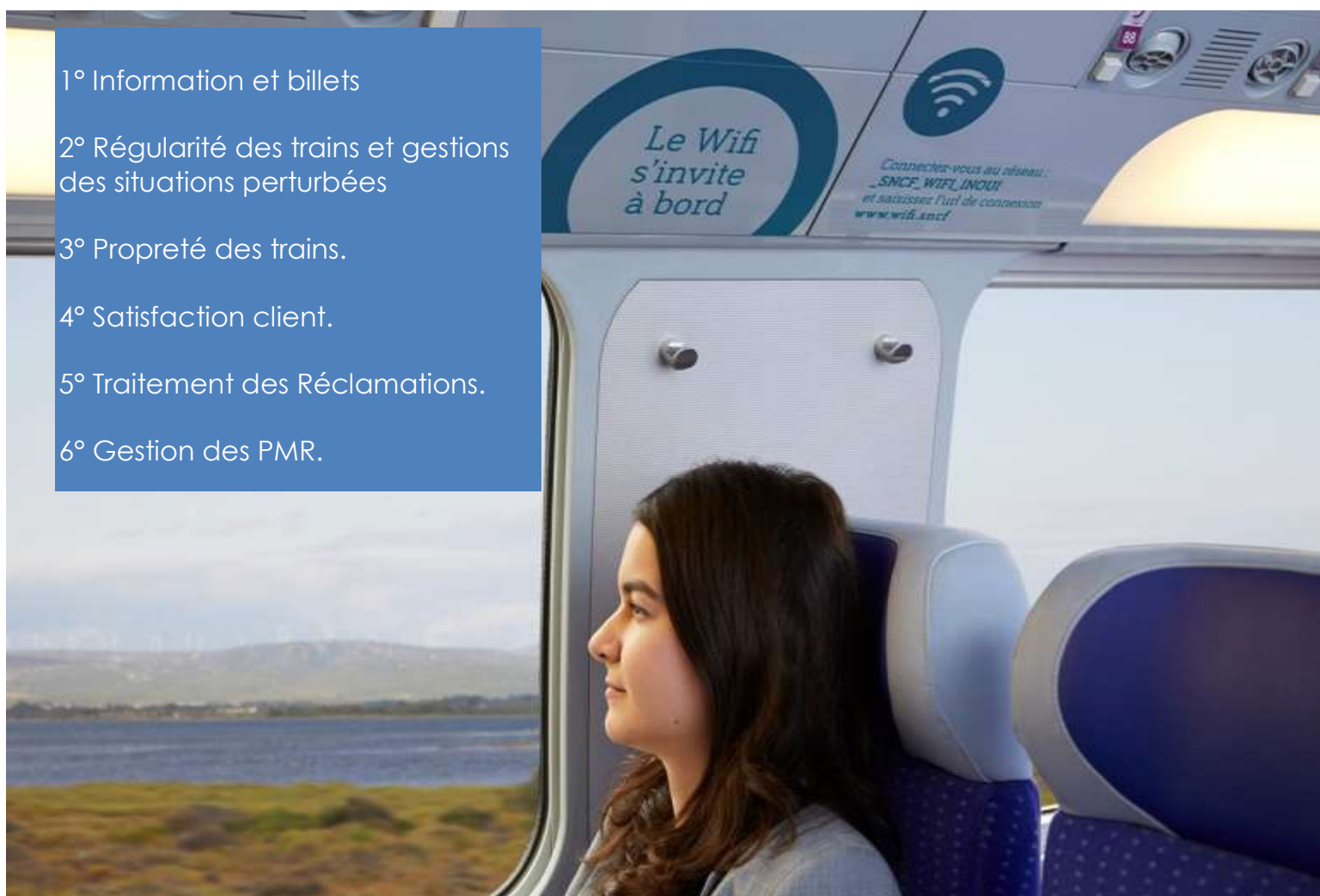


# RAPPORT QUALITE SNCF VOYAGES POUR L'ANNEE 2019

- 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 Etat 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>2019</b>	<b>National</b>	<b>International</b>
Nombre de trains au départ	185 898	20 041
Nombre de trains en retard au départ	25 509	5 721
Retard moyen des trains en retard au départ (min)	12	9
% Ponctualité Origine (départ à l'heure)	86,3%%	71,5%
Nombre de trains à l'arrivée	207 754	24 953
Nombre de trains en retard à l'arrivée	22 437	2 445
Retard moyen des trains en retard à l'arrivée (min)	40	41
% Régularité Composite	89,2%	92,2%
% Retard arrivée	12,1%	12,9%

## **Annulation de services**

Voyages SNCF suit chaque mois les suppressions partielles et totales de TGV. Ce sont environ 2,7% des TGV qui sont annulés soit 6 457 trains.

## **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 2019, 2 millions de 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 2019, 1 million de clients affectés par un retard a 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, est mis en place sur certains TGV INOUI.

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.

En complément et dans le contexte COVID, les rames vont être équipées de manière pérenne de distributeurs de gel hydro alcoolique (1 par porte d'accès), déploiement qui sera finalisé avant la fin d'année 2020.

#### **4. Etudes 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 :

- Indicateurs clés : au global, par étape de voyage, rapport de qualité produite, NPS (Net Promoter Score), 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 suite au déroulement 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) représentent un volume de 500 à 550000 demandes par an. La part provenant du courrier est passée d'un niveau supérieur à 50% ces dernières années à désormais moins de 30% en 2019.

Le délai de traitement est de 5 jours.

Il s'est dégradé sur 2019 et 2020 du fait des grèves et de l'impact du COVID, le volume des demandes ayant augmenté de manière considérable (850000 en 2019 et une perspective de 1,2 Million pour 2020).

Afin d'apporter une réponse au plus vite, des traitements de masse ont été mis en œuvre afin de déclencher un remboursement du Dossier Voyage via un Bon digital conformément à la législation européenne. Ce dispositif expérimental en 2018, s'est développé en 2019 et 2020 dans ce contexte.

## **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 7h à 22h – numéro non surtaxé).

Ce centre leur permet de :

- S'informer sur le niveau d'accessibilité des gares et des trains,
- Réserver ses 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 7h à 22H 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 ou par SMS au 31 17 7.

### **Etude de satisfaction clients**

Pour les clients Accès Plus, il a été réalisé, en 2019, trois enquêtes de satisfaction (vacances de printemps, d'été et de fin 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 qualité de la prestation d'assistance réalisée en gare.

La satisfaction des clients à cet égard est au global sur l'année supérieure à 95%.

### **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.

En 2019, 907.000 prestations d'assistance tous types de handicap confondus, ont été réalisées par le personnel des gares pour des trajets sur le réseau SNCF.

Ces 907.000 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.

## Quelques Chiffres

### - Les Réservations

En 2019, Accès Plus aura réservé un peu plus de 688 000 prestations d'assistance pour les clients PMR auprès des gares.

Cela correspond à une très légère augmentation de +4% par rapport à l'année 2018.

Les mouvements sociaux de la fin d'année 2019 ont freiné une évolution qui était à 2 chiffres avant ces derniers.

### - Un nouveau CRM

En octobre 2019, l'ancien CRM (ICARE) a été remplacé par une version sous Onics/Salesforce ce qui permet aux téléconseillers de disposer d'un environnement unique et maîtrisé dans le cadre du Réseau Canal à Distance (RCAD, 3635 et pour Accès Plus le 36 35 #45).

### - Une digitalisation optimisée

Depuis la mise en service du nouveau CRM (NOVA), les clients sur les sites internet (Oui.sncf ainsi que OUIGO.com) et les vendeurs en gares/boutiques ont accès à un nouveau formulaire de réservation des prestations d'assistance. Sa montée en charge est progressive. A date, 1/3 des réservations sont faites par formulaire, 2/3 par téléphone.

## La Qualité de Service

Trois vagues d'enquêtes ont été réalisées en 2019, 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 d'été de l'année 2019 :

### - Le NPS de l'été

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 71 qui, sur l'échelle de valeurs, se situe sur un niveau d'excellence.

- La relation des clients avec les téléconseillers

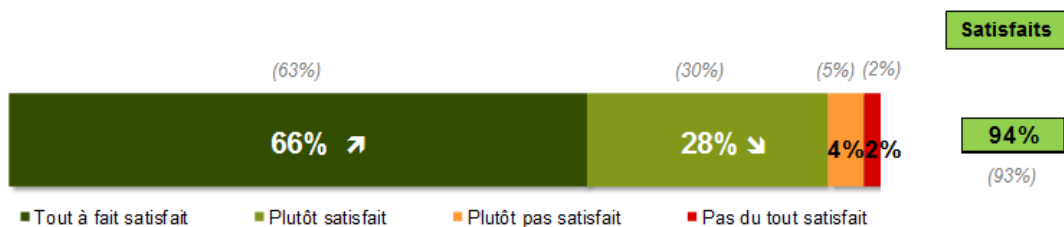
*Concernant le Centre de Service Accès Plus, diriez-vous que la relation établie avec le conseiller a été...*



La part des clients satisfaits à l'égard de leur relation avec le conseiller Accès Plus est très élevée à 97%, avec une part des clients très satisfaits qui atteint 78 %

- 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 ?*



Malgré une forte période de tension (sur les effectifs et la charge de travail) dans les gares pendant l'été, 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 94% de clients satisfaits.