



Rencontre association d'abonnés

22 novembre 2022 à Vendôme





Notre organisation

01



Sujets	Commentaires
Relation abonnés	Votre nouvelle interlocutrice est Claire SOISSONS. Mail : claire.boulangier-laplante@sncf.fr
Echange entre nous	Echange à la demande par mail. 1 rencontre / an
Les sujets traités	Traitement des sujets exclusivement des abonnements, de la desserte, des travaux et situation perturbée en cas de grève.



Plan de transport 2023

02



Vendôme <> Paris

Année	Fréquence (A/R)
2023	7,5

Vendôme > Paris (Offre nominale)

2022	Vendôme	6:36	7:15	7:46	8:46	12:46	17:46	19:24
	Paris	7:19	7:58	08:30	09:30	13:30	18:30	20:08
		0:43	0:43	0:44	0:44	0:44	0:44	0:44

2023	Vendôme	6:36	7:15	7:46	8:46	12:46	17:46	19:25
	Paris	7:20	7:59	08:30	09:30	13:30	18:30	20:09
		0:44	0:44	0:44	0:44	0:44	0:44	0:44

Paris > Vendôme (Offre nominale)

2022	Paris	7:29	12:31	16:31	17:31	17:56	18:31	19:31	21:01
	Vendôme	8:13	13:13	17:13	18:13	18:40	19:13	20:13	21:43
		0:44	0:42	0:42	0:42	0:44	0:42	0:42	0:42

2023	Paris	7:31	12:31	16:31	17:31	17:56	18:31	19:31	21:01
	Vendôme	8:13	13:13	17:13	18:13	18:40	19:13	20:13	21:43
		0:42	0:42	0:42	0:42	0:44	0:42	0:42	0:42

Mission directe



TGV
!nOui

Travaux

03



DIFFUSION LIMITÉE

DÉC

JAN

FÉV

MAR

AVR

MAI

JUN

JUI

AOÛ

SEP

OCT

NOV

DÉC



Remplacement De 2 ponts aux alentours de Massy

Impact voyageurs :



Du lundi 17 juillet au jeudi 20 juillet 2023

Du lundi 07 août au jeudi 10 août 2023

Retentissement :

Ces travaux nécessiteront de mettre en place un plan de transport adapté que nous vous communiquerons une fois établi.

TGV
!nOui

La ponctualité

04



DIFFUSION LIMITÉE

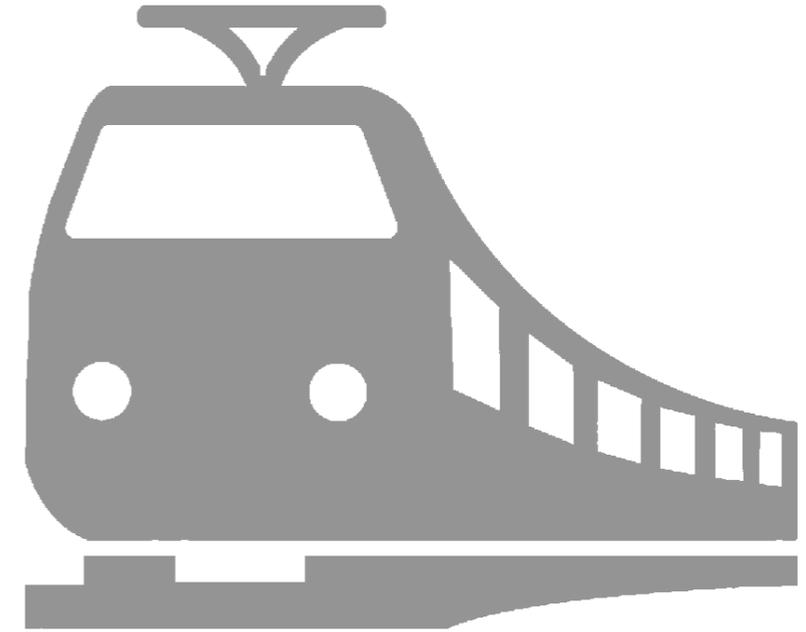
La ponctualité

85,3% de ponctualité

Les causes irrégularité

54% en moyenne des causes sont dues à SNCF Réseau

- Problème de régulation
- Travaux sur les voies
- Panne d'un aiguillage



34% en moyenne des causes sont dues
TGV INTERCITÉ

- Défaillance Matériel
- Difficultés lors de la préparation du train
- Mise à quai tardive en gare origine



Les produits commerciaux

vos interrogations

05



Sujets	Commentaires
Abonnements MAX ACTIF & MAX ACTIF +	
Dématérialisation de la carte « abonné » pour les anciens abonnés	Possibilité de dématérialisation courant 2023.
Interface MAX ACTIF en remplacement de MFA	Possibilité de réserver jusqu'à 2 mois avec prévisualisation sur un calendrier.
CGV d'abonnements MAX ACTIF : motif de suspension	<p>Les justificatifs officiels acceptés pour une demande de suspension et résiliation sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arrêt de travail de deux mois minimum, bulletin d'hospitalisation de deux mois minimum (sans mention du numéro de sécurité sociale), certificat médical du médecin mentionnant les dates et l'incapacité à voyager de deux (2) mois minimum. • Congé Parental : justificatif du congé parental devra être daté de moins d'un mois et être établi par l'employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l'entreprise). • Motif professionnel : justificatif daté de moins d'un mois établi par l'employeur (sur papier à en-tête avec signature et cachet de l'entreprise) : Fin de contrat/stage, solde de tout compte, accusé de réception lettre de démission, mutation, cessation d'activité. • Avis de Décès de l'Abonné, du Conjoint ou du Payeur <p>Le télétravail n'est pas un motif de suspension et de résiliation (sauf décision gouvernementale). SNCF Voyageurs n'est pas responsable de la politique des entreprises et des aménagements de postes de leurs salariés.</p> <p>La durée de suspension est au minimum de deux mois et au maximum d'un an,</p>
CGV SNCF Voyageurs : barème régularisation réservation forfait Max Actif	Régularisation toujours valable de 20€ (absence, oubli ou réservation non valable sur le train).

Sujets	Commentaires
Abonnements forfait hebdos/mensuels	
Problème de l'affichage du prix de l'abonnement forfait mensuel	Problème dû à un changement de logiciel de réservation, résolution en cours.
Modalités de réservation hors MFA	Le client ne peut réserver à 1,50€ que lorsqu'il détenteur d'un forfait pour la période. Une fois que le forfait a expiré, il bénéficie de -50% pendant 1 mois après l'expiration de l'abonnement, uniquement en gare ou en boutique.
Programme Grand Voyageur	
Accès aux salons pour les abonnés MAX ACTIF +	Accès toujours garanti, car accès au statut Grand Voyageur Le Club en tant qu'abonné MAX ACTIF et MAX ACTIF+. Les abonnés reçoivent un mail pour s'inscrire (pour les nouveaux abonnés) par eux-mêmes. Lien valable une seule fois.
Visualisation des points primes Grand Voyageur	Changement interne de l'outil de fidélité qui a généré la non visualisation des points de fidélité.

Sujets	Commentaires
<p>Problème de raccrochement de rame à Paris Montparnasse</p>	<p>Le premier TGV 8330 (arr. 8h36 PMP) se raccorde à une autre rame à l'arrivée à PMP. + 7min cause travaux jusqu'au prochain service (11/12). Retour à l'horaire initial du 8330 arrivée à 8h33 à PMP SA 23. Raccordement du TGV au butoir.</p>
<p>Hausse tarifaire</p>	<p>SNCF met en place un bouclier tarifaire en 2023 pour la grande vitesse Avec l'explosion du prix de l'énergie et les répercussions de l'inflation sur la plupart de ses coûts, SNCF Voyageurs fait face à une hausse de ses coûts de près de +13% l'année prochaine. A titre d'exemple, la hausse prévisionnelle du coût de l'énergie pour les TGV est ainsi de 180% entre 2022 et 2023. Les autres postes de coûts sont quant à eux en augmentation de 6% en moyenne.</p> <p>Malgré ces augmentations, SNCF Voyageurs décide de ne pas répercuter l'équivalent de cette hausse sur les prix payés par les voyageurs et met en place un bouclier tarifaire pour la grande vitesse. Cette décision permettra de limiter la hausse du prix moyen payé par les voyageurs à 5%. Ainsi, SNCF Voyageurs prend à sa charge la majorité de l'effort et n'en fera porter qu'une part minorée aux voyageurs.</p> <p>Cette augmentation concernera entre autres le tarif des abonnements Max Actifs et Forfaits.</p> <p>Ces évolutions interviendront à compter du 10 janvier 2023 à la date anniversaire de votre abonnement.</p>

TGV
!nOui

Merci.



DIFFUSION LIMITÉE