

Rectification du communiqué - mardi 23 juillet 2024

Comprendre et utiliser les sites de la SNCF







La Fnaut déplore la quantité de sites internet de la SNCF à la disposition des usagers. Ce manque d'homogénéité perturbe la simplicité et la cohérence du parcours client.

La « convention collective de l'utilisateur » de la Fnaut exige un parcours client simplifié

La convention collective de l'utilisateur présentée lors du colloque « Osons le train » du 23 mai 2023¹ est née du constat de la complexification du parcours client. Comme les opérateurs attendaient que l'utilisateur soit un expert alors que nous prônons plus de simplification et de cohérence. C'est ainsi que parmi nos 23 exigences, la cinquième « disposer d'une information claire et concise » est percutée par la multitude de sites internet que propose la SNCF.

La Fnaut souhaite aider les usagers à comprendre et utiliser les sites de la SNCF











La Fnaut dénombre 14 sites pour le groupe SNCF, 12 sites de chacune des régions pour les TER (sauf la Corse) et 7 applications mobiles... Un imbroglio qu'elle tente d'éclaircir en expliquant l'intérêt de chacun :

Entité	Site internet	Application mobile	Intérêt
	www.groupe-sncf.com		Site institutionnel qui présente le groupe et propose des offres d'emplois
	www.sncf-reseau.com	InfoTravauxIDF	Exposer la mission de SNCF Réseau et les caractéristiques du réseau français national
	www.sncf-voyageurs.com		Accéder aux horaires de trains sans acheter de billet ni passer par SNCF Connect et suivre en temps réel de son train
	www.garesetconnexions.sncf	MaGareSNCF	Trouver les services disponibles dans toutes les gares (notamment les guichets ²)
	www.sncf-connect.com	SNCF Connect	Acheter des billets et suivre son train le jour du départ, une fois le billet acheté
	www.tgvinouï.sncf/prehome		Accéder aux services à bord des trains, à la gamme tarifaire et aux programmes de fidélité. Intègre désormais le programme fidélité des grands voyageurs ³


¹ <https://www.fnaut.fr/convention-collective-de-lusager-p-perennes-trans-missions/>

² <https://www.fnaut.fr/bilan-mitige-sur-le-nombre-de-guichets-de-vente-de-billets-tgv-inoui-et-intercites/>

³ <https://www.tgvinouï.sncf/actualites/actualitegrandvoyageur>

			TGV INOUI PRO ⁴	Permet le suivi du trajet, les informations en temps réel et le suivi des échanges et remboursements des billets pros exclusivement. Attention, ne permet pas d'acheter de billets mais permet l'échange des billets sans frais et sans supplément de prix pour les billets au tarif carte Liberté ou de billets au tarif Pro entreprise
		www.tout-oui.sncf.com		Discuter avec un robot conversationnel (Chatbot) qui permet une assistance instantanée mais qui ne redirige pas vers un téléconseiller. Pour cela, il faut appeler le 3635
		Les 12 sites TER de chaque région (sauf la Corse)		S'informer du réseau TER : horaires des trains, trafic en temps réel, achats de billets, offres et services en gare
		www.transilien.com		Accéder aux plans des lignes et gares, fiches horaires, calendrier des travaux mais attention, ne permet pas d'acheter de billets
		www.ouigo.com	OUIGO	Acheter uniquement des billets OUIGO. Attention, par conséquent, les cartes de réduction SNCF ne s'appliquent pas
		https://www.maplaceabord.com/		Permet de savoir les places restant disponibles à bord des TER à réservation obligatoire (certains TER en Normandie et Grand Est notamment) mais n'est accessible qu'aux abonnés de ces régions
		https://mediation.sncf-voyageurs.com/saisir-le-mediateur/		En cas de litige, sous certaines conditions, vous pouvez saisir la Médiatrice de SNCF Voyageurs.
		https://www.tgv-lyria.com/fr/fr		Permet d'accéder aux horaires, d'acheter des billets et d'obtenir des informations sur la circulation des TGV Lyria
		https://www.maxjeune-tgvinoui.sncf/sncf-connect/		Permet de souscrire à un abonnement TGV MAX et grâce à MAX PLANNER, anticiper sur les 30 prochains jours en parcourant les places disponibles dans les trains MAX
		https://juniorcie.sncf-connect.com/	JUNIOR & Cie	Permet d'acheter un billet incluant le service d'accompagnement Junior & Cie proposé par TGV INOUI afin qu'il profite d'un voyage en groupe animé et en toute sécurité

⁴ Présentée comme étant une déclinaison du site www.tgvinoui.sncf/prehome (mais ne s'applique qu'aux billets pros)

Location AVIS		Lien vers une location Avis ⁵		Permet de bénéficier de tarifs préférentiels sur une location de voiture Avis ou Budget grâce à votre billet de train. Attention, il vous sera demandé comme justificatif en agence. L'offre est valable jusqu'à 24h après l'arrivée de votre train.
Le Kiosque			Le Kiosque Salons TGV INOUI	Application dédiées aux Grands voyageurs et qui permet d'accéder à de la presse en ligne, gratuitement. Attention, exclusivement réservée aux Grands Voyageurs

Si vous avez besoin d'informations, un numéro d'appel gratuit de la SNCF, le 3635 est à la disposition des usagers. Il permet également d'acheter des billets.

La Fnaut demande une fusion d'un maximum de ces sites et applications⁶ afin que le parcours client ne soit pas un véritable labyrinthe, qui pousse les usagers à utiliser leur voiture plutôt que le train.

Contact presse : Nina Soto, nina.soto@fnaut.fr - 07 67 78 06 24

⁵https://www.malocationavis.sncf-connect.com/?cid=sea-mla-detenteurscarte&wiz_medium=SEA&wiz_source=google&wiz_campaign=fr_fr_g_fm_conv_tr-multiproduit_nb_MLA&wiz_content=Encart%C3%A9s&wiz_term=p77701588164&&prex=SEA&gad_source=1&gclid=CjwKC-Ajwqf20BhBwEiwAt7dtdXpcoi4Va7UNLD0ARmnGEiJYgHmcqFDgM6r5nWHcL-mFCv3D1DzXEBoCyEQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds#