

NOS PROPOSITIONS D' ACTIONS SUITE A LA REUNION DE 27 novembre 2018 Associations - SNCF



RAPPEL DES EVOLUTIONS : OUTIL ET NOUVELLES REGLES DE REGULARISATION



UN NOUVEL OUTIL DE CONTRÔLE NECESSAIRE

➤ + connecté

➤ + simple

➤ + rapide



DE NOUVELLES RÈGLES

➤ Répondre aux attentes de nos clients (92% de nos clients sont en règle)

- Des règles justes
- Des règles compréhensibles
- Des règles connues

➤ En mettant en place des règles

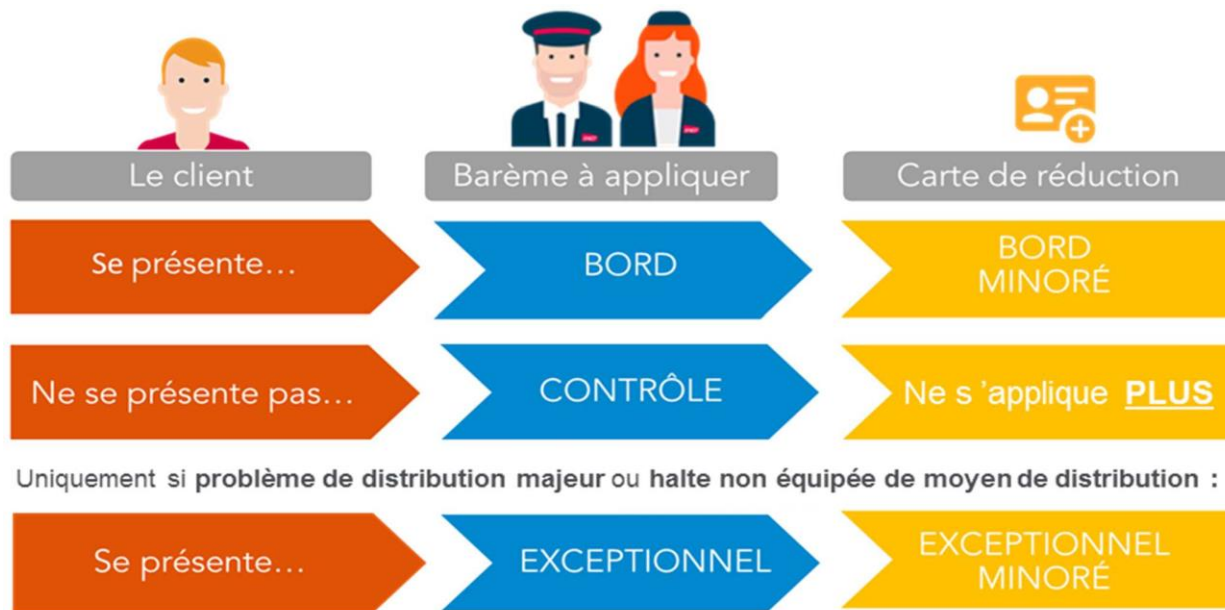
- Transparentes
- Simples

➤ Tout en garantissant

- Une meilleure relation commerciale
- Une préservation des recettes



DES RÈGLES SIMPLES, FACILEMENT COMPRÉHENSIBLES



LES MONTANTS FORFAITAIRES APPLIQUES A BORD

2 ^{ème} CLASSE	DISTANCE PARCOURUE					
	Jusqu'à 25 km	De 26 à 50 km	De 51 à 100 km	De 101 à 150 km	De 151 à 300 km	Plus de 300 km
Barème Exceptionnel	6€ / 4€	11€ / 8€	19€ / 14€	27€ / 20€	50€ / 37€	80€ / 60€
Barème bord	10€ / 7€	15€ / 11€	25€ / 18€	35€ / 26€	60€ / 45€	90€ / 65€
Barème contrôle	50€	50€	50€	50€	90€	120€
Barème contrôle majoré	70€	70€	80€	90€	100€	120€

Le barème affiché correspond au montant payé par le client.

En rouge, barème minoré applicable sur présentation d'une carte de réduction

COMPARATIF DES SITUATIONS CLIENTS

1

Madame X monte en gare de Strasbourg avec un billet pour Mulhouse

(92,5% de nos clients)

Avant le 20 mars 2019:

Elle est contrôlée à bord ou à quai.

Après le 20 mars 2019:

Pour madame X rien ne change.
Elle est contrôlée avec un nouvel outil plus rapide.

2

Monsieur Y monte en gare de Nancy avec un billet non composté pour Epinal.

Annonce de rappel à bord:

- Il signale sa situation, il n'est pas régularisé.
- S'il ne signale pas sa situation, il est régularisé à hauteur de 20€.

Pour monsieur Y rien ne change.

3

Madame Z monte en gare de Reims sans billet pour Charleville. Elle signale sa situation au contrôleur

Elle paye 23,80€ sans réduction

Elle paye 25€ sans réduction.

4

Monsieur W monte en gare de Strasbourg sans billet pour Nancy. Il ne signale pas sa situation

Il paye $50€ + 27,30€ = 77,30€$ moins une éventuelle réduction

Il paye 90€.

5

Madame G monte en gare de Marbach sans billet pour Metz. Elle signale qu'il n'y a pas d'automate en gare.

Elle paye 9,40€

Elle paye 11€.

NOS PROPOSITIONS D' ACTIONS POUR

UNE MEILLEURE DISTRIBUTION

UNE MESURE PARTICULIERE POUR LES GARES
SANS DISTRIBUTION



3 ACTIONS POUR MIEUX ACCEDER AUX TITRES TER

1 Mai 2019: Achat par téléphone via Contact TER Grand Est

2 Mi 2019: Nouveaux partenariats pour améliorer la présence territoriale de TER

3 Fin 2019: billet digital TER remboursable

UNE MESURE PARTICULIERE POUR LES CLIENTS MONTES DANS UNE GARE SANS DISTRIBUTION

SITUATION CLIENTS	REMBOURSEMENT ACCORDÉ VIA CONTACT TER GRAND EST
Client monté dans une gare sans moyen de distribution	Remboursement de la différence entre le prix payé à bord et le tarif guichet.

RECONDUCTION DES MESURES POUR NOS CLIENTS

Client invoquant une panne de distribution	Remboursement de la différence entre le prix payé à bord et le tarif guichet.
Le client a oublié sa carte commerciale ou son abonnement	Mesure commerciale pour client présentant une carte commerciale ou abonnement en cours de validité
Le client n'a pas pu ou n'a pas eu le temps de renouveler son abonnement	Tolérance jusqu'à 14h le 1 ^{er} jour ouvré du mois.