

Réunion du 8 octobre 2019

Évolution de l'offre Forfait Annuel TGV

Liste des personnes présentes :

SNCF :

Jérémie Zeguerman, marketing TGV

Gaëlle Pons, marketing TGV

Morine (?) - en charge des formules d'abonnement TGV

Julien Moinard, marketing et relations extérieures sur Bretagne et Pays de la Loire et correspondant pour les collectifs Le Mans, Laval et Angers

Cyril Martins, chargé de communication, blog TGV Atlantique

Collectifs et associations d'abonnés :

Olivier Ciara pour l'AUTGVV, Poitiers

François Pleven pour l'ASUTGV, Vendôme

Nathalie Six, pour l'AACT, Angers

Emeric Verschuur, du collectif d'abonné Tours-Paris

Thierry Avenant, Collectif LADALA, Le Mans

Élodie Reder, Association Ma gare mon avenir, Châtelleraut

Déroulement de la réunion :

⇒ Tours de table des participants.

⇒ Échanges :

M. ? – Introduction des échanges, discussion autour de la nouvelle offre MFA – Proposition du déroulement des échanges de la façon suivante : 1. Tours d'horizon de l'offre actuelle et ses différentes composantes (CF diapo SNCF), 2. Zoom sur le temps partiel et télétravail, 3. Zoom sur la nouvelle offre et les attentes. Volonté d'aboutir à une solution en réponse aux attentes en fonction de ce qui sera échangé durant cette réunion.

J. Zeguerman – Invite à échanger sur tout type de sujets annexes si besoin tout en se focalisant en premier lieu sur l'évolution de l'offre MFA.

M. – Tours d'horizon de l'offre actuelle et ses différentes composantes (CF diapo SNCF), Abonnement +450 réservations ainsi que les avantages associés (points, carte GV le club, etc.) - l'abonnement est valable sur les intercitys et TERs. Propose de faire un tour de table sur les aspects importants de l'offre actuelle.

J. Z. – Invite les différents représentants d'abonnés à s'exprimer, afin d'en prendre note, sur ce qui est absolument indispensable de maintenir, sur les aspects positifs, ainsi que les manques ou aspects négatifs éventuels à relever.

T. Avenant – Pose la question quant-à la souplesse d'accès

J. Z. – Insiste sur la contrainte qui les ont amené à mettre en place cette disposition

E. Verschuur – Sur la souplesse d'accès : même si la SNCF est revenue sur la considération d'un abonné comme sans titre de transport uniquement si ce dernier est en possession d'une réservation valide le jour même, le fait qu'un abonné reste considéré comme sans titre de transport dans les autres cas sur la période de validité de l'abonnement peut mener un abonné de bonne foi dans une situation problématique dans des cas d'incidents isolés comme : l'application TGV PRO annule une réservation et lieu de l'échanger (cf : mail envoyé à retours échange garanti) ou un oubli exceptionnel de réserver sur une journée. Dans ce cas, cet abonné est considéré de facto comme fraudeur et n'a rien pour se défendre. Insiste sur une forme d'indemnisation proportionnée (20€ actuellement) au statut de l'abonné versus une personne sans titre de transport ni d'abonnement.

N. Six – Note l'aspect positif de la flexibilité de l'abonnement par à port à un usage professionnel très fréquent avec un emploi du temps qui évolue sans cesse. Insiste sur l'aspect écologique du train, dégorgement de Paris pour redynamiser des plus petites villes de province. Déploie la suppression de certaine desserte en période de non-affluence (ex : train de 16 h 30)

T. A. – Des propositions d'évolution de l'offre ont déjà été remontées (issu du groupe de travail monté sur Le Mans il y a de ça plusieurs années de ça). Ce qui a été proposé : à chaque date anniversaire de l'abonnement, sur le compte des 450 réservations allouées, les réservations non utilisées à ce stade devraient être revalorisées auprès de l'abonné. L'avantage de cette solution est de réduire la complexité liée au développement d'une nouvelle offre qui demanderait un budget et une organisation beaucoup plus conséquents et disproportionnés par rapport à la masse de la clientèle visée. L'offre MFA actuelle ne gère pas simplement le cas d'arrêt maladie de moins d'un mois ce qui est faisable simplement avec un coupon d'abonnement mensuel au guichet. Même en cas d'arrêt de plus d'un mois, il n'est pas toujours recevable vis-à-vis du service client MFA, de plus il est nécessaire de prévenir avant le 9 du mois, ce qui n'est pas compatible avec l'aspect plutôt imprévisible cet arrêt. Rappelle l'idée de l'utilisation des portiques pour simplifier le changement de réservation. Service à bord pour une destination Le Mans équivalent au OuiGo pour un prix plus élevé.

G. Pons – Est-il possible de déterminer le profil du télétravailleur ? Combien de jours en télétravail ? Quel(s) jour(s) de la semaine, leur régularité, etc.

O. Ciara – Généralement de un à deux jours maximum par semaine

N. S. – Souligne le basculement au télétravail d'une proportion importante des personnes qu'elle côtoie et que la tendance avenir se confirme dans ce sens.

E. Reder – Avec le télétravail et les vacances, le nombre de réservations restantes se situe autours de 100.

E. V. – L'utilisation des coupons mensuels reste intéressant dans certains cas où la personne dispose de beaucoup de congés.

E. R. – Dans le cas des personnes qui ne peut pas se faire rembourser l'abonnement (ex : service public), l'utilisation de coupons mensuels/hebdomadaires permet d'effectuer des économies.

G. P. – Quel impact de la solution de revalorisation des réservations par rapport au financement des abonnements par l'employeur ?

T. A. – En tant que manager de 80 salariés, la participation au frais de transport est proportionnelle au nombre de jours travaillés.

O. C. – Note l'avantage de l'offre actuelle qui permet d'utiliser l'abonnement n'importe quand et de maintenir cette souplesse. Note l'aspect gagnant-gagnant de la revalorisation des places non utilisée à la fois pour l'abonné et la SNCF qui pourrait revendre ces places libérées.

T. A. – Regrette l'absence d'expérimentation de la solution proposée plus tôt à partir de la période d'activation des portiques comme ça a été convenu au préalable.

E. V. – Insiste sur le maintien de l'offre actuelle (modalité actuelle de l'offre avec les 450 réservations et l'achat de réservation supplémentaire à 1€50) et travailler sur les nouveaux sous la forme d'une option ou d'une offre distincte qui ne remet pas en cause la version actuelle.

T. A. – Étant donné la complexité du profile du télétravailleur, et après un certain nombre de concertations, la solution (sans doute la plus simple à ce stade) est d'étudier une solution sur la base des réservations non utilisées. Note l'avantage de la SNCF de récupérer les trajets réservés sur des trains non emprunté par les abonnés du fait du surplus de réservation. Note l'énergie conséquente des abonnés qui a été nécessaire pour faire reconnaître leur besoin à l'époque et aboutir à la mise en place de l'offre actuelle en 2013 malgré le fait que l'offre actuelle ne prends pas en compte les profile d'usagers télétravailleurs et temps partiels. Dénonce de nouveau le retard de mise en place d'expérimentation à ce stade.

N. S. – Note aussi l'urgence de la mise en place de ce dispositif. Estime à 2/3 la proportion des personnes passée en télétravail (1 à 2j/s).

J. Z. – Comment déterminer le type de jour télé-travaillé ? Quel jour ? Sont-ils fixés ?

Représentants d'abonnés – Tout dépend de la réglementation interne de l'employeur : entre 1 et 2 jours (voir 3) de télétravail par semaine soit en mode, soit plutôt fixe, ou flottant, "à la carte" ce qui aboutit à des situations très différentes d'un télétravailleur à un autre.

E. R. – L'application MFA en ligne est régulièrement impactée par des soucis techniques ce qui empêche d'effectuer des échanges et annulations. Note le cas où l'utilisateur n'annule pas la réservation de peur de se retrouver dans le cas où il devrait reprendre une réservation et se retrouve bloqué à cause d'un souci technique.

E. V. – Le problème pour réserver sur le site MFA en cas de forte affluence est un problème récurrent qui se pose quasiment systématiquement dans ce cas. Note le temps d'échange sur l'application TGV Pro qui est en moyenne sensiblement long voir très long 30s à 1mn en cas de forte affluence qui laisse penser que l'application ou bien le système en arrière-plan est en panne.

E. R. – Note l'utilité de pour voir sauver ses préférences dans l'interface en ligne MFA mais regrette l'absence d'information, en cas d'ouverture partielle à la réservation, qu'il n'y a pas d'information sur les trains encore indisponibles à la réservation (raison, prévision de date d'ouverture à la réservation). De plus, dans ce cas, démarche de réservation à partir des préférences sans vérifier le résultat, peut conduire à une situation où, pensent avoir réservé pour, on monte dans le train sans réservation spécifique pour ce dernier.

T. A. – Note l'importance d'avoir l'accès aux trains complets à la réservation depuis MFA (comme c'est la cas avec l'application TGV pro pour les échanges)

E. R. – Note le besoin d’avoir l’accès au train complet avant le jour même. De plus, dans le cas d’un type de trajet comme Châtellerault-Paris, où il y a beaucoup moins de train et que ceux-ci sont pleins assez tôt, la réservation devient très vite problématique et la nécessité d’accéder à un train complet devient essentielle.

J. Z. – Revient sur le sujet du télétravail demandant si la ou les journées télé-travaillées pouvaient être fixes.

Représentants d’abonnés – De manière globale, d’un profil de télé-travailleur à un autre (jours fixes ou jours flottants), il n’est pas possible d’établir un modèle commun, d’où la nécessité d’aboutir à une solution très généraliste (se baser sur le nombre de réservations non prises).

N. S. – Émet l’idée d’un abonnement dont le pack de réservation comporterait le nombre moyen que conviendrait à un type d’usager avec par exemple plusieurs paliers (ex : 300, 350, 400, etc.)

T. A. – Émet une réserve sur cette idée qui ajouterait trop de complexité (notamment sur la problématique liée à l’achat de pack supplémentaire dans le cas où il manque des réservations pour clôturer l’année). La solution reste moins simple à mettre en place que la solution a posteriori consistant à comptabiliser le nombre de réservations restantes au bout d’un an, qui, de plus, gère mieux le cas des arrêts maladie de courte durée. Note, de plus, l’absence de toute mention de ce dernier cas dans les conditions générales à ce sujet.

E. V. – Note le gros problème de saturation du service client MFA qui est extrêmement difficile voire impossible à joindre tant par téléphone que par le formulaire.

G. P. – Est-ce un constat récent ?

E. V. – Le problème n’est pas récent. Le problème a été constaté personnellement à au moins à trois reprises sur une période s’étalant sur pas loin de deux ans. À chaque fois, la demande met entre 2 à trois mois pour être traitée. Pour anecdote, vers mi-2018, j’ai tenté de joindre le service client par téléphone, tout d’abord en milieu de matinée ou d’après-midi, ce qui m’a valu plusieurs échecs après près de 1 heure d’attente ; ce n’est qu’en appelant à 9 h 00 très précisément un matin que je suis tombé sur une interlocutrice qui m’a confirmé que le service ne parvenait pas à absorber la charge que le souci remontait à au moins 6 mois de cela (ce qui conduit à début 2018 voir fin 2017). Note une autre anecdote d’une abonnée (remonté par mail à Mme Edit Blot) où le délai de traitement de modification de coordonnées bancaires dans une procédure de mobilité bancaire a provoqué un incident de paiement et une suspension automatique de son abonnement et a mis l’abonné dans une situation délicate l’obligeant à souscrire à un coupon mensuel le temps que le souci soit réglé. Note plusieurs autres témoignages dans ce sens.

E. R. – Note le même type de remontée de témoignage d’abonnés de son côté où par exemple une personne attend sa carte depuis un an.

N. S. – Revient sur l’aspect bénéfique de la flexibilité de l’abonnement annuel actuel qui correspond à un usage professionnel permettant de palier à toute sorte d’imprévu.

F. Pleven – Émet l’idée d’un fonctionnement du forfait de navette de la même manière que le Pass Navigo qui permettrait d’automatiser les échanges.

T. A. – Note l’avantage de la reconnaissance au travers du programme fidélité (barème des points, avantages carte GV le club, exemple : le salon GV)

O. C. – Note que certains abonnés ne parvenaient pas à s’inscrire à la G30 proactive

T. A. – Note la complexité de trouver la page d’inscription à la G30 proactive

G. P. – L’inscription à la G30 proactive n’est pas automatique pour les abonnés et nécessite une action manuelle

N. S. – Qu’en est-il sur l’accès au OuiGo. Certains abonnés MFA disposent de cartes d’accès au OuiGo

J. Moinard – Carte affectées à certaines personnes devant prendre un train vers 16 h 30 le sillon alloué actuellement au OuiGo 7623 sera récupéré par le TGV 8881 en décembre 2019. L’affectation de ce type de carte est exceptionnel et reste un exercice compliqué (procédure interne complexe)

N. S. – Déploire la situation de ce type, suite à l'affectation d'un sillon à un OuiGo, et se sent otage de ce genre de situation où l'abonné ne pouvant pas emprunter un OuiGo doit composer avec des tranches horaires très importantes (trop tôt ou trop tard). Dénonce le favoritisme de la desserte d'une destination comme Nantes par rapport au Mans ou Angers.

J. M. – L'offre OuiGo va avoir tendance à évoluer et prendre progressivement plus de place dans l'offre grande vitesse, il y aura donc mécaniquement une réduction de l'offre TGV. Il y aura donc à terme une réflexion à mener autour de ça.

T. A. – Comment l'arrivée de la concurrence va être gérée par la SNCF afin de maintenir une qualité de service équivalente pour les profils d'utilisateurs de type abonnés ?

J. Z. – Cette question est juste et ce sera un sujet à traiter le moment venu. Évoque l'éventuelle possibilité dans ce cadre d'ouvrir l'accès à l'ensemble de la gamme InOui/OuiGo. Quelles sont les craintes des abonnés concernant le niveau de service OuiGo ?

Représentants d'abonnés – Pour les abonnés, les services fournis par l'OuiGo et les TGVs empruntés par les abonnés offre un service globalement identique (sur la plupart de nos trajets en TGV : pas de bar ni de Wifi ce qui rends le niveau de service équivalent aux OuiGos). Le critère essentiel pour un abonné est pouvoir se déplacer à un horaire voulu, tout le reste, reste du second ordre, y compris voyager occasionnellement sans place assise garantie.

J. Moinard – La SNCF revient sur la contrainte de 30mn avant le départ pour les gares intermédiaires pour les OuiGos, car adapté uniquement pour les grandes gares.

G. P. – Le critère de la place assise est important pour vous ?

Représentants d'abonnés – Le niveau de service attendu : place assise (niveau équivalent au TGV, peut arriver qu'on emprunte occasionnellement un TGV sans garantie de place assise), vient ensuite l'accès à une prise de courant puis le Wifi

J. Z. – Autres points ?

T. A. – Concernant l'offre MFA, que cette réunion aboutisse à un résultat (développement de l'offre, expérimentation sur le terrain, ...)

F. P. – L'évolution du coupon en carte Liberté moins avantageuse laisse un trou dans l'offre entre cette dernière et le coupon forfait et l'abonnement MFA.

N. S. – Malgré un effort effectué dernièrement, note une disparité du savoir d'un contrôleur à un autre, notamment dû à un manque de formation, ainsi que le comportement désagréable de certains conduisant à des situations problématiques d'utilisateurs dans leur droit.

J. Z. – Accepte que la SNCF n'est pas au niveau sur certains aspects mais met l'accent sur l'application de règles fixées qui sont les mêmes pour tous.

T. A. – Dénonce l'application du règlement à géométrie variable des contrôleurs en fonction de la situation ou de l'individu.

E. V. – Pointe le manque de rigueur dans la formation du personnel de bord généralement juste informé par mail des nouvelles dispositions.

J. Moinard – Confirme la réception de courrier envoyé à M Pepy et informe quant-à l'information des contrôleurs sur la prolongation de la souplesse d'accès sans échange pour les abonnés jusqu'à mi-janvier.

E. V. – Pour conclure sur l'évolution MFA : l'importance de garder l'aspect des composantes de l'offre actuelle (tarif, prix des réservations additionnelles)

J. Z. – Sujet identifié et à l'étude pour combler le manque entre la carte Liberté et l'offre Forfait.

Représentants d'abonnés – Note la nécessité de reprogrammer une autre rencontre mi ou fin novembre pour faire un point sur l'évolution de l'échange garanti et effectuer les remontées des problèmes liés.

Fin de la réunion.