Le matériel est nettoyé en technicentre de maintenance, sur les sites de garage et en gares, entre deux circulations de rames TGV. Le nettoyage fait l'objet de contrats aux normes précises entre les axes TGV et les prestataires de nettoyage sur le territoire français. Des contrôles sont réalisés de manière aléatoire par les contrôleurs des technicentres.

Des enquêtes Qualité Produite sont également effectuées en gare pour mesurer les niveaux de conformité, identifier les espaces à améliorer, traiter des situations inacceptables. 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 assises et des bars sont présents sur 80% des circulations.

Le taux de WC condamnés par rame TGV (mais aussi la climatisation et le matériel de restauration) fait l'objet d'un suivi quotidien par les Directions Production des axes TGV. Par exemple, en cas d'absence d'eau, de savon et de dysfonctionnement des toilettes, les WC sont condamnés et au-delà de 3 WC condamnés, la rame doit être retirée du roulement et remplacée. Le traitement des situations inacceptables pour le client fait aussi l'objet d'un suivi particulier visant un traitement le plus réactif possible.

Des engagements supplémentaires ont été pris par SNCF pour la protection de sa clientèle et de ses agents dans le cadre de la pandémie de COVID-19 : en particulier des actions spécifiques de désinfection ont été mises en place sur les trains et des distributeurs de gel hydroalcoolique ont été mis à disposition des voyageurs à l'entrée de chaque voiture.

Ces différentes actions ont été portées à la connaissance des voyageurs par les supports de communication repris ci-dessous (affichettes, stickers à bord des trains).

## Coronavirus : agir pour vous protéger

### 1. Faire respecter le port du masque pour nos personnels et pour nos clients

- Lorsque c'est possible, l'accès en gare, au train, et aux espaces de vente est filtré. Les clients non porteurs de masque ne sont pas autorisés à monter à bord.
- Pour les clients qui n'en possèdent pas, la vente de masques est assurée au sein de la gare et aux alentours.
- L'ensemble des agents présents pendant votre voyage est équipé de masque pour assurer la protection de tous.
- En cas de problème à bord (déchirure, ...), un masque est remis au client par le chef de bord.

### 2. Vous garantir la possibilité de vous laver les mains à tout moment de votre voyage

- En gare comme dans tous nos espaces de vente, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos agents et de nos clients.
- À bord, les réserves d'eau et de savon dans les toilettes sont sécurisées et contrôlées régulièrement par le chef de bord et l'hôte de propreté. En cas de pénurie temporaire, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos clients.

### 3. Nettoyer de façon intensive nos trains, nos gares et nos boutiques

- Dans les boutiques, le nettoyage est renforcé et des vitres de protection sont installées.
- À bord, une procédure de désinfection totale (fumigation,...) est enclenchée en cas de suspicion d'infection. Le nettoyage est renforcé et les surfaces de contact sont désinfectées avec un produit virucide plusieurs fois par jour.

## Coronavirus : agir pour vous protéger

- 1 Faire respecter le port du masque pour nos personnels et pour nos clients**
  - Lorsque c'est possible, l'accès en gare, au train, et aux espaces de vente est limité.
  - Les clients non porteurs de masque ne sont pas autorisés à monter à bord.
  - Pour les clients qui n'en possèdent pas, le service de masques est proposé au sein de la gare et aux agents.
  - L'entretien des espaces présents pendant votre voyage est assuré de manière à assurer la protection de tous.
  - En cas de problème à bord (absolus...), un masque est remis au client par le chef de bord.
- 2 Vous garantir la possibilité de vous laver les mains à tout moment de votre voyage**
  - En gare comme dans tous nos espaces de vente, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos agents et de nos clients.
  - À bord, les réseaux d'eau et de savon dans les toilettes sont sécurisés et contrôlés régulièrement par le chef de bord et l'équipe de propreté. En cas de panne ou de réapprovisionnement, du gel hydroalcoolique est mis à disposition de nos clients.
- 3 Nettoyer de façon intensive nos trains, nos gares et nos boutiques**
  - Dans les boutiques, le nettoyage est renforcé et des sites de protection sont installés.
  - À bord, une procédure de désinfection totale (lavage, J) est effectuée au cas de caspides d'élection.
  - Le nettoyage est renforcé et les surfaces de contact sont désinfectées avec un produit virucide plusieurs fois par jour.



Pour garantir la sécurité de tous et lutter contre la propagation du virus COVID-19, aidez-nous : respectez les gestes barrières autant que possible

Éviter les poignées, boutons, surfaces communes

Éviter de se toucher

Éviter les salivettes, louches, salières et de sel

Éviter tout contact rapproché

Éviter les déplacements de proximité

Éviter les déplacements de proximité

Le respect des distances de sécurité permet de limiter le risque de contamination et protéger les personnes.

SNCF RESPONSABLES

Toutes nos actions pour votre sécurité sur [SNCF.com](https://www.sncf.com)

Tout SNCF est un moyen équipé de produits désinfectants. Les tests de désinfection sont effectués régulièrement. SNCF Voyageurs est un moyen équipé de produits désinfectants. Les tests de désinfection sont effectués régulièrement. SNCF Voyageurs est un moyen équipé de produits désinfectants. Les tests de désinfection sont effectués régulièrement.

TGV **inOui**  
VOTRE VOYAGE AVEC VOTRE TEMPS

### 4. Études de satisfaction clients

Un baromètre de Mesures de Satisfaction Clients mensuelles BVA est fourni et analysé sur le plan national, dans les 4 axes TGV et en Unités Opérationnelles Train, Technicentre, Escale et Business Unit. Il fournit des taux de satisfaction et de vécu de nos clients sur un certain nombre d'indicateurs clés, ainsi que 15 000 verbatim clients mensuels regroupés par grands thèmes de l'expérience client.

Les indicateurs traités portent sur :

- KPI clés : au global, par étape de voyage, rapport QP, NPS, hésitation modale
- 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 gare en cas de retard,
- taux de satisfaction sur le confort et la propreté des rames, la disponibilité des équipements (WIFI, restauration, Agent de propreté à bord...)
- taux de satisfaction sur l'embarquement, la relation avec les agents

## **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 à la suite d'un voyage, il est possible :

- d'effectuer une réclamation en ligne sur : <https://www.sncf.com/fr/service-client/reclamations>
- ou d'envoyer par courrier la demande au Service Relation Client SNCF - 62 973 ARRAS Cedex 9.

Afin de faciliter la demande en ligne un robot conversationnel (bot) a été mis en place à partir de 2019.

Les réclamations portées par le site en ligne et le courrier (hors garantie ponctualité G30) représentent un volume d'env. 500 000 demandes par an (en situation nominale, avec une décroissance d'environ - 5% par an depuis 2016). La part provenant du courrier représente désormais 10% après être tombée à moins de 30% en 2019.

Le délai de traitement actuel est d'un peu moins de 4 jours.

Ce délai a pu se dégrader sur 2019 et 2020 du fait des grèves puis de l'impact de la COVID-19 sur le 1er semestre 2020, le volume des demandes ayant augmenté de manière considérable (850000 fin 2019 et un peu plus de 1 Million sur 2020).

Afin d'apporter une réponse au plus vite, des traitements de masse ont été mis en œuvre à titre expérimental dès 2018 afin de déclencher un remboursement du Dossier Voyage via un Bon digital, en ligne avec ce qui est autorisé par la législation européenne. Ce dispositif dit de Traitement Automatisé (TA) s'est développé en 2019 et 2020. Il est en constante amélioration sur les critères d'éligibilité, de sorte à satisfaire au mieux et au plus vite les clients, dans le respect des principes de Lutte Anti-Fraude. La part de TA est ainsi montée à 70% des traitements de dossiers client en 2020, au plus fort de la crise sanitaire (étant précisé que les clients qui ont reçu un bon dans ce cadre pouvaient à réception manifester leur choix de le voir remplacé par un virement en euros, conformément aux dispositions du règlement 1371/2007).

## **6. Gestion des PMR**

### **Information Client PMR**

Les clients handicapés (PSH) et à mobilité réduite (PMR) voyageant sur TGV ou Intercités peuvent préparer leur voyage en contactant le centre de service Accès Plus au 36 35 #45 (ouvert tous les jours de 8h à 20h – numéro non surtaxé).

Ce centre leur permet de :

- S'informer sur le niveau d'accessibilité des gares et des trains,
- Réserver leurs billets de trains
- Réserver les prestations gratuites d'accueil en gare et d'accompagnement jusqu'à la place dans le train. Ce service réservé dès l'achat et au plus tard 48h avant l'heure du départ du train est garanti. Il se réserve soit par téléphone, soit sur internet via [www.accesplus.sncf.com](http://www.accesplus.sncf.com) ou [www.oui.sncf/services/acces-plus](http://www.oui.sncf/services/acces-plus) soit, en gare, auprès d'un vendeur.

Accès Plus s'adresse aux personnes présentant une incapacité physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle, permanente ou temporaire ainsi qu'aux personnes dont la mobilité est réduite en raison de leur âge.

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 ses meilleurs efforts, 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 en cas de difficultés imprévues. Ce service est disponible tous les jours de 8h à 20H au 09 69 32 26 26 (numéro non surtaxé). En dehors de ces horaires, le client est invité à joindre le numéro d'urgence SNCF en composant le 3117 (gratuit depuis les fixes et les mobiles) ou par SMS au 31 177 (coût d'un SMS).

### **Étude de satisfaction clients**

Pour les clients Accès Plus, il a été réalisé, en 2020, une enquête de satisfaction (fêtes de fin d'année/début d'année) 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.

La satisfaction des clients à cet égard est de 97%.

Près de 8 clients sur 10 sont des promoteurs du service, le Net Promoter Score atteignant l'excellence avec un score de 73

### **Missions d'accompagnement des PMR en gare**

Le personnel en gare a pour mission d'accueillir et de faciliter le voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite, en les accompagnant jusqu'à leur place dans le train.

### **Quelques chiffres :**

En 2020, en raison de la pandémie COVID-19, le service d'assistance a été totalement interrompu du 18 mars 2020 au 10 mai 2020 (pendant le 1er confinement). A compter du 11 mai 2020, celui-ci a repris avec des adaptations progressives.

En 2020, 396.000 prestations d'assistance tous types de handicap confondus, ont été réalisées par le personnel des gares pour des trajets sur le réseau SNCF.

Ces 396.000 prestations ont été réservées via Accès Plus ou sont des prestations « spontanées » ou réservées via d'autres services comme Accès TER, Accès plus Transilien ou d'autres transporteurs.

#### **- Les Réservations**

En 2020, Accès Plus aura réservé un peu plus de 261.000 prestations d'assistance pour les clients PMR auprès des gares.

En raison des conséquences de la pandémie COVID-19, cela représente 427.000 réservations de moins qu'en 2019 (-62%)

### **La Qualité de Service**

Une vague d'enquête a été réalisée en 2020. Il s'agit des Mesures de Satisfaction Clients (MSC) d'Accès Plus. Ces enquêtes portent sur la perception de la qualité de service par les clients qui ont réservé leur assistance auprès du service Accès Plus du transporteur SNCF Voyages.

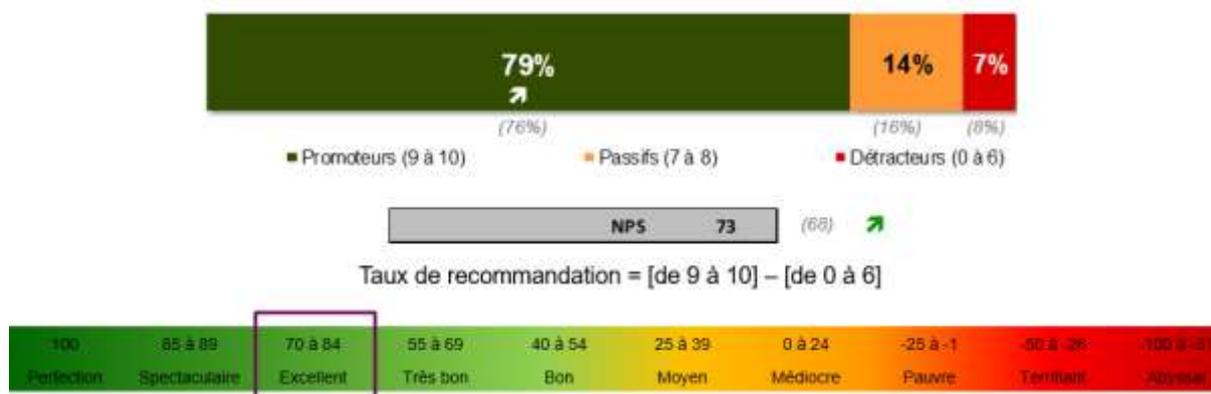
Ces enquêtes permettent aux clients de s'exprimer sur :

- La préparation de leur voyage et de leur réservation et notamment sur la qualité de la relation avec les téléconseillers
- La perception de la qualité des prestations réalisées par les personnels des gares le jour du voyage

Ci-dessous sont repris quelques éléments marquants de l'enquête réalisée sur les vacances de l'hiver 2019/2020

### - Le Net Promoter Score

Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous le service Accès Plus à votre famille, vos amis ou vos collègues ?



A noter un NPS de 73 qui, sur l'échelle de valeurs, se situe sur un niveau d'excellence.

### - La relation des clients avec les téléconseillers

Concernant le Centre de Service Accès Plus, diriez-vous que la relation établie avec le conseiller a été...



La part des clients satisfaits à l'égard de leur relation avec le conseiller Accès Plus est très élevée à 99%, avec une part des clients très satisfaits qui atteint 83%

### - La perception des clients quant à la prestation en gare

Au global, diriez-vous que vous êtes tout à fait satisfait, assez satisfait, pas vraiment satisfait ou pas du tout satisfait de la prestation d'accueil et d'accompagnement Accès Plus lors de votre voyage de la gare de départ à la gare d'arrivée ?



La perception des clients sur la prestation d'aide en elle-même, réalisée par les prestataires ou les escales reste à un niveau élevé avec 95% de clients satisfaits.