

Monsieur Daniel GREBOUVAL

Président de la FNAUT Normandie
16, rue des Canevas
50560 GOUVILLE SUR MER

Paris, le 28/10/2021

Nos réf. : PST NOR N°2108-10/2021 - LC/GFA

Monsieur,

C'est avec attention que j'ai pris connaissance de votre courrier daté du 06 octobre 2021 envoyé au Président FARANDOU, dans lequel vous faites part de votre position concernant le projet de service avec réservation sur les trains Krono+ entre Paris et la Normandie et Krono entre Paris et Granville. Celui-ci m'a chargé de vous apporter des éléments de réponse.

Le projet de mise en place d'une réservation systématique sur les Lignes Normandes pour les trains depuis et vers Paris s'inscrit dans un projet de nouvelle offre de services Krono+ et Krono Paris/Granville, construite autour de 4 attentes fortes des clients : voyager confortablement, voyager connecté, bénéficier d'attentions lors de son voyage et voyager avec facilité.

La réservation dans ces trains a toujours été proposée mais elle devient systématique pour les trajets de/vers Paris à compter du 12 décembre 2021, tout en conservant de la souplesse pour les voyageurs.

Pour les clients occasionnels voyageant de et vers Paris, la réservation offre la sérénité d'obtenir une place assise et la garantie de voyager ensemble ou isolé selon les attentes des voyageurs (professionnels, famille, senior...). Elle permet également le recontact de tous les voyageurs ayant réservé, en cas de modification de leur trajet, ainsi qu'une meilleure information.

L'application à l'ensemble des trains garantit une offre lisible et simple d'emploi, attente forte des voyageurs.

Je suis conscient que ce nouveau système doit permettre d'offrir une souplesse d'accès aux trains pour les clients qui demandent de la flexibilité. Les nombreux échanges que vous avez pu avoir durant les derniers mois avec nos services à travers des groupes de travail expérience client, nous ont amenés à prendre en considération ce besoin de souplesse.

.../...

Par exemple, la clientèle abonnée bénéficiera d'un nouveau module de réservation, plus simple, plus fluide et utilisable en mobilité. Les abonnés qui préfèrent ne pas réserver pourront également, en semaine (du lundi au vendredi), accéder à une voiture dédiée au placement libre. Pour plus de facilité, cette voiture sera toujours la voiture 5 dans les trains Omneo et la voiture 3 dans les trains Régiolis.

Les clients occasionnels voyageant sur des parcours Intra-Normandie auront la possibilité de voyager avec des titres sans réservation, sans garantie de place assise (par exemple, entre Caen et Cherbourg).

Enfin, pour répondre à la demande d'une souplesse d'accès au train tant pour la clientèle professionnelle que pour la clientèle privé/loisirs qui se déplacent de/vers Paris, un tarif flexible sera disponible en 1^{ère} classe et en 2^{nde} classe. Ce tarif spécifique permet d'obtenir un échange gratuit jusqu'à 2 minutes avant le départ pour disposer d'une garantie place assise et une tolérance d'accès pour les trains suivants du jour, sans garantie de place assise.

Par ailleurs, pour les autres voyageurs occasionnels qui manqueraient leur train, sans avoir la possibilité d'échanger leur billet, une tolérance sera accordée pour emprunter le train suivant en se présentant au contrôleur (avec ajustement du prix du billet le cas échéant).

J'ai bien pris note que pour vous l'installation de 12 Bornes libre-service supplémentaires est une réponse partielle. Toutefois, cela permet d'équiper la très grande majorité des gares desservies par les trains concernés. Les gares restantes non équipées présentent une faible fréquentation et nécessitent des solutions adaptées. Les équipes des Lignes Normandes étudient ce point avec la Région et ne manqueront pas de vous y associer. Il est utile de souligner en complément que les études d'usage sur l'achat de billet pour des trajets grandes lignes montrent une anticipation de l'achat du billet et non pas au dernier moment sur le quai de départ. Pour cet achat anticipé, les voyageurs disposent de l'ensemble des canaux physiques ou digitaux que nous avons déployés.

La réservation systématisée sur les trains Krono+ entre Paris et la Normandie et Krono Paris Granville présente l'avantage d'offrir du confort à nos clients et de prévenir les phénomènes de surcharges tout en prenant en compte vos attentes en matière de souplesse d'accès de ces trains, comme mentionné ci-dessus.

Vos interlocuteurs SNCF des Lignes Normandes restent à votre disposition pour poursuivre tout échange qui vous serait nécessaire.

Dans le cadre de la politique de transparence SNCF, cet échange de courriers sera publié sur le site [sncf.com](https://www.sncf.com), sauf si vous manifestez votre opposition dans un délai de quinze jours.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération distinguée.



Grégoire FORGEOT d'ARC
Directeur Régional des Lignes Normandes