

## Conseil Consultatif de Consommateurs 15 octobre 2021

### Compte-rendu

---

#### Participants :

#### Représentants des Associations Nationales de Consommateurs agréées

Jean LENOIR	FNAUT – Vice -Président
Gérard SCHREPFER	ALLDC
Diego RIZO	AFOC
Bernard DESBROSSES	Familles de France
Patrick BELGHIT	CNAFAL
Guy BERTHION	CNAFC
Guy BLANCO	CNAFC
Jean GOZE	INDECOSA - CGT
Patrice MOREAU	INDECOSA - CGT
Hélène MARCHAL	UNAF
Anna LAMY	UFC - Que choisir
Myrose GRAND	Familles rurales-excusée

#### Représentants SNCF

Lucie RUAT	Directrice de cabinet de M. FANICHET
Alain KRAKOVITCH	Directeur Voyages SNCF
Ghislaine COLLINET	Secrétaire générale Voyages SNCF
Jérôme LAFFON	Directeur Marketing Voyages SNCF
Frédéric MIEL	Directeur Marketing INTERCITES
Yann MONOD	Directeur Marketing Services et Innovation TRANSILIEN
Julien VANDERPOTTE	Responsable Affaires publiques INTERCITES
Gregory DENTANT	Directeur services et relation client de TER
Anne PRUVOT	Directrice générale e.Voyageurs
Reinhard RUNNE	Responsable Associations Nationales de Consommateurs

## Introduction par Lucie RUAT SNCF VOYAGEURS

- Le Conseil Consultatif de Consommateurs (CCC) est un moment important pour nous.
- Malheureusement, Christophe FANICHET n'a pas pu se libérer pour présider le Conseil aujourd'hui.

## Intervention d'Alain KRAKOVITCH, SNCF VOYAGES

### Trafic, taux d'occupation

Globalement pendant le 1<sup>er</sup> semestre 2021 nous avons perdu 50 % de notre chiffre d'affaires. L'année 2021 reste donc difficile même si nous enregistrons des tendances positives :

- La dynamique de vente sur les dernières semaines se maintient pour atteindre un niveau l'ordre de 90% vs 2019 la semaine passée.
- Les ventes TGV ont été soutenues par les 200.000 billets vendus dans le cadre de la promotion pour les 40 ans du TGV.
- L'anticipation reste limitée avec plus de la moitié des ventes sur des circulations des 2 semaines à venir.
- Le taux d'occupation global août GV France : 71% vs 73% en 2019.
- Le taux d'occupation global septembre GV France : 76% (-2 pts vs 2019 et +17 points vs 2020).
- Bonnes perspectives pour les ventes pour les vacances de Toussaint, cependant encore un retard des ventes vs 2019 mais qui continue à se réduire au fil des semaines.
- Les professionnels reviennent à 60 % et les entreprises sont à 72% favorables aux déplacements par train.
- Les offres comme Alleo, Lyria etc. se comporte comme le trafic national.

### Europe (focus Eurostar et Thalys)

La crise financière consécutive à la pandémie mondiale de la COVID-19 a durement frappé Thalys et Eurostar dès mars 2020. Compte tenu de la persistance des restrictions fortes de mobilité dans le cadre des politiques sanitaires nationales, les deux entreprises ferroviaires se sont concentrées pleinement sur leur sauvegarde opérationnelle et financière avec la mise en œuvre de plans d'économie et de refinancement importants dans les deux filiales.

- Une dynamique positive de reprise est amorcée depuis l'été, portée par l'assouplissement de restrictions de voyages entre le Royaume-Uni, la France et la Belgique décidées par les autorités nationales début août :
  - à date, Thalys exploite 80% de son plan de transport nominal, dont 16 aller-retours quotidiens Paris-Bruxelles (vs. 21 en temps normal),
  - et Eurostar a remonté son offre à 9 aller-retours quotidiens Paris-Londres (vs. 24 en temps normal) et remonte à 15 dès ce mois -ci.

- Cette dynamique de reprise permet aux deux entreprises d'avoir des résultats conformes - voire supérieurs - aux trajectoires financières présentées aux banques pour les refinancements du printemps 2021.
- La vitesse de montée en charge d'ici la fin d'année dépendra à la fois du retour de la clientèle business, et de l'assouplissement des mesures sanitaires à l'entrée au Royaume-Uni (tests PCR coûteux).
- A partir de janvier 2022, le plan de transport devrait de nouveau être normal et les trajectoires de chiffre d'affaires devraient retrouver un niveau proche du niveau pré-COVID, avec néanmoins une perte structurelle, définitive ou ponctuelle, d'une part de la clientèle business.

### **Le projet Green Speed**

- Lancé en septembre 2019, le projet de rapprochement entre Eurostar et Thalys a pour ambition de créer à terme une entreprise européenne de mobilité durable. Ce projet est un écho européen à la stratégie de SNCF Voyageurs de favoriser le report modal et de développer la part du ferroviaire dans la mobilité.
- Green Speed serait un formidable symbole pour l'Europe, avec pour la première fois dans l'histoire une compagnie capable de connecter à grande vitesse 5 pays - France, Royaume-Uni, Belgique, Pays-Bas et Allemagne - où vivent près de 245 millions d'habitants.
- SNCF Voyageurs, avec les autres actionnaires d'Eurostar et Thalys que sont PATINA <sup>1</sup>et SNCB, confirme l'avancement du projet Green Speed dont les fondamentaux annoncés en 2019 ne sont pas remis en cause.
- En conjuguant les ressources de chaque entreprise, Green Speed permettrait d'accélérer la croissance du marché ferroviaire via notamment des actions commerciales communes.
- La mise en commun de leurs ressources, notamment de leurs matériels et de leurs systèmes d'information et de distribution, permettrait en outre d'atteindre une efficacité économique accrue au service de leurs ambitions de développement.
- Le rapprochement d'Eurostar et Thalys s'effectuerait via la création d'une société holding domiciliée en Belgique, à laquelle serait apportée la totalité des titres d'Eurostar (Eurostar International Ltd) et de Thalys (THI Factory) détenus par SNCF Voyageurs, SNCB et PATINA.
- Afin d'assurer un développement optimal de la future entité, il serait indispensable à terme d'avoir une marque unique. Cela permettrait de concentrer tous les moyens de communication des deux entreprises et d'aller chercher de nouveaux clients, y compris parmi les touristes internationaux qui visitent l'Europe.
- Il ressort des différentes études menées que c'est la marque Eurostar qui permettrait le mieux d'assurer ce développement, compte tenu notamment de sa très forte notoriété internationale hors d'Europe. (La marque « Thalys » est donc appelée à disparaître)

---

<sup>1</sup> Patina Rail LLP - un consortium composé de la Caisse de dépôt et placement du Québec ("CDPQ") et des fonds gérés par l'équipe Infrastructure de Federated Hermes

- La répartition du capital du futur ensemble (55,75% pour SNCF, 25,75% pour Patina et 18,5% pour SNCB) et les principes de gouvernance permettraient à SNCF de maintenir un contrôle exclusif et un leadership stratégique.
- Une information-consultation des représentants du personnel sur ce volet capitalistique est lancée en octobre 2021.

Les prochaines étapes :

- Octobre 2021 et janvier 2022 : soumission du projet aux autorités de la concurrence (notamment de la Commission Europe ; impossible de mettre en œuvre sans son accord),
- Décembre 2021 : approbation par les instances internes SNCF
- Le projet serait approuvé par les instances de gouvernance des actionnaires du projet en sa forme finale en fin d'année 2021, après consultation des représentants du personnel concernés.
- Mars 2022 : date envisagée de mise en œuvre de la holding, après obtention de l'autorisation au titre du contrôle des concentrations par les autorités de la concurrence. La mise en œuvre opérationnelle et commerciale interviendrait à horizon de 2-3 ans plus tard.

### **OUIGO vitesse classique:**

#### L'offre :

- Deux lignes seront concernées dans un premier temps : Paris-Nantes et Paris-Lyon.
- Durée du parcours entre 3h30 et 4h15 pour Paris-Nantes et entre 4h45 et 5h15 pour Paris-Lyon.
  - Paris-Austerlitz <-> Nantes via Juvisy, Massy-Palaiseau, Versailles, Chartres, Le Mans et Angers ou Juvisy, Les Aubrais, Blois, Saint-Pierre-des-Corps, Saumur et Angers,
  - Paris-Bercy <-> Lyon-Perrache via Villeneuve-Saint-Georges, Melun, Dijon, Chalon-sur-Saône et Mâcon
- Exploitées avec un matériel de type Corail rénové (l'intérieur et l'extérieur) dans les codes couleurs des Ouigo grande vitesse
- Les billets seront proposés à prix fixe à partir de 45 jours avant le départ, avec des tarifs compris entre 10 et 30 euros maximum selon la période - heures de pointe ou heures creuses - et la destination, et 5 euros pour les enfants. Tous les voyageurs d'un même train payeront le même prix.
- L'ambition est de vendre 65% des billets à moins de 20 euros.
- Trois allers-retours quotidiens sont prévus sur la ligne Paris-Nantes, soit 3 840 places, et deux allers-retours sur la ligne Paris-Lyon, soit 2 560 places.

- C'est du train en plus. L'offre vise à prendre des parts de marché à la route (cars et voitures individuelles).
- L'objectif est de 1,2 million de voyageurs en 2022. L'expérimentation doit durer deux ans, jusqu'en 2024, pour voir si le modèle fonctionne économiquement.

### Le modèle économique :

Coûts de production abaissés pour produire des sièges moins chers grâce au leviers suivants :

- Les rames partiront de gares peu chargées (Paris-Austerlitz ou Paris-Bercy),
- Les péages ferroviaires peu élevés hors lignes à grande vitesse,
- Une seule classe de service sera proposée,
- Une rotation du matériel optimisée, pour limiter le nombre de voitures et locomotives,
- Ventes seront uniquement effectuées sur Internet.

### **EASY 2**

A la suite de la mise en œuvre de la phase 1 d'Easy que Jérôme LAFFON va développer d'ici quelques minutes, nous allons lancer la phase 2 dans les prochains jours avec des parties prenantes comme nous l'avons fait lors de la phase 1.

Easy 2 abordera les trois aspects suivants avec des articulations concrètes à définir :

1. Des avantages pour tous les voyages SNCF
2. La fluidité de l'expérience client grande vitesse et longue distance
3. Evolution de la stratégie tarifaire

### **Intervention de Jérôme LAFFON (cf. présentation ci-jointe)**

- Depuis de mois de juin 700 000 carte ont été vendues. La plupart des acheteurs sont des nouveaux clients qui ne possédaient pas de carte avant.
- Compte tenu des restrictions de voyager émises par le gouvernement les cartes en cours de validité ont été sont les cas prolongés de 2 à 3 mois.
- Aujourd'hui on compte au total 2 millions de clients qui possèdent une carte.
- La nouvelle carte « Mon forfait annuel télétravail » (MFATT) a été vendu à 3500 clients dont 50% de nouveaux clients. Ce nouveau forfait est 40% moins cher que le forfait « Mon forfait annuel classique (MFA) ».
- Nous avons pu constater que 50% des clients MFA ont basculé sur le nouveau forfait MFATT.
- Les entreprises sont nombreuses à demander ce nouveau forfait pour leurs employés.
- En ce qui concerne la satisfaction de nos clients nous relevons une augmentation du taux de recommandation de 9 points, soit au total 39 versus 30 en 2020.

- Par ailleurs, nos clients sont satisfaits à 77% du par rapport qualité / prix de leur voyage

Question de Patrick BELGHIT: 3500 abonnés c'est très peu.

Réponse de Jérôme LAFFON : Il s'agit des abonnements purement TGV. Bien entendu, ceux du Transilien se comptent par des dizaines de milliers.

Remarque de Patrick BELGHIT : Il ya un problème des chèque vacances qui obligent les gens à se rendre à un guichet.

Réponse de Jérôme LAFFON : La digitalisation des CK vacances et en cours et se terminera en 2022.

Réponse d'Anne PRUVOT: Il existe aujourd'hui deux types de CK vacances : en papier à utiliser comme du cash, puis dématérialisé, sous forme d'une carte (comme une carte de paiement).

Nous travaillons étroitement avec l'association nationale des chèque vacances afin d'encourager les entreprises à émettre les CK vacances sous forme de carte de paiement.

Remarque de Patrick BELGHIT et Gérard SCHREPFER : Pour les bon d'achat SNCF c'est le même problème. Par exemple ceux que l'on reçoit pour un remboursement. Cela peut se perdre facilement.

Réponse d'Anne PRUVOT : On y travaille également.

Question de Patrick BELGHIT: Comment comptez-vous résoudre la problématique de électrosensibles ? Il y en a de plus en plus en France. Pouvez-vous leur proposer des espaces sans WIFI ?

Réponse Reinhard RUNNE : Il s'agit d'une thématique déjà étudiée lors du lancement du WIFI dans nos TGV en décembre 2016.

➔ Informations poste réunion :

*La connectivité à internet dans les trains est une attente forte de la majorité de nos clients et nous avons pu le mettre en place pour la première fois en décembre 2016 sur Paris – Lyon. Pour SNCF, l'enjeu consistait à relever le défi technologique de proposer une connexion de qualité, tout en s'assurant du respect des normes en vigueur sur le rayonnement électromagnétique.*

*La technologie de captation du réseau multi-opérateur par des antennes extérieures au train, puis la diffusion par WiFi à l'intérieur du train a été jugée la meilleure solution pour limiter l'effet des ondes. Concernant les ondes WIFI, elles utilisent des radiofréquences entrant dans la gamme de fréquence des téléphones portables. Mais la puissance des ondes WiFi est bien inférieure à celles des téléphones mobiles, car il s'agit d'une technologie destinée à transmettre des données à courte distance – moins de 100 mètres.*

*Pour vous répondre tout à fait, le sujet du rayonnement des ondes a bien été pris en compte et traité en amont du lancement du projet de connectivité dans les trains, pour garantir le respect des normes en question ; pour SNCF, il n'était et il n'est pas question de transiger avec la santé des voyageurs et des agents de l'entreprise.*

*C'est la raison pour laquelle, des mesures de champ électromagnétique ont été réalisées à l'intérieur d'une rame TGV équipée de points d'accès WiFi en émission. Le rapport, réalisé par un laboratoire indépendant accrédité par le comité français d'accréditation (COFRAC) pour ce type de mesure,*

*atteste de la conformité du niveau d'exposition au champ électromagnétique dans la bande 100 kHz à 6 GHz vis-à-vis du décret n° 2002-775.*

*Ce décret fixe les seuils limites d'exposition du public aux ondes électromagnétiques autorisés en France. Pour exemple, les mesures au contact d'une antenne WiFi n'ont pas dépassé plus de 0,6 W/kg, quand la valeur maximale légale pour les fréquences est de 2W/kg (tête et tronc), ce qui confirme le respect de la réglementation validée par les pouvoirs publics.*

*J'ajoute qu'avec le bureau Veritas nous avons fait installer des sondes à une centaine de points différents dans un TGV équipé du système WiFi, afin d'effectuer des mesures dans tous les endroits où étaient susceptibles de se tenir les voyageurs, les voitures de 1ère et de 2nde classe et la voiture-bar. Les résultats montrent là aussi que les valeurs de rayonnement sont bien inférieures aux valeurs limites d'exposition.*

*Du reste, la structure métallique d'un train circulant à 300km/h constitue une cage de Faraday\* qui limite la pénétration du signal 4G à bord des trains. Par conséquent, les téléphones mobiles des clients ont des difficultés à capter le signal 4G des opérateurs suivant la couverture télécom disponible le long des lignes TGV et ils doivent émettre un niveau de puissance – et donc un rayonnement électromagnétique – plus élevé pour chercher à capter ce signal 4G.*

*Or, en se connectant au WiFi, les appareils mobiles cessent de chercher le réseau ce qui réduit considérablement les champs électromagnétiques*

*\* Une Cage de Faraday désigne un espace qui ne laisse passer aucune onde électrique ou électromagnétique ni dans un sens ni dans l'autre (de l'extérieur vers l'intérieur ou vice-versa).*

Question de Patrice Moreau : Avec la Covid il y avait beaucoup de problèmes avec des cartes, c'est mieux maintenant. Quid le OUIGO vitesse classique ? Ce sont donc des trains Intercités ?

Réponse d'Alain KRAKOVITCH : C'est un matériel Corail en effet qui sera renové. Mais il s'agit d'un service librement organisé pendant que les Intercités ce sont des trains conventionnés donc subventionnés par l'Etat. Comme je disais au départ c'est que du Paris- Lyon et du Paris – Nantes. Mais c'est tous les jours et non pas comme autrefois les IC 100% éco.

Remarque de Patrice MOREAU : La réduction « congés payés » c'est toujours du papier et c'est encore ou toujours très mal connu par le grand public.

Réponse de Jérôme LAFFON : Des discussion avec l'Etat sont en cours afin de les digitaliser.

Remarque de Jean LENOIR : Votre objectif doit être de prendre des parts de marché et non seulement augmenter les voyages de vos clients que vous avez déjà. Il faudrait suivre le nombre de voyages qui se font en famille.

Remarque d'Alain KRAKOVITCH : En ce qui concerne les trajets Province – Province je souhaite faire un appel à toutes les associations nationales présentes aujourd'hui : Il faut absolument soutenir la LGV Massy – Valenton que Emmanuel Macron n'a pas évoqué.

En effet, sans ces travaux le développement Province – Province ne pourra se faire. Nous ne pouvons pas faire plus d'Intersecteurs au milieu des trains fret qui circulent sur les mêmes voies.

Il faut absolument booster ce projet qui est très difficile notamment en termes de financement. En effet, il concerne la région Ile de France donc faire payer Hauts de France par exemple c'est extrêmement difficile.

Question de Patrick BELGHIT : Il s'agit de quels intersecteurs par exemple ?

Réponse d'Alain KRAKOVITCH : Le Nantes – Strasbourg par exemple.

Remarque de Guy BERTHION : Il faut solliciter l'Europe.

Réponse d'Alain KRAKOVITCH : On essaie tout et un appui de votre part auprès des élus locaux de tous les niveaux pourrait aider.

Question de Patrice MOREAU : Il s'agit d'un tunnel ?

Réponse d'Alain KRAKOVITCH : Non, il s'agit juste d'un rajout d'un bout de voie.

Remarque de Bernard DESBROSSES : Il ya un problème avec les fauteuils de la 1<sup>ère</sup> classe dans les rames « new-look ». Les sièges sont désormais plus petits, les rames vibrent beaucoup en mouvement et l'espace des valises s'est réduit. Globalement on a moins de place.

Réponse d'Alain KRAKOVITCH : Les retours de nos clients sont en général positifs sur nos rames Océane. Effectivement, les sièges sont plus fermes mais nous avons supprimé l'espace vide entre les deux sièges ce qui plaît beaucoup à notre clientèle qui y trouve un peu plus d'intimité.

Réponse de Jérôme LAFFON : On peut percevoir les sièges comme plus rigides mais la conception s'est faite avec des ergonomes qui préconisent ce type de siège notamment pour éviter des maux de dos faute d'un maintien correct.

Remarque de Bernard DESBROSSES : On verra la suite avec les TGV M.

Remarque d'Hélène MARCHAL : Il faut également penser à l'ergonomie pour les familles. Il faut plus d'espace dédié pour eux.

Remarque de Patrice MOREAU : L'espace bagage est un problème. Souvent les gens mettent tous leurs bagages dans le premier espace car ils ignorent qu'il en ait d'autre au mieux de la voiture.

Réponse de Jérôme LAFFON : En effet, c'est la raison pour laquelle nous faisons des annonces dans les trains à ce sujet.

Remarque de Reinhard RUNNE : Cet été nous avons expérimenté sur un axe TGV un service « aide et rangement bagages ». Il s'agissait d'un personnel dédié qui lors des grands départs aidait nos clients à ranger leurs bagages dans tous les espaces disponibles et à optimiser le rangement. Cette expérimentation sera réduite et élargie lors des prochains grands départs.



## **Intervention de Frédéric MIEL, INTERCITES (cf. : présentation ci-jointe)**

Information:

Le tarif SUPERFLEX des trains Sans Réservation Obligatoire (SRO) évolue. En effet, afin de répondre à la demande des utilisateurs de la flexibilité tarifaire d'échange et de remboursement (voyageurs fréquents et professionnels), de pouvoir digitaliser leur titre et pouvoir les échanger en mobilité, INTERCITES adapte sa tarification sur le modèle régional. Par conséquent, courant 2022, le billet OPEN (SUPERFLEX tarif individuel et encarté) évoluera pour être disponible sur internet (échangeable et remboursable avant jour du départ sans frais), en validité 1 Journée.

Question d'Hélène MARCHAL : Les billets open 7 jours resteront ?

Réponse de Frédérique MIEL : C'est un tarif très peu utilisé, soit moins de 4% des billets sur un train Intercités SRO (sans réservation obligatoire).

Question de Patrice MOREAU : Les Nantes – Bordeaux en Intercités, quid ?

Réponse Frédéric MIEL : C'est un sujet important comme la réservation due les Nantes- Lyon.

Remarque de Jean LENOIR : Les IC jour et nuit c'est très bien, mais les correspondances Nantes-Bordeaux vers Marseille ne sont pas optimisées.

Frédérique MIEL : J'ai une bonne nouvelle : dès décembre les correspondances seront ajustées et il aura une 4<sup>ème</sup> fréquence Nantes – Bordeaux.

## **Intervention de Grégory DENTANT, TER (cf. : présentation ci-jointe)**

Remarque de Patrice BELGHIT : Il faut réduire les émissions.

Réponse de Grégory DENTANT : Nous y sommes engagés. TER, les régions comme les associations travaillent ensemble.

Question de Patrice MOREAU : Quelles régions ont été le plus touchées par la Covid ?

Réponse de Grégory DENTANT : Selon les périodes et les régions c'est très différent.

Remarque de Patrice MOREAU : En ce qui concerne la Normandie il y a un problème de rames (trop peu) et de réservation obligatoire.

Réponse de Grégory DENTANT : C'est une ligne difficile car il comporte aussi bien une clientèle d'Ile de France (pendulaires) comme une clientèle « loisir ». Ne pas pouvoir garantir une place assise est difficilement acceptable pour un voyageur qui passe plusieurs heures dans un train.

Remarque de Jean LENOIR : Cette ligne était avant un IC ! Il faut laisser le choix aux clients de prendre ou de ne pas prendre une réservation.

Complément d'intervention de Jean Lenoir :

- L'attribution d'une voiture aux voyageurs sans réservation n'est pas une solution satisfaisante. Il faut rendre opérationnel, comme en Suisse et en Allemagne le système d'affichage automatique des places et des trajets réservés. Les nouveaux matériels normands en sont équipés.

- La réservation obligatoire serait contraire aux orientations voulues et annoncées par la SNCF le 1er juin 2021 lors de la présentation de la nouvelle gamme tarifaire : « Notre concurrent est la voiture. »

- Le billet ouvert au plein tarif ou avec la réduction permise par une carte doit cohabiter avec des billets avec réservation permettant de bénéficier des tarifs yieldés.

- La réservation facultative étant la règle, nous restons cependant favorables à l'instauration d'une réservation obligatoire sur un petit nombre de trains lors de certains jours très chargés. Le président, Jean-Pierre Farandou, récemment questionné par la FNAUT sur cette question, nous a dit partager cette analyse et que cette solution doit être étudiée.

Par ailleurs, Jean LENOIR a noté que la direction TER Normandie devait envoyer un dossier aux membres du conseil consultatif.

De plus, Jean LENOIR a signalé comme point positif l'attribution d'un nom aux Intercités de nuit car cela valorise l'offre. Il a donc demandé que ces noms soient affichés sur OUI.sncf lors des procédures de renseignement ou d'achat.

Remarque de Patrice MOREAU : En plus de plus en plus de guichet sont fermés.

Réponse de Grégory DENTANT : Nous travaillons avec les AO sur ce sujet. Je souligne que cette question est soumise à l'impulsion des régions.

Remarque de Patrick BELGHIT : Il faut dimensionner le train et offrir la possibilité de voyager avec ou sans réservation. C'est la région de commander assez de voitures et à SNCF d'effectuer des comptages.

Frédéric MIEL : Tout le monde veut avoir une place assise mais personne ne veut prendre une réservation... Pourtant certains trajets font plus de 3 heures. Donc, il faut bien une réservation pour être sûr d'avoir une place assise pour ces trajets. De plus, une réservation est échangeable jusqu'à 2 minutes avant le départ du train. En principe à ce moment-là le voyageur devrait être déjà à bord du train. Pour les pendulaire n'ont qu'un trajet court cela que ne semble pas nécessaire.

Cependant, 90 % sont des trajet longs et 95% de nos clients souhaitent une réservation.

Question de Bernard DESBROSSES : Pourquoi un changement de billet de TGV coût 15€ ?

Réponse de Jérôme LAFFON : Parce que la libération tardive des places fait courir le risque de ne pas pouvoir revendre la place ce qui est une perte sèche pour nous. Par ailleurs, nous proposons une gamme de tarif « full flex » qui permet de s'échanger sans frais.

## Intervention de Yann MONOD, Transilien(cf. : présentation ci-jointe)

Le constat général est que le télétravail fait perdre environ 5% du CA au global. Certains sites comme par exemple la Défense sont plus touchés que d'autres.

Nous avons également pu observer qu'après le télétravail imposé et un retour à 87% de l'occupation par rapport à 2019, nos clients sont bien plus sensibles à la foule. Ainsi perçoivent-ils un Transilien comme « chargé comme avant » alors que d'un point de vue statistique cela ne correspond pas à la réalité.

Dans le cadre d'une généralisation du télétravail, l'objectif pour Transilien consiste à travailler avec les entreprises afin de lisser les pointes du trafic et d'éviter que pendant certains jours comme par exemple les lundis et les vendredis le trafic baisse beaucoup puis se reporte sur les autres jours de la semaine.

## Intervention d'Anne PRUVOT, e.Voyageurs

Plusieurs avancés dans la refonte des applications qui restent extrêmement complexes :

- Assistant inclut également TER
- Dématérialisation de cartes commerciales
- Bus locaux se renforce dans plusieurs villes

La semaine prochaine aura lieu la prochaine expérimentation du « forfait mobilité durable<sup>2</sup> »

OUI.sncf

- Fonctionnalités améliorées-> avantages
- « Site map » est intégré dans l'application
- Reprise des itinéraire « petits prix »
- Campagne « Destination France » pour découvrir en train les sites touristiques parfois peu connus

---

<sup>2</sup>Dans la lignée de la loi mobilités, pour des transports quotidiens plus faciles, moins coûteux et plus propres, le décret du 9 mai 2020 met en place le « forfait mobilités durables », pour accompagner les salariés et les employeurs du privé.

Pour les employés, il s'agit de la prise en charge facultative par leur employeur des frais de transports personnels entre le domicile et le lieu de travail jusqu'à 500 € par an.

Les moyens de transports concernés sont :

les vélos, électriques ou mécaniques ; la voiture dans le cadre d'un covoiturage (en tant que conducteur ou passager) ; les engins de déplacement personnels (motorisés ou non) en location ou en libre-service (comme les scooters et trottinettes électriques « en free-floating ») ; les transports en commun en dehors des frais d'abonnement et tout autre service de mobilité partagée.

Il est exonéré d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales jusqu'à 500 € par an et par salarié.

- Ouverture des ventes pour les fêtes de fin d'année plus d'1million de billets vendus en 1 jours
- Migration du site vers I cloud pour éviter la saturation lors d'une forte demande.

#### Rapprochement de l'univers OUI.sncf et l'assistant

- 2022 -> il faut trouver dans le même endroit les mêmes informations
- Proposer plus de choix en termes d'itinéraire. Exemple : Paris - Dreux : soit TER, soit plusieurs Transilien. Cependant, il est encore impossible de vendre le billet transilien techniquement encore impossible.