

Compte rendu réunion SNCF Voyages « Abonnés Forfait LGV » du 22 juin 2011**Participants :****Représentants SNCF**

Barbara DALIBARD	Directrice Générale de SNCF Voyages
Didier CAZELLES	SNCF Voyages / Directeur Opérations et Service aux clients
Agnès OGIER	SNCF Voyages / Directrice Marketing
Isabelle BASCOU	SNCF Voyages / Directrice de la Communication
Sophie ROGER	SNCF Voyages / Axe TGV Atlantique
Christian DURR	SNCF Voyages / Axe TGV Est
Dominique NORMANT	SNCF Voyages / Axe TGV Nord
Yves SCHOUKROUN	SNCF Voyages / Axe TGV Sud Est
Didier GANDON	Chargé de Mission Relations Associations de Consommateurs
Nicole GIRARD	Chargé de Mission Relations Associations de Consommateurs

Représentants Associations nationales agréées de consommateurs

Marc DEBRINCAT	Représentant des voyageurs au Conseil d'Administration SNCF
Gérard SCHREPFER	ALLDC
Yann LAVAUX	Familles Rurales
Régis BERGOUNHOU	FNAUT
Hélène MARCHAL	UNAF

Représentants Associations et Collectifs d'abonnés TGV

Delphine NOIZILLER	Collectif Le Creusot TGV-Lyon
Michel BOUCHET	Collectif Le Creusot TGV-Lyon
Vincent GARNIER	Collectif Angers/Le Mans/Paris
Patrick VERDIER	Collectif Angers/Le Mans/Paris
Willy COLIN	AVUC Ouest Le Mans - Paris
Jean-Luc AMELINE	AVUC Ouest Le Mans - Paris
Stéphane ADAM	ASUTGV Vendôme - Paris
Yves GAULTIER	ASUTGV Vendôme - Paris
Fabrice POPINEAU	Collectif des abonnés Tours - Massy
Eric RÉGNIER	Collectif des abonnés Tours - Massy
Sébastien FRANCOIS	CUF Nord-Pas-de-Calais
Jean Pascal CUVILIER	CUF Nord-Pas-de-Calais
Hugues LEBAILLY	APUTCRE Reims - Paris
Karim BENALI	ACCUS Châlons-en-Champagne - Paris
Jean-Claude GORREZ	ACCUS Châlons-en-Champagne - Paris

Associations et Collectifs d'abonnés TGV excusés

ALLCP Lyon/Le Creusot TGV - Paris
Association des abonnés Tours - Paris
Collectif des abonnés Le Mans-Massy

A. Point introductif de Mme DALIBARD

Mme DALIBARD se dit très heureuse de cette nouvelle opportunité d'échanges avec l'ensemble des équipes de SNCF Voyages. Cette réunion regroupe comme en janvier dernier, d'une part, des représentants des associations nationales agréées de consommateurs participant à la concertation régulière avec SNCF et, d'autre part, des représentants d'associations et collectifs d'abonnés TGV.

Lors de la réunion du 21 janvier, SNCF a pris un engagement fort d'**améliorer la relation avec ses clients, en particulier ses clients abonnés.**

Un travail de fond, nécessitant des investissements importants, a été engagé avec Réseau Ferré de France et l'Etat sur « 12 lignes sensibles ». Bien qu'une seule ligne TGV figure parmi celles-ci, les méthodes et les plans d'actions mis en œuvre dans le cadre de ce programme sont de même nature pour **progresser partout en matière de régularité**, première exigence de nos clients.

Le second volet de travail concerne **l'information des voyageurs**. Nous souhaitons vous informer des réalisations qui ont été faites (lancement de sites dédiés) et recueillir vos retours.

Les autres demandes sont plus ancrées sur les **besoins propres des abonnés** et visent à simplifier et fluidifier nos process concernant les systèmes de distribution et de compensation.

B. Résultats régularité

➤ Evolution de la ponctualité des TGV au plan national

Didier CAZELLES met tout d'abord l'accent sur la nature du combat à mener : c'est un combat erratique, de tous les jours, où rien n'est jamais acquis.

Au plan national, un certain nombre d'indicateurs permettent d'affirmer que les actions mises en œuvre commencent à porter leurs fruits.

Nous avons globalement **progressé d'un point**, en cumul, sur les cinq premiers mois de l'année concernant la ponctualité des TGV à l'arrivée.

Le **nombre de TGV en retard de plus d'une heure est en baisse de 50%** par rapport à la même période de l'année dernière. Cela représente environ 1% des 800 TGV qui circulent journalièrement. Le volume des retards de plus de trois heures a été réduit de presque 60%.

Ces chiffres traduisent une tendance plutôt positive mais celle-ci n'est pas uniforme sur le plan géographique :

- 2 axes ont assez fortement progressé, le Nord avec un gain de régularité de 2 points en moyenne et le Sud Est (+ 3,5 points) ;
- l'axe Est est resté quasiment stable, à un niveau élevé ;
- l'axe Atlantique a subi une baisse de presque 2 points en raison d'une succession de travaux sur les voies au sud de Tours au cours des mois de mars, avril et mai.

Ces bons résultats s'expliquent par la convergence de deux facteurs : des **conditions climatiques plus favorables** qu'en 2010 et une **meilleure qualité produite**.

Les plans d'actions mis en place ont permis d'améliorer la qualité de notre production. Cette amélioration s'exprime au travers de plusieurs indicateurs tels que la diminution des incidents de matériel, le respect des procédures de départ à l'heure, la progression de la fiabilité des composants en ligne occasionnant moins de pannes de signalisation, ...

Mme DALIBARD indique que **ces résultats sont corrélés par les baromètres clients** qui montrent une progression significative de la satisfaction depuis le début de l'année.

M. CAZELLES alerte cependant sur le volume - actuel et à venir - des travaux sur les voies, et des ralentissements qu'ils génèrent. Le 2nd semestre 2011 va être marqué, en particulier, par des travaux très importants sur les réseaux Atlantique et Sud Est.

Cela constitue un élément de fragilité pour la régularité. Les travaux sont même devenus le premier facteur d'irrégularité. Il est donc primordial que soit traduit dans les horaires l'impact de ces travaux en termes de ralentissements afin de **garantir une promesse horaire claire à nos voyageurs**.

Mme DALIBARD insiste sur l'enjeu d'une bonne évaluation de l'impact des travaux pour les clients. Pour y parvenir, un travail de fond a été effectué en liaison avec Réseau de France. Des actions sont aussi menées auprès des conducteurs SNCF pour les sensibiliser.

➤ Point sur la régularité et les comités de lignes par Axe

○ **Axe TGV Est**

Pour les cinq premiers mois de l'année, nous sommes à près de 95% de ponctualité pour les trains d'abonnés sur les relations Paris - Reims / Châlons-en-Champagne / Bar-le-Duc.

Christian DURR précise que la régularité mesurée à 5 minutes se situe pratiquement à 90%. Ce taux marque une stabilité à un niveau élevé des résultats par rapport à l'an dernier malgré une période difficile au niveau du parc de matériel à la sortie de l'hiver.

☺ *Relations avec les représentants des Associations et Collectifs d'abonnés*

Les comités de lignes auront lieu trois fois par an (au lieu d'une seule fois auparavant). La dernière réunion a eu lieu au mois d'avril et permis un large partage des sujets.

○ **Axe TGV Nord**

Après un mois de janvier difficile, la régularité s'est nettement améliorée depuis février avec en point d'orgue le mois de mai. La radiale nord enregistre ainsi en mai la meilleure régularité à 5' depuis août 2002 avec un taux de 93,5%.

Pour les trains ayant pour origine ou destination la gare de Paris Nord, en cumul sur les cinq premiers mois de l'année, la régularité à 5' se monte à 89% et la régularité à 10' à 94,5%.

Concernant les trains des abonnés, en dépit du début d'année difficile, la régularité à 5' est supérieure à 80% et la régularité à 10' excède ou est très proche de 90% pour toutes les lignes d'abonnés.

☺ Relations avec les représentants des Associations et Collectifs d'abonnés

Trois réunions ont eu lieu depuis le début de l'année. Les réunions des comités de lignes auront lieu dorénavant tous les trois mois. L'amélioration de la régularité a permis de bien appréhender d'autres sujets, en particulier le service annuel 2012 où des modifications prenant en compte les demandes des abonnés ont pu être apportées (90% de réponses favorables).

Dominique NORMANT souligne, à cet égard, **l'intérêt du travail constructif et partenarial qui s'est mis en place.**

○ Axe TGV Atlantique

La ponctualité à 5 minutes des TGV des abonnés est en amélioration en cumul à fin mai 2011 comparé à fin mai 2010 sur les six lignes abonnés de l'axe Atlantique.

L'amélioration de la ponctualité a été très nette sur le 1^{er} trimestre. Cependant, le ressenti récent des abonnés est plus mitigé du fait des résultats en retrait du mois de mai.

Sophie ROGER détaille les résultats régularité pour chacune des lignes.

Régularité à 5' en cumul à fin mai

Paris - Tours : 85,1% en hausse de 7,5 points ;

Paris - St Pierre des Corps : 85,4% en hausse de 3,8 points ;

Paris - Vendôme : 88,1% ;

Paris - Le Mans : 83,9% en hausse de 4,6 points ;

Sur Le Mans - Massy, la régularité s'améliore également (+3,1 points) mais reste à un niveau faible (57,8%). Il en est de même pour St Pierre des Corps - Massy (55,1%).

En parallèle, le nombre de TGV abonnés qui enregistrent des retards supérieurs à 15 minutes a diminué sur toutes les lignes, en cumul par rapport à mai 2010.

Taux de TGV en retard de plus de 15'

2,7% sur Paris - Tours ;

3,9% sur Paris - St Pierre des Corps ;

2,8% sur Paris - Vendôme ;

4,4% sur Paris - Le Mans ;

Les taux de retard de plus de 15 minutes restent élevés (autour de 10%) sur les lignes Le Mans / St Pierre des Corps - Massy, malgré une baisse très significative.

Mme ROGER indique que les **résultats du mois de mai** comparés à 2010 sont en baisse de 1 point, avec une situation très contrastée entre les trains du matin et ceux du soir.

Sur les relations Paris - Tours / Vendôme / Le Mans, la régularité des trains du matin est bonne (autour de 92%) ; en revanche, les trains du soir ont connu en mai des difficultés avec une baisse de 10 points du taux de régularité sur Le Mans et St Pierre des Corps. Ces trains ont été victimes de l'impact des travaux et de mises à quai tardives.

Mme DALIBARD évoque aussi les conséquences de la sécheresse qui a entraîné des feux de talus (une trentaine) complètement inhabituels à cette époque de l'année, occasionnant des retards importants de l'ordre de 2 à 3 heures.

Mme ROGER communique ensuite les **tendances du mois de juin, au 20 juin** :

Paris - Tours : 88,5%, se situe toujours à bon niveau ;

Paris - St Pierre des Corps : 90,2%, en nette amélioration par rapport au mois de mai ;

Paris - Le Mans : 83%, en baisse avec une situation inverse de celle de mai. Cette fois, ce sont les trains du matin qui ont subi les effets des travaux (ralentissements et restitutions tardives des voies) alors que la régularité des trains du soir s'est rétablie.

Mme ROGER fait part de **diverses actions en cours**.

Un travail est engagé sur les mises à quai tardives. Il nécessite une analyse fine du roulement des rames pour mettre en robustesse le dispositif sur les trains du soir.

Dans le sens Le Mans - Paris, nous investiguons le scénario consistant à faire un arrêt à 7h19 sur un autre TGV origine Rennes pour éviter les conditions difficiles de voyage en cas de retard significatif du premier TGV du matin. Nous renforçons l'escale sur St Pierre des Corps pour sécuriser les départs à l'heure. Une modification des horaires dans le sens Province Paris aura lieu fin août / début septembre pour tenir compte de l'impact des travaux sur LGV (+ 3 minutes par rapport aux horaires actuels).

© Relations avec les représentants des Associations et Collectifs d'abonnés

Après une première série de réunions avec les associations et collectifs dès début février, les différents comités de lignes ont été mis en place en avril, avec la présence de RFF. Ils auront lieu trois fois par an. Un panel « abonnés » au titre des lignes sensibles, pour le suivi de la liaison Paris - Le Mans / Tours, a également été lancé en juin.

o **Axe TGV Sud Est**

Depuis le début de l'année, la régularité s'est fortement améliorée sur les deux relations empruntées par les abonnés : Le Creusot - Lyon et Le Creusot - Paris.

Yves SCHOUKROUN fait un focus sur Le Creusot - Lyon dont les représentants du collectif d'abonnés sont présents à la réunion. Les TGV du matin ont, en cumul à fin mai, un taux de régularité à 10' de 89,5% et ceux du soir de 94%, soit une progression de plus de 10 points. Néanmoins, comme rien n'est jamais acquis en termes de régularité, une vigilance particulière est exercée sur le TGV du matin qui a connu quelques incidents au mois de mai.

M. SCHOUKROUN mentionne ensuite les **principales actions en cours**.

Afin d'améliorer la régularité, le programme Impact, qui a été présenté aux associations lors de la rencontre du mois de janvier, s'inscrit dans un ensemble de mesures et d'actions à court et moyen terme qui vont de la prise en charge de certaines clientèles au niveau des escales pour fluidifier le trafic jusqu'à la mise en robustesse de nos organisations.

Concernant l'information des voyageurs, nous expérimentons depuis la mi-février l'envoi d'alerte SMS aux abonnés en cas de retard supérieur à quinze minutes du TGV du matin. Nous avons activé ce dispositif, pour le moment, à trois reprises.

☺ Relations avec les représentants des Associations et Collectifs d'abonnés

Les rencontres sont organisées au rythme de trois par an. La dernière en mars, labellisée comité de lignes, a vu la participation de Réseau Ferré de France.

☞ Prise de parole de Marc DEBRINCAT, Représentant des voyageurs au Conseil d'Administration de SNCF.

M. DEBRINCAT évoque les propositions de la FNAUT pour répondre à la « crise du rail ». Ces mesures ne concernent pas que les abonnés mais elles comprennent notamment le développement d'une politique de dédommagement - Engagement Horaire Garanti - intégrant le transport du quotidien (abonnés du TGV et des TER).

M. DEBRINCAT dit croire beaucoup aux instances de dialogue que sont les **comités de lignes**. Il souhaite que soient créés des comités de lignes pour les axes qui n'en disposent pas (la loi les a institués pour le TER et le Transilien, mais non pour les grandes lignes : TGV et Intercités). La composition de ces comités doit prévoir la participation systématique de RFF.

M. DEBRINCAT fait également mention d'un récent arrêt important de la Cour de Cassation. La Haute cour rappelle les principes applicables à l'indemnisation des préjudices consécutifs aux retards imputables au transporteur : celui-ci ne peut être tenu qu'à la réparation du **préjudice prévisible** au moment de la conclusion du contrat. Cette décision nous pousse à travailler des dispositifs de type « Engagement Horaire Garanti » car ils constituent des dommages-intérêts prévus au contrat.

Enfin, il relate que les abonnés résidant en Belgique et effectuant le trajet Bruxelles - Lille ont alerté la FNAUT car ils n'avaient pas été indemnisés.

Agnès OGIER précise que les résidents belges avaient été omis à la suite d'une erreur de paramétrage dans la requête et que leur indemnisation est en cours.

Jean-Claude GORREZ (ACCUS) demande, lorsque la vitesse des TGV se trouve limitée en raison d'intempéries, comment les clients sont avisés de l'heure d'arrivée.

M. CAZELLES indique qu'en cas d'événements prévisibles, un plan de transport adapté est mis en place avec un niveau de service prédéfini faisant l'objet d'un affichage.

M. GORREZ regrette, par ailleurs, le manque d'information des contrôleurs.

Mme DALIBARD déclare qu'une attention toute particulière va être portée, à la fois, à l'information fournie à nos clients en amont (service « SNCF DIRECT » sur Internet) et à l'information donnée en temps réel par nos personnels. Les chefs de bord vont être munis à cet effet de Smartphones pour gagner en proactivité.

Willy COLIN (AVUC) revient sur la question de l'indemnisation de 200 euros allouée aux abonnés TGV. Tout en se félicitant, malgré les problèmes qui subsistent sur l'axe Atlantique, de l'amélioration de la régularité des TGV circulant sur ligne à grande vitesse, il déplore que les abonnés qui se situent en amont de ces lignes à grande vitesse soient exclus du dispositif d'indemnisation. M. COLIN considère qu'il y a un traitement discriminatoire entre les abonnés LGV et les autres abonnés.

Mme DALIBARD répond que tous les clients ont bénéficié de l'engagement contractuel de SNCF, au titre de l'Engagement Horaire Garanti. Une indemnisation spécifique a été accordée aux abonnés Forfait LGV car la promesse de la grande vitesse n'a pas été tenue du fait de la vitesse ralentie des TGV pendant une période conséquente. Tous les abonnés Forfait sur ligne à grande vitesse en ont bénéficié, y compris ceux disposant d'un abonnement entre Lille et Bruxelles qu'ils habitent en France ou en Belgique.

La promesse pour les abonnés Forfait lignes classiques est d'une autre nature. Elle ne porte pas sur la grande vitesse mais sur une disponibilité d'offre plus conséquente qui permet à ces clients d'emprunter en complément des TER, des TGV circulant sur cette relation. Par cohérence avec les clients du TER, dont le contrat est régi par des conventions entre les Conseils Régionaux et SNCF, une éventuelle indemnisation est à voir au niveau de la Région.

M. DEBRINCAT souligne la nécessité que les conventions conclues entre la SNCF et les Conseils Régionaux incluent des dispositions d'indemnisation (seule la Région Pays de la Loire a prévu un tel dispositif).

Delphine NOIZILLER (Collectif Le Creusot TGV-Lyon) évoque la situation des abonnés Le Creusot - Lyon, ayant opté pour un abonnement Fréquence plus avantageux par rapport à leur usage, qui n'ont bénéficié d'aucune indemnisation.

Mme OGIER propose d'organiser, avec le responsable relations clients de l'axe, une réunion ad hoc pour mieux comprendre le choix de l'abonnement Fréquence versus un abonnement Forfait qui est le produit destiné aux utilisateurs réguliers.

Patrick VERDIER (Collectif Angers/Le Mans/Paris) estime que l'abonnement Forfait n'est plus adapté car il ne prend pas en compte les évolutions du monde du travail (RTT, travail partiel, télétravail, ...).

C. Lancement des communautés d'axes TGV

Isabelle BASCOU rappelle que nous nous étions engagés en janvier à mettre en place un système de communication interactif, dédié et proactif permettant à chaque abonné Forfait de suivre et d'anticiper les problématiques liées à la vie de sa ligne.

Les 4 axes TGV disposent aujourd'hui d'une plateforme communautaire avec un espace accessible à tous ainsi qu'un espace dédié aux abonnés Forfait.

Cet espace de dialogue comporte deux rubriques principales :

- Rubrique « *De nous à vous* » : elle vise à informer l'abonné de certains événements ou nouveautés, à expliquer un incident survenu sur la ligne, etc.
- Rubrique « *Vous nous dites* » : elle est destinée à recueillir la contribution des membres de la communauté.

Pour accélérer le processus de consultation, des mails sont adressés aux abonnés pour les informer de l'existence de ces sites. Nous allons aussi inscrire par défaut les abonnés dont on dispose des coordonnées (il sera toujours possible de se désinscrire).

Mme BASCOU se dit à l'écoute des points que les participants voudraient voir améliorés.

M. GORREZ signale l'importance de signaler très en amont les évolutions horaires lors des changements de service.

Mme DALIBARD met en avant **le profond bouleversement des horaires qui va intervenir le 11 décembre 2011** en raison de la mise en service de la LGV Rhin-Rhône et d'un programme de travaux de modernisation du réseau ferroviaire sans précédent, en particulier sur le réseau TGV Atlantique.

La demande des horaires a été faite à RFF dont un premier retour est attendu pour le 9 juillet. Pour l'instant, toutes les informations relatives aux horaires du prochain service sont donc sous réserve d'un accord de RFF.

M. CAZELLES explique que 80% des demandes horaires s'insèrent dans la trame prédéfinie par RFF (par conséquent, on peut penser qu'elles seront validées). Cette trame classe les différents types de trains, voyageurs et fret selon leur mission, longue ou courte distance, avec ou sans arrêts intermédiaires, et leur attribue un horaire précis. Les 20% des demandes restantes se situent hors trame car elles intègrent des ajustements demandés localement.

Les horaires définitifs du Service 2012 ne seront connus qu'en septembre ; ils seront alors postés sur les sites communautaires.

Jean-Luc AMELINE (AVUC) souhaite savoir s'il est vrai que 85% des horaires vont changer.

M. CAZELLES, tout en confirmant ce chiffre, explique qu'il masque des réalités différentes car si des trains ont des horaires qui diffèrent de plus de cinq minutes, très souvent les écarts se limitent à quelques minutes.

Stéphane ADAM (ASUTGV) se réjouit des rencontres plus nombreuses mais s'interroge sur la possibilité d'obtenir les adaptations horaires souhaitées.

Mme DALIBARD répète que les horaires ne seront formalisés qu'à partir du mois de juillet. Néanmoins, nous savons déjà que certaines demandes seront difficiles à satisfaire.

Mme ROGER précise que l'axe Atlantique a redemandé officiellement à RFF les éléments d'étude détaillés concernant la création d'un arrêt Vendôme « hors trame », seul élément qui permettrait de pouvoir répondre aux demandes d'évolution formulées par les abonnés de Vendôme. Cependant, de par la contrainte technique très forte que pose la création d'un arrêt hors trame, contrainte exposée par RFF au dernier comité de lignes sur Vendôme, cette demande a très peu de chances d'aboutir. Une nouvelle rencontre est proposée avec l'association une fois les éléments de RFF disponibles.

Jean Pascal CUVILIER (CUF) reconnaît également que les comités de lignes ont permis de fluidifier les relations. Il reste malgré tout des points qui inquiètent les abonnés du Nord-Pas-de-Calais. Ainsi, le décalage de 20 minutes de l'arrivée d'un TGV du matin à Paris va nécessiter un départ plus matinal à moins qu'une correspondance TER soit créée à Arras.

Mme DALIBARD fait valoir que l'augmentation continue des offres TER et Transilien nous confronte en permanence à des choix d'arbitrage pour répondre au mieux aux besoins des clients de la proximité et de la longue distance.

Ce profond bouleversement de décembre 2011 va nous contraindre à retrouver des ajustements et, quelques fois, à des changements horaires dont nous nous efforçons qu'ils soient le moins pénalisant possible.

Karim BENALI (ACCUS) évoque le grand chambardement vécu en 2007 lors de la mise en service du TGV Est et craint une régression de l'offre.

Mme DALIBARD mentionne que toutes les demandes qui se sont exprimées dans les comités de lignes ont été transmises à RFF. Le **souci majeur pour la SNCF tient désormais à la question de la robustesse** afin de faire en sorte que les engagements qu'on a pris, avec les trains tels qu'ils sont, soient en qualité et en régularité.

M. DURR ajoute qu'en raison du travail réalisé en 2007, les répercussions horaires au service annuel 2012 seront très minimales sur le TGV Est, de l'ordre de une à trois minutes.

Revenant sur les complémentarités TGV - TER évoquées par Mme DALIBARD, M. CUVILIER soulève le besoin d'un tarif adapté.

D. Evolutions de l'offre

Avant de présenter les différentes évolutions, Mme OGIER indique qu'elles ont été travaillées à partir des remontées des axes ce qui démontre tout l'intérêt de ces échanges.

➤ **Mesures effectives**

- La majoration tarifaire du 1^{er} juillet 2011 ne s'appliquera pas aux abonnements Forfait avec parcours sur ligne à grande vitesse.
- Les abonnés Forfait conservent la souplesse d'accès et auront donc, comme avant, la possibilité d'emprunter les trains « encadrants » sans échanger leur réservation.

▪ **Nouvelles conditions tarifaires pour les forfaits hebdomadaires LGV**

En période de vacances, ne travaillant pas tout le mois, il est fréquent pour les abonnés d'opter pour l'achat de forfaits hebdomadaires au lieu d'un forfait mensuel.

Or, aujourd'hui, les tarifs des forfaits hebdomadaires LGV sont pénalisants, en particulier sur les niveaux d'ancienneté les plus élevés. Afin de procurer davantage de souplesse dans l'usage de l'abonnement, nous avons décidé de repositionner les prix des forfaits hebdomadaires LGV pour qu'ils représentent le ¼ + 25 à 30% du prix d'un forfait mensuel. Ces nouveaux tarifs seront mis en œuvre à compter du 1^{er} août 2011.

▪ **Abonnement Forfait éligible au ticketless**

Depuis le 7 juin 2011, l'abonné indique simplement son numéro de carte lors de l'achat et sa réservation est alors directement enregistrée sur son coupon (plus besoin de billet papier). Il reçoit un SMS lui rappelant son train et sa place. L'abonné, qui le souhaite, a la possibilité d'imprimer un mémo pour chacune des réservations.

Les abonnés ont été informés de cette nouveauté par l'envoi de mails lorsque nous disposions d'une adresse électronique ou de courriers.

Afin d'éviter toute régression dans les pratiques actuelles et faciliter l'usage du ticketless, deux expérimentations ont été lancées pour commander en achat groupé les réservations du mois :

- Sur Ligne Directe : un télévendeur traite le formulaire de réservation transmis par email et contacte l'abonné au moment du paiement, dans le créneau horaire indiqué.
- Au guichet, l'abonné paye ses réservations au moment du dépôt du formulaire au guichet ; elles sont ensuite « chargées » dans son coupon sans avoir besoin de repasser en gare.

Ces expérimentations devraient permettre de couvrir au mieux les besoins des abonnés.

Mme OGIER précise qu'il est encore possible de participer à ces expérimentations.

➤ **Mesures en cours d'étude**

▪ **Nouveau Forfait annuel**

La réflexion porte sur la création d'un nouveau produit, un Forfait annuel de type Navigo avec prélèvement automatique mensuel et possibilité d'achat groupé de réservations sur une interface Web, de manière à renforcer la simplicité et la fluidité du parcours client.

Cette nouvelle offre pourrait permettre de prendre en compte les nouvelles formes de travail citées par M. VERDIER.

M. BENALI fait aussi part d'une demande concernant le placement afin de pouvoir, lors de la réservation, toujours choisir le même numéro de place.

M. VERDIER dit de bien s'assurer qu'un tel produit ne remette pas en cause au regard de la loi la prise en charge à hauteur de 50% de l'abonnement par l'employeur.

S'agissant d'un projet plus long terme (à horizon fin 2012), des groupes de travail seront organisés dans le cadre des comités de lignes pour bien appréhender l'ensemble des besoins.

▪ **Engagement Horaire Garanti spécifique Forfait LGV**

L'élaboration d'un « Engagement Horaire Garanti » pour les abonnés Forfait avec parcours sur ligne à grande vitesse progresse.

La compensation prendra la forme d'une indemnité proportionnelle au prix du coupon sur la base d'un cumul mensuel des retards en minutes par abonné (tout retard supérieur à 15 minutes sera comptabilisé). L'indemnisation sera versée mensuellement, de façon proactive, à partir de 30 minutes de retard cumulées sur un mois donné.

Une expérimentation sera menée à compter du mois d'octobre sur Paris - Vendôme / Tours.

La généralisation est envisagée pour la fin du 1^{er} trimestre ou le début du 2nd trimestre 2012.

Hugues LEBAILLY (APUTCRE) espère que les Smartphones dont vont être équipés les contrôleurs leur permettent d'annoncer la cause externe ou interne du retard et, par conséquent, si le train est éligible à l'Engagement Horaire Garanti.

Il s'agit pour Mme DALIBARD d'un point d'action majeur bien que la nature de l'incident soit parfois difficile à déterminer. Notre objectif est également d'atteindre le zéro défaut en matière de distribution d'enveloppes régularité.

M. LEBAILLY évoque le problème de la capacité de l'offre qui est directement lié au matériel roulant disponible.

Mme DALIBARD indique que toutes les nouvelles rames livrées sont de type Duplex. Elle explique que lors des périodes d'intempéries, il arrive d'adapter la composition de certaines rames pour disposer de matériel en réserve. Un travail est, par ailleurs, mené sur la surréservation.

M. VERDIER voudrait que le calendrier de mise en œuvre des différentes actions soit affiné.

Mme DALIBARD fait valoir que les clients attendent un niveau de qualité de service important. Si elle souhaite que ces projets avancent le plus vite possible, la **priorité va à la robustesse lors de la généralisation.**

Eric RÉGNIER (Collectif des abonnés Tours - Massy) demande qu'un suivi d'avancement des projets soit mis en ligne sur les sites communautaires.

M. CUVILIER souhaite que soit également repris sur les sites un mode d'emploi de l'abonnement Forfait permettant de répondre à certaines questions particulières : par exemple, au bout de quelle durée d'interruption perd-on le bénéfice de l'ancienneté acquise ?

Mme OGIER répond favorablement à ces deux demandes.

M. CUVILIER fait part, par ailleurs, de son inquiétude à propos des enfants voyageant seuls et de l'insatisfaction des clients concernant l'état de propreté du bar et des toilettes des TGV.

Mme DALIBARD affirme que les enfants ne doivent pas voyager seuls à bord des trains grandes lignes. Nous développons, dans cette optique, les cartes de réduction en faveur des personnes en difficulté ainsi qu'un service d'accompagnement des jeunes enfants.

M. CAZELLES confirme que les enquêtes montrent que les deux principaux motifs d'insatisfaction des clients sur le confort à bord ont trait, en premier lieu, à la disponibilité et à la propreté des toilettes puis ensuite au fonctionnement des prises électriques.

Le sujet des toilettes est un axe prioritaire car seulement un client sur deux se dit satisfait. Diverses actions sont conduites pour y remédier : expérimentation de signalement gratuit pour accélérer le processus de réparation, nettoyage en parcours, mise en place de capteurs de mauvaise odeur, ...

M. COLIN remet à Mme DALIBARD la pétition mis en ligne en décembre 2010 qui a recueilli près de 11 000 signatures. La moitié des signataires ont inscrit des commentaires décrivant leur quotidien dans les trains.

Mme DALIBARD remercie M. COLIN. Très attachée aux retours des clients, elle reconnaît qu'il reste des imperfections et du travail à faire malgré les avancées indéniables réalisées depuis le début de l'année.

Elle ajoute que SNCF a vocation à répondre aux besoins de nature très différente de tous les clients : les abonnés, les personnes handicapées, les enfants, ...

Mme DALIBARD conclut la réunion en déclarant que toutes les équipes sont mobilisées et ont à cœur de progresser pour apporter des réponses à des problèmes souvent complexes.