

## **SNCF Proximités, première branche du groupe SNCF**

Avec plus de 10 milliards d'euros (E\*) de chiffre d'affaires attendus en 2010 et la maîtrise de tout l'éventail du transport collectif : SNCF Proximités poursuit son expansion en France et dans le monde.

\*Estimation.

Chaque jour, SNCF Proximités  
transporte 9 millions de voyageurs.



Keolis gagne Melbourne,  
le plus grand réseau  
de tramways du monde.



# SNCF Proximités Faits & chiffres 2009

9

millions

de voyageurs par jour, soit :

4 millions

de voyageurs SNCF  
(TER, Transilien, Intercités,  
Chemins de Fer de la Corse)

5 millions

de voyageurs Keolis  
(France, Europe, Monde)

6,6

milliards

d'euros de chiffre d'affaires

41%

de l'activité

de Keolis à l'international

### **Francilien sur les rails**

Premier voyage du nouveau train de l'Île-de-France le 13 décembre 2009 entre les gares de Paris Nord et Luzarches et signe visible de la révolution du service : voitures extra-larges sans marche ni cloison, vitres panoramiques et information embarquée. Six rames rouleront avant l'été 2010, puis 40 rames seront livrées chaque année à partir de 2011 pour atteindre 172 trains en 2015, soit 20 % du parc Transilien.

---

### **Trois conventions TER renouvelées**

La convention TER Champagne-Ardenne, signée pour huit ans, s'engage tout particulièrement sur la ponctualité et la qualité de service. Celle du TER Aquitaine prévoit une contribution supérieure à 1 milliard d'euros sur 10 ans pour financer l'exploitation de TER, en hausse de fréquentation de 42 % en sept ans sur la région. Celle du TER Auvergne, conclue pour sept ans, cible l'intermodalité.

---

### **Régiolis, une nouvelle génération de matériel TER**

En octobre, SNCF a attribué à Alstom Transport le marché des Régiolis : 135 nouveaux trains TER à un niveau, financés par les régions, seront livrés à partir de 2013. Le marché pourra atteindre 1 000 rames pour un montant de plus de 7 milliards d'euros.

---

### **Keolis gagne Melbourne**

Melbourne a le plus grand réseau de tramways du monde avec 250 km de voies. En remportant ce contrat, Keolis devient le leader mondial des opérateurs privés de tramways et fait son entrée en Australie, pays à fort potentiel de développement pour le groupe SNCF.

---

### **Le Kent à grande vitesse**

Opérateur ferroviaire majeur en Grande-Bretagne, Keolis démarre l'exploitation de la ligne à grande vitesse entre Londres-Saint-Pancras, Ebbsfleet et Ashford, et inaugure un nouveau savoir-faire du groupe SNCF : la grande vitesse régionale.

---

### **L'accessibilité signée Intercités**

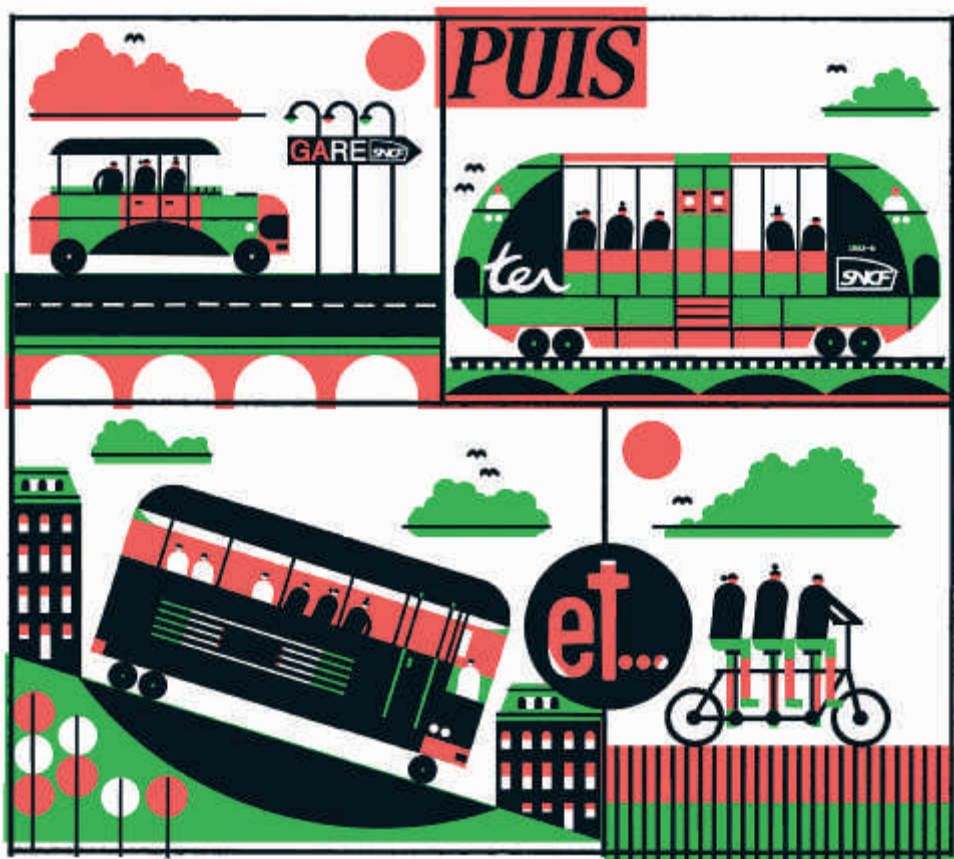
Sur l'axe Paris-Caen-Cherbourg, 16 voitures ont été modernisées pour offrir plus de confort aux voyageurs en fauteuil roulant et à mobilité réduite. Une première en France ! Le programme de modernisation global concerne 400 voitures, dont certaines ont été financées pour moitié par les régions.

---

Jean-Pierre Farandou  
Directeur général  
SNCF Proximités



3.1 **“En 2010, SNCF Proximités poursuit son expansion en France et dans le monde.”**



“Chaque jour, SNCF Proximités transporte 9 millions de voyageurs. Il s'agit d'une grande responsabilité qui concerne la vie quotidienne de nos clients pour se rendre à leur travail, participer à une activité sportive ou culturelle, voir de la famille, des amis... Au service d'une idée simple : l'écomobilité.

### **Proposer le plus large choix de modes de transport**

Notre objectif est de faire de ces déplacements quotidiens un moment utile et agréable. Pour cela, nous souhaitons offrir aux voyageurs le plus grand choix de modes de transport : train, RER, tram-train, bus, vélo... SNCF Proximités développe ses savoir-faire sur l'ensemble de la chaîne de transport, notamment en combinant plusieurs modes de la manière la plus efficace et la plus fluide possible. Les équipes de SNCF Proximités s'investissent chaque jour pour mettre en œuvre une meilleure qualité de service, une plus grande régularité et un meilleur accueil des voyageurs.

### **Se préparer à l'ouverture à la concurrence**

À ces défis industriels liés aux exigences des clients s'ajoute, pour SNCF Proximités, la perspective de l'ouverture à la concurrence. Ainsi, après les secteurs des télécoms et de l'énergie, c'est au tour du transport ferroviaire des voyageurs de s'engager dans cette voie. Depuis plusieurs années, SNCF Proximités a anticipé ces grandes évolutions et s'y prépare. Cela fait plus de 10 ans que nous construisons avec les Autorités Organisatrices un service public de transport performant.

### **Répondre à une mission de service public**

En 2010, SNCF Proximités relèvera, avec l'État, le défi des trains d'aménagement du territoire, économiquement déficitaires, mais qui répondent à une mission de service public et de desserte des territoires. Un contrat de service public sera conclu sur la base d'un périmètre de desserte décidé par l'État, et la question du renouvellement du matériel ancien utilisé sur ces lignes sera également traitée. En parallèle, nous nous mobiliserons aux côtés de l'État et de la région Ile-de-France pour améliorer le réseau existant et accompagner les projets de développement de la région capitale.”

—

# 2009

## Une année de transition

Dans un environnement économique tendu et malgré les mutations structurelles importantes en préparation, les équipes de SNCF Proximités ont marqué des points décisifs.

### Au cœur de la crise

En 2009, la crise a frappé les clients, les Autorités Organisatrices et toutes les activités de SNCF Proximités. TER enregistre une légère croissance de trafic (+1,2 %). En Ile-de-France, Transilien connaît pour la première fois un très léger tassement de la fréquentation (-0,2 %). Intercités est plus durement touché du fait de la part importante de sa clientèle privés-loisirs particulièrement sensible à la crise, et affiche une baisse de trafic de -2,7 %. Keolis affronte une concurrence des plus vives, et EFFIA est impacté par la prudence des Autorités Organisatrices, elles aussi contraintes par la crise. Le développement des offres, la renégociation de trois conventions TER et l'extension du périmètre de Keolis grâce aux gains de Bordeaux et Melbourne tirent heureusement la croissance vers le haut. Le chiffre d'affaires de SNCF Proximités progresse de +3,8 %, mais l'évolution des charges internes est nettement supérieure à l'indexation très faible des conventions et des contrats compte tenu du niveau de l'inflation, ce qui pénalise la rentabilité de la branche.

### La régularité globalement en progrès

TER gagne presque un point avec un taux de régularité à 5 minutes à l'arrivée

qui avoisine les 92 %. Après la crise de production de 2008, Transilien réussit à enrayer la tendance avec un taux en journée en léger progrès. La ligne D du RER se redresse grâce au plan D Maintenant. Sur la ligne B, co-exploitée avec la RATP, les premiers effets positifs de la suppression de la relève des conducteurs en gare de Paris Nord devraient se faire sentir début 2010. Intercités connaît un dernier trimestre délicat, qui fait reculer la régularité à 5 minutes à 84 %.

### Des services d'avance

SNCF Proximités propose des canaux d'information variés. Le nouveau site Internet de TER permet d'accéder en un clic aux services essentiels (itinéraires, horaires, produits, prix), à l'état du trafic en temps réel, et propose aux clients un espace personnalisé. Résultat : plus de 21 millions de visites en 2009. Avec son niveau argent Accessiweb, [ter-sncf.com](http://ter-sncf.com) est accessible à tous. Transilien innove avec Radio Ligne D, la première radio dédiée à l'information trafic ferroviaire. En gare, l'effort d'information est visible avec l'installation massive d'écrans plats de nouvelle génération en Ile-de-France et le déploiement en régions de 250 afficheurs légers dans 150 gares (1 500 gares équipées d'ici à 2012). Les régions Bourgogne et Nord-Pas-de-Calais se dotent de 25 bornes d'information multimodale. Ces canaux sont alimentés en temps réel par les régies d'information voyageurs désormais déployées dans les 20 régions TER. La billettique se simplifie avec





**1** Vélos en libre-service gérés par Keolis-EFFIA.

**2** Le savoir-faire unique de SNCF Proximités dans la réalisation et l'exploitation de tram-train.

le rechargement de l'abonnement via Internet depuis un ordinateur personnel. Testé avec succès par 400 clients TER dans les régions Bretagne et Centre, ce service sera déployé en 2010 dans les autres régions proposant des dispositifs billettiques (Alsace, Rhône-Alpes...). En Ile-de-France, Transilien expérimente auprès de 1 000 clients le rechargement de l'abonnement sur une clé USB. Et à Tours, grâce à la carte Liberté, les usagers occasionnels des bus Keolis ne paient, le 15 du mois suivant, que les trajets réellement effectués. Le confort des voyageurs s'améliore

avec l'arrivée des premières rames Francilien en Ile-de-France et la livraison progressive à partir de 2013 de 154 rames TER RégioIis et 129 rames TER Régio2N dans plusieurs régions. Citons également la modernisation des voitures Intercités sur les axes Paris-Caen-Cherbourg, Paris-Rouen-Le Havre, Paris-Montargis-Nevers et Quimper-Nantes-Bordeaux.

### **La mobilité de bout en bout**

Les vélos en libre-service gérés par Keolis-EFFIA sont à la disposition des clients à Orléans, Rennes et Bordeaux. Le covoiturage est proposé dans 58 gares d'Ile-de-France et accessible sur le site [transilien.com](http://transilien.com). L'autopartage, initié à Lille, gagnera peut-être Paris et ses communes limitrophes sous les couleurs de SNCF Proximités, si le groupement constitué avec la RATP, Avis et Vinci Park décroche le marché des voitures électriques en libre-service Autolib'. Pour passer d'un mode à l'autre facilement, SNCF signe des chartes de "correspondances garanties" avec les opérateurs de bus ou de cars d'Ile-de-France. Les cinq nouvelles chartes signées en 2009 sur la ligne D du RER portent à 31 le nombre de gares franciliennes où le dernier bus de la journée attend le train, même s'il est en retard.

### **Percée à l'international**

En 2009, Keolis accumule les succès à l'international avec le renouvellement de la franchise Southern, au sud de Londres, et la conquête de trois nouveaux pays : l'Australie avec le tramway de Melbourne, les États-Unis avec la Virginia Railway Express qui dessert les banlieues Sud et Ouest de Washington, et la Norvège avec le tramway de Bergen. En 2010, Keolis démarre fort avec le gain du métro de Porto. Sa capacité à proposer des offres intermodales sera un atout pour le renouvellement en 2010 de contrats urbains très importants à Lens, Lille, Lyon, Arras et Besançon. ✕

Roland Ries  
Sénateur-maire de Strasbourg  
Président du GART\*



3.2 **“Fort de son offre et de ses innovations, SNCF est le partenaire incontournable des Autorités Organisatrices de transport. Quand SNCF favorise le covoiturage en Ile-de-France ou développe une billettique intermodale, les élus du GART y voient un encouragement pour tous à recourir au transport public. Aux côtés des régions, SNCF est le bras armé des politiques régionales ambitieuses qui s’appuient, notamment, sur le développement de TER.”**



\* Groupement des Autorités Responsables des Transports.

# 2010 L'année du renouveau

Le transport public a le vent en poupe. SNCF Proximités se positionne sur les grands projets d'avenir et affine ses logiques marketing pour être à la hauteur de sa nouvelle dimension de première branche du groupe SNCF et de champion de l'écomobilité.

## **Acteur de la région capitale**

Apporter son savoir-faire pour concrétiser les ambitions de "Ville-monde" de la région capitale et améliorer au plus vite les services pour ses clients, c'est le Grand Paris de SNCF Proximités qui défend trois projets. Pour hisser la capacité et la fiabilité du RER au niveau des attentes de la population, SNCF sollicite tout d'abord un investissement massif de la région et de l'État dans les infrastructures et le matériel sur les lignes existantes. Au-delà, de nouvelles lignes doivent être créées pour compléter et fluidifier le réseau. La ligne Eole doit être prolongée à l'ouest, depuis Haussmann Saint-Lazare jusqu'à la Défense et au Mantois, pour relier efficacement l'Est parisien à l'Ouest parisien et désaturer les gares de Saint-Lazare, Châtelet-Les Halles et le RER A. Enfin, des rocadés ferroviaires en matériel tram-train permettront de mailler le réseau en moyenne couronne, de désengorger Paris et de se déplacer de banlieue à banlieue. Il s'agit de construire les tangentielles Nord et Ouest, de réaliser le tram-train Massy-Évry et de prolonger la ligne T4 en s'appuyant sur le savoir-faire unique de SNCF Proximités dans la réalisation et l'exploitation de ce nouveau mode.

## **Transilien réinvente la proximité**

Transilien transporte 2,8 millions de passagers par jour et tisse avec ses clients une nouvelle relation d'échanges et de services ligne par ligne. Ainsi, en 2009, les voyageurs de la ligne C du RER ont choisi le futur design intérieur de leur train au terme d'une consultation interactive sur le site transilien.com. Le Panier Fraicheur en direct des producteurs locaux qui permet de faire son marché en gare, le rechargement du passe Navigo à domicile via Internet ou la mise en place de médiateurs sociaux pour assurer la tranquillité sur certaines lignes illustrent ce renouveau visible de l'attention portée au client.

## **Une nouvelle politique de services pour TER**

TER inaugure une nouvelle façon de s'adresser à ses clients, basée sur une offre de services à valeur ajoutée, adaptée à leur profil et leurs besoins. Quatre profils ont été identifiés : fréquents, occasionnels, étudiants et scolaires. Les attentes des personnes en situation de handicap sont prises en compte dans chaque profil et traitées de manière transversale. Les études menées en 2008 et 2009 ont permis de cerner les attentes particulières : fluidité, reconnaissance et personnalisation pour les clients fréquents, solution à la carte et voyage zen pour les occasionnels, bons plans pour les étudiants, transport "cool" pour les scolaires et rassurant pour les parents.





La nouvelle politique de services se concrétise par une offre simple, claire, attractive et régionalisée. Pour les agents, cela implique de créer un lien privilégié avec les clients, de savoir proposer les services TER adaptés à chaque profil et d'apporter des conseils personnalisés. L'enjeu est d'enrichir l'offre en proposant plus de services intermodaux et écomobiles. Cette approche sera présentée aux Autorités Organisatrices, puis déployée progressivement par les activités TER en 2010.

### **Intercités prend un nouveau départ**

Le portefeuille de trains Intercités est structurellement déficitaire, les pertes sont de l'ordre de 100 millions d'euros par an et pèsent sur les comptes de SNCF. Pour assurer leur pérennité économique, l'État envisage de se positionner comme

Autorité Organisatrice et de définir d'ici à l'été 2010 un contrat de service public pour les trains d'aménagement du territoire. Le périmètre, qui sera défini par l'État, devrait regrouper le portefeuille des trains Intercités, les trains de nuit Lunéa et quelques trains de jour Téo. L'État s'attachera à trouver des formes pérennes de financement pour l'exploitation comme pour le matériel. Sur cette base, SNCF Proximités pourra renouveler le matériel, travailler sur le service et mobiliser ses agents sur la qualité de la production pour construire un avenir à ces lignes.

### **La première branche du groupe SNCF**

Le rachat d'EFFIA par Keolis engagé en 2009 a abouti début 2010. C'est une opération structurante pour la branche. Elle fait de Keolis le seul groupe européen présent sur l'ensemble de la chaîne de mobilité. Bus, métro, tram, train régional, vélo, parking, navettes maritimes, autopartage, billettique, information multimodale... Keolis dispose désormais de tous les savoir-faire pour répondre aux besoins de déplacement des zones urbaines denses en France et dans le monde. SNCF est devenu l'actionnaire majoritaire de Keolis, ce qui permet la consolidation des résultats de Keolis dans ses comptes. SNCF Proximités, devient ainsi la première branche du groupe SNCF, avec plus de 10 milliards d'euros (E) de chiffre d'affaires attendus en 2010. ✕

\* Estimation.

# Leila Frances

## Directrice de projets internationaux Keolis



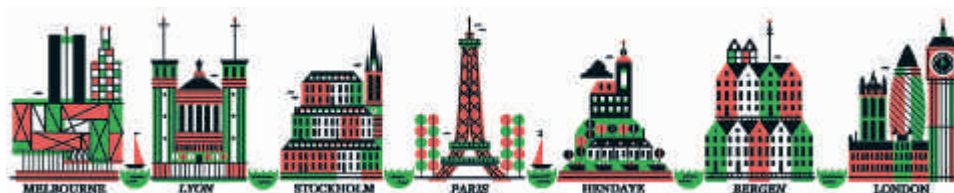
- 3.3 “En 2009, Keolis a remporté l'appel d'offres du tramway de Melbourne, et le contrat d'exploitation a démarré le 30 novembre avec succès. Ce n'est pas le premier tramway que Keolis gère dans le monde, mais celui-ci est porteur d'une expérience et de perspectives uniques.

### Une coopération inédite pour Keolis

Keolis a choisi de s'établir en Australie par le biais d'une joint-venture avec Downer EDI, le leader australien de la maintenance ferroviaire. La réponse à l'appel d'offres a été élaborée par une équipe pluridisciplinaire, composée notamment d'experts SNCF, ce qui a donné un gage de qualité et de fiabilité à notre client, le gouvernement de l'État de Victoria. L'un des membres de l'équipe, ex-directeur de la gare de Paris Lyon, s'est d'ailleurs expatrié à Melbourne pour assurer la direction de l'exploitation.

### Un tremplin pour le groupe SNCF

Grâce à ce contrat, Keolis devient le premier opérateur privé de tramways au monde. Cette position nous ouvre des perspectives de développement en Australie et plus généralement dans les grandes métropoles internationales. Car à Melbourne comme à Lyon, Stockholm ou dans la banlieue de Londres, nous allons démontrer notre maîtrise des réseaux complexes dans les zones urbaines denses. Ce contrat permet aussi d'implanter le groupe SNCF dans une zone géographique à fort potentiel, très ouverte à la concurrence et qui prévoit de nombreux projets de modes lourds (tram, métro...). Enfin, sur ce marché lointain, notre logique de partenariat avec un acteur local prouve toute sa pertinence, en apportant à la fois la diversification du risque et la connaissance fine du pays.”



## **SNCF Voyages, vers un nouveau modèle**

—  
“Année blanche” pour la branche qui s’attaque aux insatisfactions de ses clients et se mobilise pour renforcer sa position de premier opérateur ferroviaire grande vitesse en Europe.  
—

**Services business**  
dans le salon Eurostar  
de la gare de Paris Nord.







# SNCF Voyages Faits & chiffres 2009

**97,3**  
millions  
de voyageurs TGV en 2009

**12**  
millions  
de passagers pour TéoZ  
(jour et nuit)

**80 %**  
des clients TGV  
voyagent avec une réduction

**10**  
millions  
de visiteurs par mois  
sur le site [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com)

### **TGV 100 % Prem's**

En 2009, SNCF Voyages a mis sur les rails 2 500 TGV entiers à petits prix. Une offre claire et attractive, avec des TGV où l'ensemble des places sont garanties à prix Prem's, lorsque les clients en ont le plus besoin. Une seule condition, celle de voyager en horaires décalés. Résultat : 1,2 million de billets vendus en 2009 et un taux d'occupation moyen de 74 %.

---

### **La grande fierté de Thalys**

Rénovation et nouveau design des rames, équipement WiFi de 100 % du parc, nouvelle restauration à bord... 13 ans après sa création, Thalys se métamorphose, et la mise en service de la ligne à grande vitesse entre Bruxelles et Amsterdam change la donne. Désormais, on peut aller de Paris aux Pays-Bas en 3h15.

---

### **Imagine TGV avec nous**

À quelques mois de l'ouverture à la concurrence du trafic international de voyageurs, TGV a lancé une grande enquête en France et dans sept pays d'Europe (Allemagne, Belgique, Espagne, Grande-Bretagne, Italie, Pays-Bas, Suisse). Objectif : co-construire le voyage à grande vitesse de demain. 220 000 personnes ont répondu, dont plus de 5 500 Européens et 20 % de non-clients. Une source d'inspiration précieuse pour TGV, bien décidé à garder une grande vitesse d'avance.

---

### **TGV Family vise juste**

Un TGV pour les familles et les enfants voyageant seuls. Une idée d'avance qui marche : 84 % de taux d'occupation, 71 % de clients très satisfaits, des enfants qui ne veulent plus descendre et des parents qui disent "Merci !". Emblématique des actions mises en œuvre par SNCF Voyages pour faire face à la crise, TGV Family démontre la capacité de TGV à répondre aux attentes de chaque segment de clientèle.

---

### **Une nouvelle étape pour Eurostar**

Intenses négociations pour faire d'Eurostar une entreprise ferroviaire, détenue à 55 % par SNCF, 40 % par London & Continental Railways (LCR) et 5 % par la Société nationale des chemins de fer belges (SNCB). D'autres entreprises ferroviaires ont annoncé leur intention de desservir les deux axes vedettes : Paris-Londres et Bruxelles-Londres. La transformation d'Eurostar lui permettra d'améliorer son agilité, sa réactivité et sa performance dans ce contexte d'ouverture à la concurrence.

---

Barbara Dalibard  
Directrice générale  
SNCF Voyages



4.1 **“Faciliter la vie de nos clients et les accompagner tout au long de leur voyage.”**



“SNCF Voyages est déjà en concurrence et depuis longtemps : face à la route, mais aussi au transport aérien, sur lequel TGV a gagné des parts de marché très significatives. Depuis le 13 décembre 2009, le marché ferroviaire est ouvert à la concurrence pour les trafics internationaux de voyageurs. Nous allons voir arriver de nouveaux opérateurs comme Trenitalia et Veolia, qui ont annoncé leur intention d’entrer sur le marché. Ce nouveau challenge est aussi pour nous une opportunité de développement à l’international.

### **Une priorité : mettre le client au centre...**

Comment les concurrents entreront-ils ? Ils vont probablement nous concurrencer sur les prix. Mais ils vont aussi miser sur nos faiblesses potentielles. Nous devons analyser les insatisfactions des clients, les freins qui les gênent et les empêchent de voyager. Faciliter la vie de nos clients et les accompagner tout au long de leur voyage est donc une priorité. Il nous faut aussi garantir les fondamentaux de la qualité de service que les clients attendent, la régularité et l’information en tête. L’innovation doit rester notre moteur, à condition qu’elle ait de la valeur pour le client. Ce sera désormais notre critère discriminant.

### **... et mettre le personnel au cœur**

Faciliter les déplacements des clients passe par les équipes qui sont à leur contact tous les jours. La qualité du personnel, son professionnalisme, les valeurs de service public des agents de SNCF sont des atouts fondamentaux.

### **La concurrence ouvre des horizons**

SNCF se trouve dans une position unique pour devenir le premier opérateur ferroviaire en Europe d’ici à quatre ans. Nous avons noué des partenariats de longue date avec tous nos compétiteurs européens et pris une longueur d’avance avec TGV. Notre objectif est de doubler le chiffre d’affaires à l’international en développant l’entreprise ferroviaire Eurostar et tous nos autres partenariats.

### **La question du modèle économique**

L’inflation des péages devient incompatible avec le modèle économique de TGV et remet en cause sa capacité à investir. Un problème d’autant plus sérieux qu’une partie du parc TGV arrive en fin de cycle et que l’activité a besoin d’une flotte suffisante pour ses ambitions de développement international. Ce sujet des péages fait l’objet d’un travail de fond mené avec l’État et RFF. Parallèlement, SNCF engage de grands chantiers pour améliorer sa performance économique et son efficacité. Enfin, nous devons étudier de nouveaux modèles d’exploitation et de croissance. Par exemple : l’expérimentation de Téoz Eco - faire circuler le jour des rames Lunéa - enrichit l’offre de service et attire les clients vers le train, tout en améliorant le modèle économique des trains de nuit.”

—

# 2009

## L'écoute des voyageurs

La crise économique impacte tous les marchés du voyage, mais le train résiste mieux que l'aérien. Globalement, le chiffre d'affaires de SNCF Voyages est en retrait de -1,3%, en rupture avec la croissance continue des dernières décennies.

### De nouveaux comportements

La crise modifie les comportements d'achat. La recherche de petits prix incite les clients loisirs à décaler leurs heures, voire leurs dates de voyage, et les clients affaires à passer de la 1<sup>re</sup> à la 2<sup>de</sup> classe. On constate une plus forte anticipation des réservations et une augmentation des achats de dernière minute, avec une atonie entre les deux vagues. Pour mieux cerner les attentes de ses clients, SNCF Voyages mobilise tous ses capteurs (le réseau des 5 000 vendeurs SNCF, les agences de voyages, le site voyages-sncf.com, les communautés issues de TGV Lab) et mène une enquête d'une ampleur inédite auprès de 220 000 personnes de huit pays d'Europe.

### Ce que client veut

Des offres pour tous répondant aux attentes de chacun, c'est l'équilibre à trouver. La recherche du meilleur prix est assumée : 55 % des internautes consultent un comparateur de prix. Soldes, promotions et déstockage ont "tué" le prix de référence et entamé la confiance dans les politiques tarifaires des entreprises. Le consommateur veut reprendre le contrôle de ses choix "où je veux, quand je veux" et "tout, tout de suite". Le succès du smartphone accentue le phénomène

et l'inscrit dans la durée. Les voyageurs veulent des services qui les suivent. Ces grandes tendances ont guidé les actions de la branche dès 2009.

### Des efforts commerciaux sans précédent

En dépit du contexte morose, SNCF Voyages a augmenté ses capacités de 3 % en 2009, en les concentrant sur les périodes de forte demande. 5 % de capacité supplémentaire ont été déployés pendant l'été, soit 800 000 places, avec 23 TGV de plus par jour, et même 50 TGV de plus qu'en 2008 pendant le week-end de Pâques. Pour faire face à la baisse du pouvoir d'achat des Français, SNCF Voyages a mené une politique de petits prix exceptionnelle. La lisibilité de l'offre TGV 100 % Prem's a rallié les suffrages et permis à 300 000 personnes de voyager en dépit de la crise. Au total, SNCF Voyages a proposé deux millions de petits prix de moins qu'en 2008. Des offres originales ont facilité la mobilité des clientèles sensibles aux prix. 60 000 jeunes ont ainsi pu "voyager à prix d'ami" cet été, dont la moitié avec une réduction supérieure à 50 %, et 23 000 enfants ont voyagé gratuitement avec leurs grands-parents porteurs de la carte senior grâce à l'offre "Petits et grands". La carte Enfant Famille, une initiative du gouvernement largement soutenue par SNCF, a été appréciée. En moins d'un an, 200 000 cartes ont été émises et 330 000 billets vendus, dont plus d'un tiers avec une réduction d'au moins



40 %. L'offre iDTGV, accessible à très petit prix exclusivement sur Internet, est passée de 3 millions de places en 2008 à 4,3 millions en 2009 avec le même succès record. En 2010, elle progressera encore à 6 millions de places et propulsera le trafic iDTGV à 34 trains quotidiens avec l'ouverture de nouvelles destinations : Grenoble, La Rochelle et Annecy. Pour attirer la clientèle affaires, SNCF Voyages a mené une politique d'animation sans précédent tout au long de l'année, avec notamment une réduction de -25 % sur les coupons fréquence France entière, des offres sur mesure pour les entreprises et le billet électronique qui réduit leurs coûts logistiques.

### **Des révolutions technologiques**

Les voyageurs sont de plus en plus mobiles et veulent des services adaptés à leur mode de vie. En deux ans, voyages-sncf.mobi n'a cessé de s'enrichir de nouvelles fonctionnalités. Il est devenu l'un des leaders du M-commerce avec 1 million de visiteurs par mois, 1 500 à 2 000 réservations par semaine, chiffre qui devrait tripler en 2010. L'application gratuite SNCF Direct donne accès à l'information SNCF en temps réel. Elle transforme un iPhone en tableau de départ ou d'arrivée des trains de la gare de son choix parmi 600 gares en France, avec la possibilité de recevoir une alerte personnalisée dès l'affichage de son train ou dès que son retard est annoncé. Elle permet aussi de connaître les services et les commerces disponibles en gare, de visualiser le plan des environs et de se repérer dans la ville. ✕

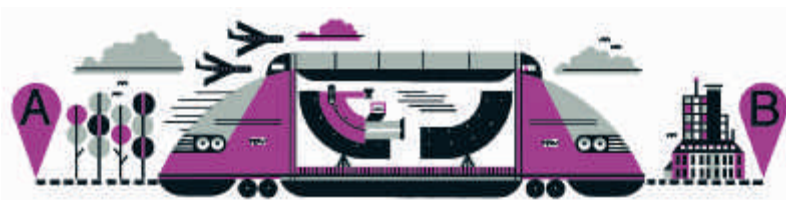
# 1,5

**million de billets TGV  
100 % Prem's en 2010,**  
une offre tarifaire  
attractive et lisible.

Cyril Bladier  
Directeur associé de la web  
agency Business-On-Line



4.2 **“Je me rends chaque semaine avec TGV dans six ou sept grandes villes, notamment Strasbourg, où je me rendais en avion avant que l’Est de la France ne soit accessible avec TGV. J’apprécie le temps gagné, le confort des places pro, l’accès à Internet. Je ne réserve mes billets qu’on-line, je trouve le site plutôt intuitif. J’attends deux améliorations : un service e-billet et un outil de géolocalisation qui calcule la distance et me donne le trajet le plus rapide entre la gare et mon lieu de rendez-vous.”**



# 2010 Un nouveau cap

Pour mieux satisfaire ses clients et leur faciliter le voyage de bout en bout, SNCF Voyages place la qualité de service en haut de ses priorités et soutient les équipes de terrain, tout en se préparant à séduire les clients européens chez eux.

## **Des innovations utiles**

La lisibilité et la transparence de l'offre tarifaire font un bond en avant en 2010. La mise en place des TGV 100 % Prem's est généralisée, un calendrier est mis en ligne sur le site de réservation voyages-sncf.com. Il permet de visualiser d'un coup d'œil le meilleur tarif sur une destination donnée et sur une période d'un mois. Inauguré sur les 25 destinations les plus prisées, couvrant plus de 40 % des demandes, il sera étendu progressivement à près de 300 destinations avant la fin de l'année. Le e-billet, testé en 2009 sur 14 destinations, sera déployé en 2010 en France et à l'international, au Luxembourg, en Suisse et en Allemagne. Parce qu'il apporte de la valeur au client. Il évite le retrait du billet en gare, le compostage et peut être modifié facilement jusqu'au départ du train. SNCF a investi 50 millions d'euros dans ce projet et formé 15 000 agents à cette nouvelle technologie.

## **Une information immédiate en situation perturbée**

Près des deux tiers des clients ne sont pas satisfaits de l'information diffusée lors de situations perturbées. SNCF Voyages s'organise pour apporter aux clients l'information pertinente dont ils ont besoin. Désormais, un système d'alerte express informe les vendeurs

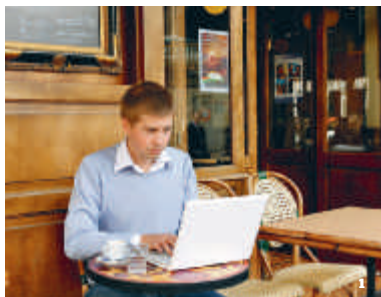
du retard d'un train pendant la vente et des trains fermés temporairement à la réservation pour cause de modification du plan de transport. Les agents d'accueil à bord reçoivent automatiquement une alerte par SMS en cas de retard probable de leur train à l'arrivée, cause du retard à l'appui, et une connexion via leur terminal portable leur permet d'obtenir tous les détails utiles (retards intermédiaires, prise en charge, correspondances...). Les échanges entre le Centre national des opérations ferroviaires, point de surveillance de l'ensemble du réseau, et les agents de terrain sont désormais enregistrés pour améliorer la traçabilité et faciliter le retour d'expérience. Pour les voyageurs, l'information en situation perturbée est accessible en temps réel depuis un iPhone grâce à l'application gratuite SNCF Direct et via Internet sur les sites Infolignes et SNCF La Radio.

## **Le voyage pour tous**

L'accessibilité des gares et des trains est un enjeu majeur pour SNCF, qui lui consacre 500 millions d'euros, dont 110 millions rien que pour les trains. En 2009, le Train Laboratoire de l'accessibilité a été exposé sur le parvis de la gare de Paris Est. Cette maquette de voiture à taille réelle permettait aux visiteurs de tester et de donner leur avis sur 25 solutions techniques qui facilitent la vie à bord des voyageurs à mobilité réduite : des signaux visuels et sonores aux barres de maintien et aux toilettes spécialement adaptées. Les équipements plébiscités seront intégrés aux programmes de modernisation des matériels et figureront dans le cahier des charges des appels d'offres des futurs TGV.







**1 |** Visualiser d'un coup d'œil le meilleur tarif sur le site [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com).

**2 |** Délivrer une information fiable et précise aux voyageurs est la priorité de SNCF.

**3 & 4 |** Avec sept joint-ventures dont Alleo avec DB, SNCF opère sur toutes les frontières de l'Europe.

# 20%

**du chiffre d'affaires à l'international**  
en 2009 et l'objectif de le doubler  
en quatre ans.

## L'Europe, entre alliance, coopération et concurrence

Deux ans après sa création, l'alliance Railteam cultive l'attractivité du voyage ferroviaire européen face à l'aérien.

20 minutes d'attente maximum entre deux trains Railteam, la prise en charge des clients en correspondance, y compris en cas de situation perturbée, et des programmes de fidélité à l'échelle européenne sont les grands bénéficiaires de l'effet réseau. Depuis 15 ans, SNCF est largement implanté sur la scène européenne avec sept joint-ventures qui opèrent sur toutes les frontières (Thalys, Eurostar, Artesia, TGV Lyria, Elipsos, Alleo, RailEurope). L'ouverture du marché international modifie le paysage, et être partenaires n'exclut pas d'être dans le même temps concurrents. En 2008, SNCF est entré au capital de la société italienne privée de trains à grande vitesse Nuovo Trasporto Viaggiatori (NTV) qui exploitera une flotte de 25 rames du nouveau train à très grande vitesse d'Alstom : l'AGV. ✕

# Sébastien Neumann

## Chef de plateau SNCF Voyages



- 4.3 “Sur le plateau du Centre national des opérations ferroviaires, situé à proximité de la gare de Paris Est, nous supervisons les quelque 1 200 mouvements quotidiens de trains TGV et Intercités.

### Gérer les aléas au cas par cas...

Nos missions consistent à gérer l'aléatoire, les incidents qui surviennent presque quotidiennement sur chacun des trois réseaux (Atlantique, Sud-Est et Nord-Est). Avarie matériel, incendie, accident de personnes ou acte de malveillance... Notre équipe est en lien direct avec les contrôleurs dans le train et les gares, et nourrit les différents canaux d'information voyageurs : Infolignes, 3635, etc. L'ensemble de cette équipe est appuyé par un chef de plateau, une sorte de chef d'orchestre, qui va harmoniser les décisions et pratiquer les arbitrages. Par exemple, un TER est retardé : est-ce que nous retardons le TGV pour attendre les voyageurs du TER ? Ces décisions sont souvent prises en fonction du nombre de clients concernés par ces aléas.

### ... pour un rapide retour à la normale

À nous d'adapter le plan de transport et de trouver les moyens techniques, humains nécessaires pour un rapide retour à la normale. Au service commercial, notre priorité consiste à délivrer une information fiable et précise aux voyageurs, les prendre en charge en situation perturbée et éventuellement mettre en place les processus de compensation. J'éprouve de l'intérêt pour cette mission car aucune journée ne ressemble à une autre. Quand les incidents s'enchaînent un même jour, on doit donner une énergie et une implication optimales. Notre rôle est vraiment capital, et c'est dans ce côté essentiel, parfois vital, qu'on trouve la gratification.”

