

# « Les coulisses de la SNCF »

Marseille St Charles le 21 sept 04



*TGV, tout autre choix ne serait pas très professionnel...*



DIRECTION DE MARSEILLE



« Les coulisses de la SNCF »

## Clientèle professionnelle : de nouvelles habitudes de voyage depuis le TGV

- Le TGV a profondément modifié les habitudes de voyage des hommes d'affaires au départ de notre région :

**61%** : c'est la part de marché du fer / aérien sur Marseille / Aix – Paris= (# 40% avant TGV)

60% des voyages pour motif professionnel se font en 1<sup>ère</sup> classe

43% des clients sur les TGV Paris – Provence circulant du lundi au jeudi sont des professionnels

- le TGV reconnu comme le transport le plus économique pour les déplacements professionnels des entreprises.

Autres raisons de préférer le TGV : **son confort, sa souplesse d'utilisation, la possibilité de travailler**

- Des voyages TGV majoritairement professionnels :

La clientèle TGV :

- est issue d'entreprises de tailles diverses et de statut différent (public, privé)
- utilise d'autant plus le TGV qu'elle se déplace pour plusieurs jours.
- se déplace plus fréquemment pour motif « professionnel » que pour motif « privé-loisir ».

- Marseille-Paris : en tête...

Relations TGV les plus fréquentées au départ et à l'arrivée de PACA :

- 1- Marseille – Paris = **31%** du TGV PACA – Paris (tous motifs confondus)
- 2- Avignon TGV – Paris = **17%** du TGV PACA - Paris
- 3- Aix TGV – Paris = **13%** du TGV PACA - Paris
- 4- Marseille – Lyon = **40%** d'Aix TGV- Paris



« Les coulisses de la SNCF »

## Une offre commerciale adaptée aux professionnels

- **Le Pass'Entreprise** : réduction systématique de 5% sur tous les voyages professionnels.  
Principe :
  - des cartes établies au nom de l'entreprise et utilisables par l'ensemble des collaborateurs. L'adhésion annuelle de 150€ comprend 10 cartes.Avantages :
  - réduction sur les locations de voiture AVIS (- 20%) et sur les vols transatlantiques avec UNITED AIRLINES (de 10 à 35% de réductions).
  
- **L'abonnement FREQUENCE** : 50% de réduction pour un nombre illimité de trajets sur la relation choisie.  
Avantages :
  - rapidement amorti (sur la relation Marseille – Paris l'abonnement annuel en 1<sup>ère</sup> classe est rentabilisé au 6<sup>ème</sup> aller – retour).
  - grande souplesse d'accès en permettant d'emprunter indifféremment un autre TGV sur la même relation (une heure avant et après)
  
- **L'abonnement FORFAIT** pour ceux qui se déplacent tous les jours ou presque sur une même relation.  
Principe :
  - un forfait valable sur la relation et la classe choisie pendant un à plusieurs mois, il suffit d'acquitter une simple réservation pour le TGV (prix 1,50€).Avantages :
  - jusqu'à 80% d'économie sur le budget voyage annuel. Très simple à utiliser.
  
- **Le Programme Grand Voyageur** complète nos tarifs en permettant d'accorder à son bénéficiaire des attentions particulières et des services exclusifs.  
Avantages :
  - permet de cumuler à chaque voyage des points transformables en billets de train gratuits ou en cadeaux chez nos partenaires.



« Les coulisses de la SNCF »

## Un réseau de vente à l'écoute des professionnels

### □ Une équipe commerciale dédiée

Une équipe commerciale est spécialement chargée des relations avec les entreprises. Pour celles qui génèrent un potentiel de voyages d'au moins 45K€ par an, la SNCF a conçu des contrats spécifiques : **les Contrats Partenaires**.

Le chargé de clientèle entreprise étudie avec l'entreprise ses besoins en terme de déplacements et propose les meilleures solutions pour réaliser des économies sur le budget voyages.

Pour les régions Paca et Languedoc Roussillon, [un seul n° de téléphone : 04.95.04.91.16](tel:04.95.04.91.16).

### □ Un réseau de vente à votre service

- Dans plus de 90 % des cas, les voyageurs professionnels commandent leurs voyages en train par l'intermédiaire d'une agence de voyages agréée par la SNCF.

- L'Agence Commerciale Voyageurs est chargée d'animer ce réseau d'agences de voyages partenaires.

- Principales agences partenaires sur la région : AMERICAN EXPRESS VOYAGES D'AFFAIRES, CARLSON WAGONS LITS TRAVEL, ORSUD, TURQUOISE VOYAGES, IDSUD, SELECTOUR.

- Mais aussi : **directement sur Internet** (voyage-sncf.com), avec livraison à domicile ou retrait en gare sur automate. Et pour faciliter les procédures d'échange, la SNCF prévoit **courant 2005** la mise en place d'un **billet électronique**...



« Les coulisses de la SNCF »

## Les atouts du TGV

En permettant une **arrivée dans Paris avant 9h** (8h45) et un **dernier retour à 20h20** au départ de Paris, le TGV est parfaitement adapté aux besoins des clients professionnels.

### ❑ **Les fréquences :**

- **25 aller retours quotidiens** entre Marseille et l'Île de France dont **17 TGV directement au centre de Paris**, et **15 TGV quotidiens entre Marseille et Lyon** (gare de La Part Dieu= quartier d'affaire).
- **9 aller-retour quotidiens** entre Aix TGV et Paris et **9** entre Aix TGV et Lyon
- **13 aller-retour** entre Avignon TGV et Paris et **13** entre Avignon TGV et Lyon

### ❑ **Le cadencement :** Un TGV toutes les heures au départ de Marseille le matin et toutes les ½ heures pour les retours en fin de journée à partir de 16h20.

### ❑ **Les temps de parcours :** Grâce à ses **temps de parcours compétitifs**, **pouvoir effectuer des allers-retours dans la journée** (point fort de l'aérien avant la mise en service du TGV Méditerranée).

### ❑ **La régularité :** 9 TGV sur 10 arrivent à l'heure (= moins de 5 mn de retard)

### ❑ **La gare d'Aix en Provence TGV :** une **position idéale** pour nos clients entreprise par son **accessibilité et la proximité** d'importantes zones d'activité économique. Un parking proposant aujourd'hui **plus de 1600 places** de stationnement.

### ❑ **La gare de Marseille St Charles,** bien que souffrant encore des travaux du plateau St Charles, propose des **solutions alternatives** comme les transports en commun depuis les parkings relais type Chanot ou La Rose, la gare d'Aix TGV, voire le parking Voltaire (accès côté auto-train) qui sature moins vite... Les problèmes de stationnement ne sont cependant pas spécifiques à la gare de St Charles mais à la ville de Marseille...



« Les coulisses de la SNCF »

## Des services adaptés aux besoins des professionnels

### Avant et après le voyage :

- Les **parkings gardés** et leurs **services complémentaires** tel le voiturier (Aix TGV et Marseille St Charles) ou le club Express (Avignon TGV).
- Les **principaux loueurs de voitures** dans chaque gare TGV.
- Les **Salons Grand Voyageurs** de Marseille St Charles et Paris gare de Lyon pour une attente confortable et utile
- Les **Bornes Echange Minute** pour modifier son heure de départ en obtenant en moins de 20 secondes une nouvelle réservation valable sur le prochain TGV.
- La **location de DVD** à Marseille St Charles, Aix TGV et Paris

### Dans les TGV :

- La **quasi-totalité** de la desserte Marseille – Paris est effectuée en **TGV Duplex**, offrant **plus de 1000 places assises par TGV**
- En 1<sup>ère</sup> classe, possibilité de **réserver** auprès du contrôleur **un taxi qui vous attend à l'arrivée**.
- Des **prises électriques** 220 v pour ordinateurs portables ou autres appareils nomades en 1<sup>ère</sup> classe

### En octobre, des mesures commerciales pour les professionnels :

- du 11 octobre au 7 novembre, **sur-classement possible pour les abonnés Fréquence**.

Pour tester la 1<sup>ère</sup> classe, pendant 1 mois, les porteurs d'un coupon Fréquence 2<sup>nde</sup> ont accès à la 1<sup>ère</sup> classe en acquittant le prix du billet à 50% sans surcoût sur le coupon.