

TER RÉINVENTE SA PRÉSENCE TERRITORIALE POUR ÊTRE PLUS PROCHE ET ACCESSIBLE À TOUS

SAINT-DENIS, LE 14 FÉVRIER 2019

Frank Lacroix, Directeur général TER a présenté ce jeudi 14 février la nouvelle étape de son programme de transformation CapTER2020. Après avoir engrangé des premiers progrès de ponctualité, de maîtrise des coûts et renoué avec la croissance des trafics, TER souhaite réinventer sa présence territoriale et diversifier ses canaux de vente.

UN AMBITIEUX PLAN DE TRANSFORMATION INDUSTRIEL

Lancé fin 2016, le plan de transformation industriel CAP TER avait pour objectif d'inverser trois tendances négatives : la baisse de la qualité de service, la hausse des coûts de production et la baisse du nombre de voyageurs.

Deux ans plus tard, les résultats sont là. Alors qu'entre 2012 et 2016, le nombre de trains en retard augmentait de 5 % chaque année, **la tendance s'est inversée à partir de 2017 avec -3% de trains en retard et une régularité en progrès à 90,4%**. En 2018, malgré la grève de 36 jours, la régularité ne s'est plus dégradée. Depuis septembre, on enregistre une baisse supplémentaire de -9% de trains en retard, et une performance record **92,7% de régularité des TER à l'arrivée en janvier**.

Le premier progrès significatif pour la fréquentation des trains a été engrangé **dès 2017 avec une hausse de 4,8% du nombre de voyageurs sur les lignes TER** dans toutes les régions.

A ce jour, **9 des 11 régions ont d'ores et déjà renouvelé avec SNCF leur convention d'exploitation TER** dans laquelle SNCF s'engage sur trois volets : attractivité, qualité de service et maîtrise des coûts.

+20% DE VOYAGEURS SUPPLÉMENTAIRES TOUS LES JOURS D'ICI 2025

TER, partenaire des régions, ambitionne de les accompagner dans leur conquête de nouveaux voyageurs, avec à l'horizon 2025 une cible de fréquentation des TER de +20% par rapport à aujourd'hui, ce qui représente **200 000 voyageurs quotidiens de plus**.

TER s'appuie sur une nouvelle offre articulée autour de **3 nouveaux produits : TER CITI, TER KRONO et TER PROXI**. Chacun d'eux correspond à un besoin de mobilité particulier dans les régions et à un mode de production ferroviaire différent.

- TER CITI c'est le transport urbain et fréquent pour décongestionner l'accès aux villes.
- TER KRONO, le transport rapide et confortable pour relier les grands pôles urbains entre eux.
- TER PROXI, le transport au plus près des territoires pour mieux les desservir.

RÉINVENTER LA PRÉSENCE TERRITORIALE DE SNCF EN RÉPONDANT AUX BESOINS DE TOUS LES PUBLICS

TER souhaite aussi aller plus loin dans sa relation avec ses clients en transformant ses guichets en nouveaux **Espaces Service** et en organisant la **présence ponctuelle d'équipes commerciales dans les gares, y compris les plus petites d'entre elles**. L'objectif est simple : être là où est le client et répondre véritablement à ses besoins.

La croissance forte de la vente **des billets TER au format digital, via OUI.sncf, l'app SNCF ou encore les sites régionaux de TER**, qui représente aujourd'hui **plus de 30% des ventes (prévision : 50% en 2020)**, amène à réinventer les dispositifs et outils de vente pour continuer à rendre le train accessible à tous et au meilleur prix. 75% des Français possèdent aujourd'hui un smartphone.

Ainsi, **TER va transformer ses 11 Centres de relations clients**. Le métier des agents, auparavant centré sur l'information et le service après-vente, évoluera dès le mois d'avril prochain vers des fonctions commerciales. **Joignables par téléphone non surtaxé, ces Centres réaliseront des ventes de billets à distance** pour toutes celles et ceux qui n'ont pas de smartphone ou qui n'ont pas d'accès à internet. Les billets achetés, **par simple appel téléphonique**, sont ensuite acheminés à domicile par la Poste sous 72h.

Autre nouveauté, **les boutiques mobiles** aujourd'hui déjà **déployées dans 5 régions** (Pays-de-la-Loire, Bretagne, Nouvelle-Aquitaine, Grand-Est) vont à la rencontre des clients au cœur des communes, sur les marchés. [Lien vidéo](#)

TER développe également des solutions de **ventes de billets SNCF qui pourront être confiés à des tiers** dans le cadre de contrats commerciaux. Après des premières expérimentations en cours, notamment dans la Sarthe, dès avril prochain, **des épiceries multi-services, des marchands de journaux ou encore des bureaux d'informations touristiques pourront vendre des billets de train**. [Lien vidéo](#)

Enfin, TER expérimente **2 solutions de télé-présence** :

- **le visio-services** en Normandie, une solution permettant d'interagir en vidéo avec les clients des plus petites gares et de leur apporter toute l'information dont ils ont besoin [Lien vidéo](#)
- **les visio-guichets** en Pays-de-la-Loire qui mettent les clients d'une borne libre-service en relation avec le CRC régional pour les guider dans leur parcours d'achat.

Pour toutes les lignes TER, la transformation est également managériale puisque d'ici 2020, **chacune d'entre elle sera dotée d'une direction de lignes à part entière, ancrée sur son territoire et le bassin de mobilité**. Ces directions de lignes disposeront des leviers de management de la production et représenteront SNCF devant les clients et les élus.

C'est avec les élus, au cœur des territoires, que seront déterminées les solutions les plus adaptées et utiles à chaque situation, parmi celles présentées aujourd'hui.



À PROPOS DU GROUPE SNCF

SNCF est l'un des premiers groupes mondiaux de transport de voyageurs et de logistique de marchandises avec 33,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2017, dont un tiers à l'international. Avec son socle ferroviaire français et riche de son expertise d'architecte de services de transport, le Groupe emploie 270 000 collaborateurs dans 120 pays. Son objectif est d'être la référence de la mobilité et de la logistique en France et dans le Monde. SNCF couvre 6 grands métiers : SNCF Réseau (gestion et exploitation du réseau ferroviaire français), les Mobilités quotidiennes (Transilien en Île-de-France, TER en régions et Keolis en France et dans le monde), le Voyage longue distance (TGV inOUI, OUIGO, Intercités, Eurostar, Thalys, OUIBUS, etc. et la distribution avec OUI.sncf), SNCF Gares & Connexions (gestion et développement des gares), SNCF Logistics (transport et logistique de marchandises au niveau mondial avec notamment Geodis, Fret SNCF et Ermewa) et SNCF Immobilier (gestion et valorisation des actifs immobiliers et fonciers).

+ Pour en savoir plus, [sncf.com](https://www.sncf.com)