

Communiqué de presse



Paris, le 28 octobre 2008

La SNCF s'engage sur la clarification de son offre tarifaire

Le 28 octobre 2008, en présence de Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation et Porte-parole du Gouvernement, Guillaume PEPY, Président de SNCF et Mireille FAUGERE, Directrice Générale Déléguée Voyageurs France Europe ont présenté l'ensemble des mesures destinées à améliorer la clarté des tarifs et à donner aux clients plus de repères au sein de l'offre TGV.

La présentation de ces mesures est un rendez-vous important pour la SNCF, un an après le lancement de la Nouvelle Offre Tarifaire et de Services qui a permis de développer fortement l'accessibilité des trains Grandes Lignes avec 1,3 millions de voyages supplémentaires.

Les réunions de travail régulières avec les clients et les associations de consommateurs ainsi que le rapport parlementaire d'Hervé MARITON ont mis en lumière des attentes fortes pour davantage de clarté et d'information.

Aujourd'hui, la SNCF s'engage auprès de ses clients en proposant **une garantie TGV en 4 points** :

1. des règles claires
2. le droit de changer d'avis
3. des choix de voyages facilités
4. le droit au conseil par des vendeurs qualifiés

Des règles claires

Trois tarifs seulement sont proposés aux voyageurs :

- **tous les « petits prix »** (Prem's, Promos, Bons Plans du net,...), non échangeables – non remboursables, seront regroupés sous un seul label ;
- **les billets Loisir dont le prix varie en fonction de l'anticipation** et de la fréquentation du train. Pour les clients fréquents, les cartes commerciales permettent de bénéficier de prix systématiquement plus avantageux ;
- **l'offre Pro « souplesse et services compris »** pour un maximum de flexibilité, donne accès aux points de contacts dédiés (Guichets, Ligne, Bornes Express Pro,...), aux Salons et à un placement prioritaire dans une même voiture pour les billets Pro 1^{ère}.

Avec une tarification qui varie en fonction de la demande afin de favoriser la meilleure utilisation des trains et donc de proposer un maximum de petits prix, **la règle pour obtenir les prix les plus bas reste l'anticipation.**

Le droit de changer d'avis

A l'exception des tarifs « petits prix », tous les tarifs sont **échangeables et remboursables.**

Ces échanges sont gratuits pour les billets Pro.

Ils sont également gratuits jusqu'à la veille du départ pour les billets Loisir et les Cartes commerciales.

C'est uniquement le jour du départ qu'une retenue est effectuée en cas d'échange (10€ pour les Loisir ou 3€ pour les cartes).

Un choix facilité

Un choix facilité grâce aux nouveaux Guides voyageurs et à un affichage plus détaillé sur voyages-sncf.com :

Les nouveaux Guides d'information voyageurs, disponibles dans tous les points de vente dès la fin octobre, présentent les tarifs en détail. Les critères et les différentes offres de prix en fonction des habitudes et du profil du voyageur y sont clairement exposés.



Les tableaux de prix indiquent clairement les tarifs sur les 100 destinations TGV les plus fréquentées (80% du trafic global) avec :

- un prix minimum / un prix maximum ;
- en 2^{nde} / 1^{ère} classe ;
- en période normale / période de pointe ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Ces informations permettent de situer le prix de son billet par rapport au prix minimal et maximal de chaque trajet et donc de vérifier si son tarif est avantageux. Elles sont autant de repères pour rechercher le tarif le plus compétitif.

De la même façon, sur le site Internet « voyages-sncf.com » les clients voient déjà s'afficher en temps réel l'ensemble des prix proposés en fonction de la disponibilité des places dans les trains.

Pour encore plus de clarté, dès le mois de décembre, le site permettra au client de connaître :

- l'amplitude des prix sur les destinations TGV les plus fréquentées ;
- un accès direct au calendrier des TGV en période normale ou période de pointe ;
- un affichage indiquant tous les trains de la tranche horaire choisie par le client, y compris les trains complets.

Le droit au conseil par des vendeurs qualifiés

L'ensemble de ces tarifs et notamment Prem's, sont proposés sur tous les canaux de vente SNCF : gares, 3635, voyages.sncf.com, bornes libre service (hormis les Bons Plans du Net spécifiquement vendus sur Internet).

Bien sûr, les conseillers de vente de la SNCF vont poursuivre et accentuer leur travail de pédagogie pour définir avec chaque client le tarif qui lui correspond le mieux en proposant toujours le meilleur prix.

Les nouveaux Guides d'information voyageurs octobre 2008



A partir de la fin du mois d'octobre 2008, 8 nouveaux Guides d'information voyageurs sont mis à disposition des clients en gares, boutiques et espaces de vente :

- 6 Guides transporteurs : Loisirs TGV, TGV Pro, Téo, Lunéa, Corail Intercités, Europe ;
- 2 Guides services : Auto/Train et Mobilité réduite.

L'un des principaux enjeux de ces Guides est de clarifier les tarifs avec, pour les Guides transporteurs, la partie « Comment voyager au meilleur prix » explicitant les critères et les différentes gammes de prix.

Le tableau d'exemples de prix à la fin du Guide *Loisirs TGV* indique les tarifs sur les 100 destinations TGV les plus fréquentées, qui représentent 80% du trafic global TGV.

Pour chaque destination, sont donnés :

- un prix minimum, un prix maximum ;
- en 2nde et 1^{ère} classe ;
- avec les conditions d'échange et de remboursement associées ;
- et la distinction entre la période normale et la période de pointe pour les prix en 2nde classe.

Paris / Province Prix en vigueur au 01/07/08 pour un aller simple	2 nd e Classe				1 ^{ère} Classe		
	Prix minimum		Prix maximum		Prix minimum		Prix maximum
	Prem's ⁽¹⁾ non échangeable non remboursable	Loisir ⁽¹⁾ échangeable remboursable	Loisir en PN ⁽²⁾ échangeable remboursable	Loisir en PP ⁽²⁾ échangeable remboursable	Prem's ⁽¹⁾ non échangeable non remboursable	Loisir ⁽¹⁾ échangeable remboursable	Loisir ⁽²⁾ échangeable remboursable
PARIS/BORDEAUX ST-JEAN	22,00 €	43,00 €	66,20 €	78,10 €	40,00 €	58,00 €	102,80 €
PARIS/LYON PART-DIEU	22,00 €	40,00 €	61,00 €	79,50 €	40,00 €	55,00 €	108,90 €
PARIS/LILLE-EUROPE	17,00 €	24,00 €	37,60 €	52,20 €	28,00 €	33,00 €	67,80 €

NB : pas de période normale/période de pointe pour Téo ni Corail Intercités. Pour le Guide de Corail Intercités, sont donnés : les prix Prem's/prix normal et pour le Guide *Lunéa*, ont été privilégiés : les prix couchettes 1^{ère}, 2nde et sièges inclinables, avec toujours prix maximum/prix minimum.

Toutes ces informations permettent de situer le prix de son billet par rapport au prix minimal et maximal de chaque trajet et donc de vérifier si son tarif est avantageux. Elles sont autant de repères pour rechercher le tarif le plus compétitif.

Ces nouveaux Guides renforcent aussi la **dimension de service au client** en étant de véritables outils pratiques, qui accompagnent le voyageur dans l'organisation de son voyage de bout en bout.

Les Guides TGV, TéoZ, Lunéa et Corail Intercités s'articulent autour de 4 parties qui suivent la préparation du voyage :

Loisirs TGV	
Sommaire	
Pourquoi voyager avec TGV ?	
p-4	L'offre TGV
p-6	Le voyage avec TGV TGV : le choix d'un voyage rapide et sûr
Comment voyager au meilleur prix avec TGV ?	
p-8	Quel tarif pour votre voyage ? Les astuces pour payer moins
p-9	Vous voyagez de temps en temps Tarifs : Loisir, Prem's, promotions et Bons Plans du Net
p-11	Vous voyagez souvent Les cartes de réduction : 12-25, Escapades, Senior, Enfant +
p-14	Votre fidélité récompensée Les programmes de fidélité associés aux cartes de fidélité
p-15	Tarifs particuliers Familles nombreuses, tarif Groupes, abonnement Elèves, Étudiants et Aiguilles, Billet de Congrès Annuel, réductions pour les militaires et tarif Congrès
Tous les services selon TGV	
p-17	Services à la carte Bagages à domicile, Consignes, Pâtes Parking Week-end, auto/train, Train+Location de voitures, Train+Hôtel, lycées...
p-22	Services d'accompagnement Jeune Voyageur Service, Facile et Accès Plus
p-25	Spécial IDTGV 2 ambiances de voyage au choix
Comment s'informer, réserver, acheter... ?	
p-27	Pour tout savoir Tous les points de contact : Internet, Téléphone, Borne Libre Service et guichets
p-29	Retrait des billets achetés à distance Toutes les solutions : guichet, livraison à domicile, Borne Libre Service et Billet Electronique
p-30	Billet classique
p-32	Billet imprimé®
p-34	Échange et remboursement Détail des conditions
p-35	TGV pratique Tous les conseils pour un voyage serein
p-37	Convention, médiation et Relations Clients Les engagements de la SNCF
Prix TGV sur les destinations les plus fréquentées	

- « *Pourquoi voyager avec...* » présente les avantages associés à l'offre transporteur,
- « *Comment voyager au meilleur prix avec... ?* » aide le client à trouver le tarif qui correspond au mieux à son profil de voyageur,
- « *Tous les services selon...* » expose toute la gamme de services proposés aux clients pour les accompagner avant, pendant et après leur voyage,
- « *Comment s'informer, réserver, acheter ?* » reprend toutes les infos pratiques issues notamment de l'ancien Guide *Informations Essentielles*.

Le Guide Europe présente les gammes tarifaires et les services proposés par chaque transporteur européen, selon un découpage par région européenne (Nord avec Eurostar, Thalys et TGV / Est avec TGV, ICE et TGV Lyria / Sud avec TGV Artesia et Elipsos). Railteam et Pass Interrail font également l'objet de parties distinctes.

Le Guide Auto/Train s'organise de façon similaire aux Guides transporteurs tout en s'adaptant aux informations spécifiques au service (ex : « *Quel véhicule peut voyager avec auto/train ?* », « *Terminaux auto/train* », avec les horaires et plans associés).

Le Guide Mobilité réduite reprend quasiment la même structure que la précédente :

« *Organisez votre voyage* » avec notamment présentation du service Accès Plus / « *Voyagez à prix léger* » / « *Accessibilité et services dédiés* ».

N.B : 2 Guides ont été supprimés par rapport à l'édition de 2007, dans un souci d'optimisation de l'information :

- le Guide *Téoz Pro*, dont le contenu est intégré dans le seul Guide *Téoz* ;
- et le Guide *Informations Essentielles*, dont le contenu est repris dans chaque Guide transporteur, ces derniers étant ainsi plus exhaustifs dans l'accompagnement du client de bout en bout (cf les infos pratiques dans la partie « *Comment s'informer, réserver, acheter ?* »), ainsi que dans la présentation des tarifs (reprise des tarifs sociaux, conventionnés, etc. dans « *Comment voyager au meilleur prix avec... ?* »).

Durée de validité et mise à disposition des clients

Plus de 3 millions de Guides sont livrés dans les points de ventes SNCF depuis le 23 octobre et placés dans les présentoirs destinés à cet effet dès réception :

- 550 000 *Loisirs TGV* et 500 000 *TGV Pro* ;
- 500 000 *Téoz* ;
- 320 000 *Lunéa* ;
- 300 000 *Corail Intercités* ;
- 250 000 *Europe* ;
- 200 000 *Auto/Train* et 400 000 *Mobilité Réduite*.

Une réimpression des Guides *Loisirs TGV*, *TGV Pro*, *Téoz*, *Lunéa* et *Europe* est prévue vers février-mars 2009.

Un Guide *Auto/Train* service été sortira fin mars 2009.

Le Guide *Corail Intercités* devrait, quant à lui, être valable au moins jusqu'à fin juin 2009, et le Guide *Mobilité Réduite*, jusqu'en octobre 2009.

L'information clients (Guides et fiches horaires) représente un budget annuel de 1,350 million d'euros.

Octobre 2007 - octobre 2008

Nouvelle Offre Tarifaire et de Services : bilan un an après

Plus de clients dans les trains

Depuis la mise en place de la Nouvelle Offre Tarifaire et de Services, le trafic voyageur est en hausse avec plus de 1,3 millions de voyages supplémentaires. Ce qui porte le taux d'occupation moyen des TGV à 77% soit une augmentation de 1 point.

Ce sont près de 25 000 billets TGV Pro qui sont vendus chaque jour.

Plus de clients qui voyagent à petits prix

Depuis la mise en place de la Nouvelle Offre, plus de 8 clients Loisir sur 10 voyagent à prix réduit. C'est aussi plus de **Prem's**, avec un prix d'appel en baisse (22€ au lieu de 25€ et 15€ sur les destinations de l'Est) et qui représente 1 voyage loisir sur 10. Les promotions et les offres de dernière minute représentent plus de 1,6 million de billets.

Les voyageurs fréquents bénéficient de plus de réduction (en hausse de 1 point) avec, en moyenne, 45% de réduction sur leurs voyages.

Pour le marché jeune, la réduction moyenne a augmenté de 3 points avec la nouvelle réduction de -60% de la carte 12/25. Ils ont ainsi bénéficié de plus de 1 million de billets à prix réduit supplémentaires grâce à leur carte.

Les ventes de cartes sont en hausse de +10% et les 1^{ères} adhésions sont en augmentation de 23%. 3 porteurs de cartes sur 4 déclarent souhaiter renouveler leur carte à l'expiration de celle-ci.

La règle simple : « Anticiper pour bénéficier de petits prix », **a été comprise par nos clients puisque le nombre de clients qui achètent plus d'un mois avant leur départ a augmenté de 2 points depuis décembre 2007** (*source TNS Sofres - Baromètre TGV - Vague 3 - juin 2008, panel de 15 000 clients*).

Plus de services pour un voyage sur mesure

Plus de 90% des clients jugent utiles les services Jeunes Voyageurs Service (permettant à un enfant de voyager seul) et Faciléo (offrant un accompagnement aux personnes en mobilité réduite temporaire). **Sur les 9 premiers mois de 2008, la demande pour le service JVS a augmenté de 12% et celle pour le service Faciléo a augmenté de 15%.**

L'offre TGV Pro, services inclus et ultra flexible, créée pour les clients professionnels, a répondu à leurs attentes :

- o plus de 3 clients Pro sur 4 estiment que TGV développe plus de services pour faciliter le voyage et ils en sont satisfaits à plus de 90% ;
- o ce sont les services liés à la flexibilité qui sont les plus appréciés car ils correspondent à leur 1^{er} besoin, en particulier les Guichets Express Pro, la Ligne Express Pro et surtout l'Accès Dernière Minute ;
- o le service de restauration à la place a séduit déjà plus de 475 000 voyageurs affaires.

Au final, le rapport qualité/prix est jugé satisfaisant par 8 clients Pro sur 10 (source TNS Sofres - Baromètre TGV - Vague 4 - juillet 2008).

85% de nos clients jugent notre offre claire (source TNS Sofres - Baromètre Business TGV - Vague 3 - juin 2008, panel de 15 000 clients) et la SNCF porte toute son attention sur les 15% pour lesquels elle ne l'est pas.

Elle propose ainsi d'apporter plus de lisibilité à l'offre tarifaire : avec les nouveaux **Guides voyageurs** actuellement distribués dans tous les points de vente (Cf note sur les Guides), ainsi qu'une plus grande transparence de l'affichage sur Internet.

En conclusion

Conformément aux ambitions fixées au lancement de la nouvelle offre, deux grandes tendances se dégagent 12 mois après sa mise en place :

- o une politique de développement du volume des petits prix et de stabilité du prix moyen **Loisir** ;
- o une politique de services réussie répondant aux besoins de chacun : « service compris » sur les **Pro** / et « à la carte » pour les **Loisir**.

Au global, près de **8 clients sur 10 estiment que le rapport qualité/prix est bon** (source TNS Sofres - Baromètre Business TGV - Vague 4 - juillet 2008, panel de 15 000 clients).

Avec sa Nouvelle Offre Tarifaire et de Services, la SNCF s'est engagée durablement dans une politique de volume et poursuit ainsi son objectif de développement de l'éco-mobilité.