

LE PACTE FERROVIAIRE



SES BÉNÉFICES POUR LES CLIENTS ET LES FRANÇAIS.

L'objectif du nouveau pacte ferroviaire, qu'il s'agisse de l'engagement de l'État ou de celui de SNCF, est d'avoir un meilleur service public ferroviaire au meilleur coût pour les voyageurs et les contribuables.

LA CONCURRENCE EN EUROPE...

A FORTEMENT AUGMENTÉ LE TRAFIC

Baisse du coût du train-km pour les autorités organisatrices de - 25% en Allemagne et - 20% en Suède

qui a engendré plus de trains + 20% de trains régionaux depuis 1996 en Allemagne, + 50% de trafic en Suède en 1990 et 2012 et + 56% sur les trains Trenitalia Rome-Milan



A DÉVELOPPÉ LA PART DE MARCHÉ DU FERROVIAIRE DANS LES DÉPLACEMENTS



+1,5% en Allemagne de 1994 à 2013 ;



+24% sur le trajet Rome-Milan de 2011 à 2015 ;



+2,3% en Suède sur les services longue distance de 1988 à 2012.

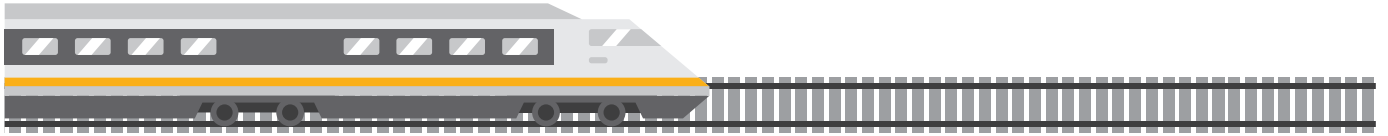
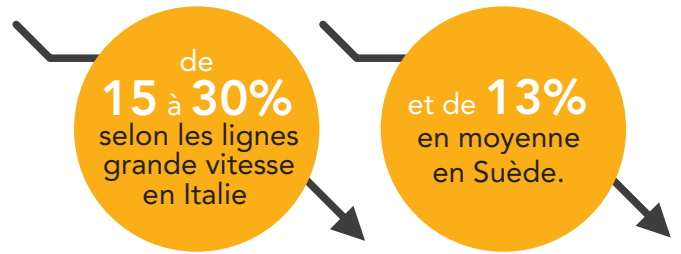
Chez nos voisins européens, l'ouverture à la concurrence a engendré une baisse du coût du train-km.

Ces économies ont été réinvesties pour augmenter l'offre de transport, en proposant plus de trains aux voyageurs.

Ce qui a entraîné un développement de la part modale du ferroviaire et plus de clients dans les trains (+50% en Allemagne).

A PRODUIT UNE BAISSÉ DES PRIX

Grâce à l'ouverture à la concurrence, sur les services longue distance, le prix du billet de train a diminué



A RÉINVENTÉ L'OFFRE DE SERVICES



En Allemagne, une nouvelle offre de trains de nuit a été créée par l'opérateur ÖBB.

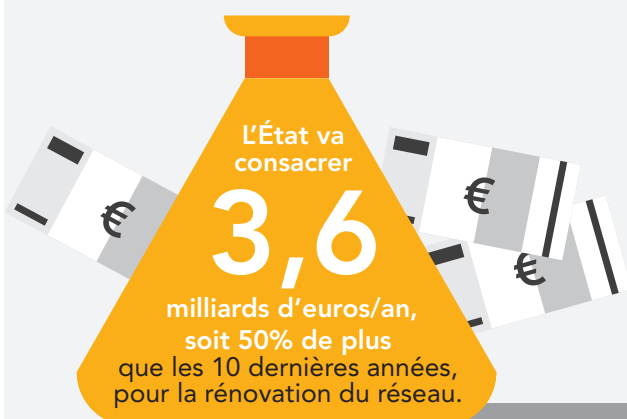
En Autriche, le nouvel entrant WESTbahn propose une offre intercity équivalente à celle de l'opérateur historique, mais enrichie de services supplémentaires, tels que le wifi gratuit à bord, la restauration rapide, etc.

Et en Italie, le nouvel entrant NTV propose 4 classes différentes dans ses trains : cabine, 1ère classe, confort, smart/économie.

Face à l'ouverture à la concurrence, chez nos voisins, les clients ont bénéficié d'un éventail d'offres plus variées.

EN FRANCE, AVEC LE PACTE FERROVIAIRE...

UN INVESTISSEMENT SANS PRÉCÉDENT DANS LES INFRASTRUCTURES : 10M€ PAR JOUR



Cette accélération de la modernisation du réseau permettra d'augmenter le nombre de trains sur les lignes les plus utilisées en déployant de nouvelles technologies digitales.

DES TRAINS À L'HEURE EN TOUTE SÉCURITÉ

La réforme ferroviaire vise l'amélioration de la régularité des trains à travers :

1

L'accélération de la modernisation du réseau, grâce aux investissements supplémentaires décidés par le gouvernement **diminuera les problèmes techniques et améliorera ainsi la régularité.**

P R I S M E



Exemple : le déploiement plus rapide des capteurs sur les voies ferrées pour mieux anticiper les pannes ou les problèmes et réduire ainsi les retards de train.

2



La future organisation SNCF plus unifiée et intégrée et le programme de travail de SNCF notamment sur les fondamentaux.

Exemples : une chaîne de production plus intégrée, la digitalisation de la maintenance du matériel roulant.

PLUS DE SERVICES

Le projet stratégique SNCF va accélérer ce mouvement avec une offre et des services encore plus digitalisés, de bout en bout, et davantage adaptés aux besoins de chaque client.



Chez SNCF, le mouvement est déjà enclenché :

mise en place d'une **alerte petit prix** sur oui.sncf,



disponibilité 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 du service client,



chatbot, appelé « **Ouibot** », capable de répondre à une demande de billet, etc.

UNE RELATION CLIENTS ENRICHIE ET PERSONNALISÉE

1

Une présence des agents plus adaptée aux besoins des clients : avec plus d'agents disponibles au contact des clients, en gare ou dans les trains, via notamment des agents aujourd'hui dédiés à la vente aux guichets ; et des agents plus mobiles entre gares.

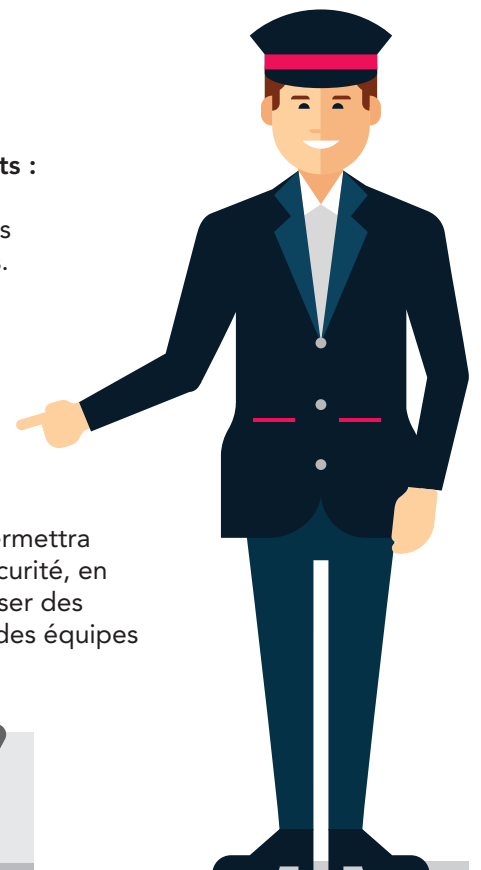
2

Un service client plus simple : grâce à plus de polyvalence entre les métiers de vendeurs, d'accueil et de chefs de bord pour un meilleur suivi client, un agent sera capable de répondre à toutes les demandes du client, sans que celui-ci n'ait besoin d'être renvoyé vers tel ou tel interlocuteur.

3

Les clients bénéficieront de plus de sûreté : la polyvalence permettra également de lutter plus efficacement contre la fraude et l'insécurité, en donnant au personnel des gares assermenté le pouvoir de dresser des procès-verbaux, en cas de fraude, et en permettant de former des équipes intermétiers entre chefs de bord et agents de sûreté.

Le programme Information FIRST offre aux clients une **information fiable et en temps réel** en particulier en situation perturbée.



POUR LES CITOYENS, LA RÉFORME FERROVIAIRE C'EST LA GARANTIE :

1



de la création
d'emplois
grâce
à de nouveaux
acteurs
sur le marché.

2



que la SNCF
ne s'endettera
plus à partir de
2021 d'un euro
supplémentaire.
Pour la dette du
passé, qui a servi
à payer la
construction des
grandes lignes
TGV, l'État
prendra ses
responsabilités
pendant la durée
du quinquennat.

3



que la SNCF sera
entièrement
concentrée
sur l'intérêt
de ses clients
et totalement
indépendante
de la politique.
Chaque euro
investi le sera
au regard
des priorités
des voyageurs
et non
des décisions
électorales
ou politiques.

4



que la SNCF
restera toujours
une société
publique,
et dans
le patrimoine
national.