

REX Vélo TER BreizhGo Eté 2021

Projet Région Bretagne - SNCF



Jeudi 9 décembre 2021

Région / SNCF / CBB / CRT



Rappel du contexte

- Intermodalité Train + Vélo pertinente
- Mais difficultés d'embarquement des vélos dans les trains
- Difficultés toute l'année, mais accentuées l'été
- De + en + de tourisme à vélo en Bretagne
- Situations difficiles pour tout le monde + conflits (voyageurs avec et sans vélo, agents SNCF).

➤ Recherche de solutions pour l'été 2021



Rappel du plan d'action

Matériel

- Zone vélo sur R2N
- Doublement des places vélo sur ZTER

Réservation

- Mise en place d'un système de réservation à 3€ pour les occasionnels avec contingentement au train

Communication

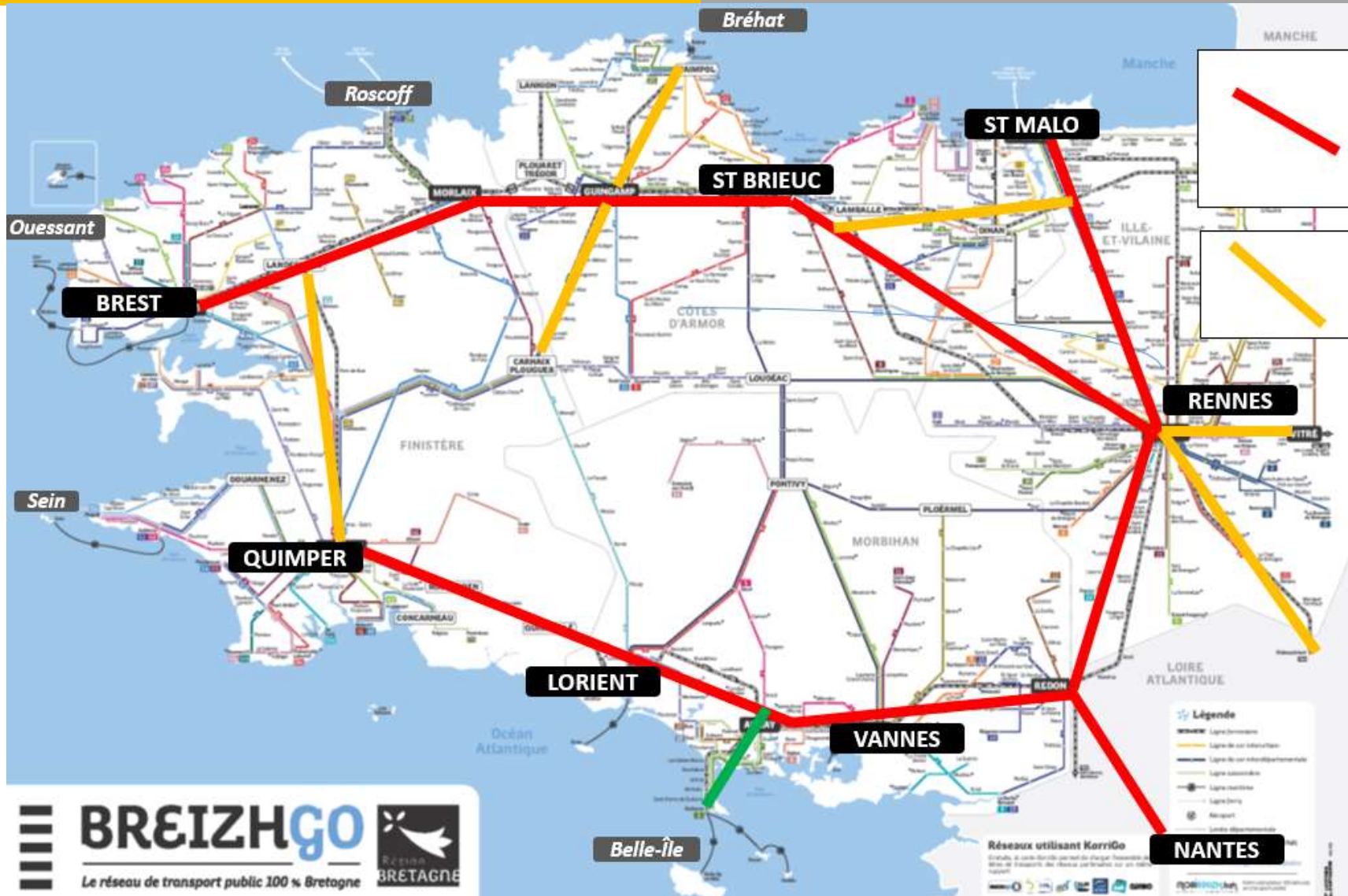
- Faire connaître les nouvelles règles bien en amont de la saison pour éviter les conflits d'usages entre les voyageurs
- Adapter les processus interne


Partenariat

- Donner de la visibilité aux loueurs de vélos en boucle fermée ou ouverte (avec ou sans navette) et rechercher des alternatives par la route pour les groupes




REX vélo TER BreizhGo Eté 2021 Projet Région Bretagne - SNCF



 Réservation
+
100 trains adaptés
par semaines

 Réservation

 Ligne estivale
Hors dispositif



La réservation

- Période de juin à septembre
- Obligatoire
- Pour les occasionnels uniquement
- Service payant tarif unique de 3 € par train (*à renouveler à chaque correspondance TER*)
- Achat possiblement uniquement sur internet (*impossible au guichet*)
- La Bretagne est la 1^{re} Région à expérimenter ce service à grande échelle
- Service nouveau, imparfait, à tester



PROCESSUS « COUPON » VÉLO

- à réserver sur le site TER uniquement mais info depuis Oui pour renvoyer sur le site TER (ci-dessous)
- Le nombre de place vélo doit être paramétré au train
- La réservation vélo sera faite pour un train complet; impossibilité de faire par OD
- Réservation payante pour dissuader et inciter la remise à dispo de la place en cas d'annulation (à définir cf slide suivant)
- Le voyageur pourra prendre plusieurs coupons à la fois (nombre maximum à définir)
- Le voyageur pourra être remboursé jusqu'à J-1 (comme un billet classique).
- Sur la période de début juin à fin septembre 2021 ou au-delà si l'essai est concluant

Calendrier des prix :

jeu. 8 oct.	ven. 9 oct.	sam. 10 oct.	dim. 11 oct.	lun. 12 oct.	mar. 13 oct.	mer. 14 oct.	Voir les prix sur le mois
12,70 €	12,20 €	12,20 €	12,20 €	12,20 €	12,20 €	12,20 €	

Si vous voyagez avec un vélo dans les TER de la ligne Grenoble Chambéry, munissez vous d'une réservation vélo disponible sur votre site TER AURA




Trier par : Départ (le plus tôt)

Nos offres sont présentées par horaires de départs. Voir conditions

Horaires	Origine	Destination	TER	2 ^{de} classe	1 ^{ère} classe
17:28 18:20	CHAMBERY CHALLES LES EAUX	GRENOBLE	TER	12,70 €	—
52 min direct					
17:40 18:26	CHAMBERY CHALLES LES EAUX	GRENOBLE	TER	12,70 €	—
46 min direct					

Info pour la résa vélo : offre personnalisable par région mais disponible par OD uniquement

Information au train par message iconic

17h05 Rennes	▶ 19h29 Quimper	2h24 lundi 12/10	 TRAIN TER	28,00 € Acheter
17h35 Rennes	▶ 19h50 Quimper	2h15 lundi 12/10	 TRAIN TER	28,00 € Acheter
17h41 Rennes	▶ 20h15 Quimper	2h34 lundi 12/10	 TRAIN TER	28,00 € Acheter

Tarif de la Réservation Vélo :

- En s'appuyant sur un Benchmark (France, Pays Bas, Belgique, Allemagne, Suisse) proposition de retenir un tarif à 3 euros par vélo.
- ⇒ Ce tarif s'inscrit dans la gamme régionale puisqu'il correspond au niveau tarifaire le plus bas des prix ronds Tout Public
- ⇒ Effets d'induction/dilution impossibles à calculer à ce stade mais les restrictions d'accès sont de nature à faire perdre des recettes
- ⇒ Un contingentement au train en fonction d'emplacements vélos disponibles à bord du train (de série ou intégrant une zone vélo)



+8% de fréquentation
sur les voies vertes sur
l'ensemble de l'été

La réservation – bilan

- 18 500 billets vélos vendus
- Satisfaction de pouvoir anticiper et organiser son voyage avec une garantie d'embarquer son vélo
- Satisfaction des agents cheminots de terrain de constater une amélioration
- 2 fois moins de signalements de situations problématiques
- Meilleure connaissance du phénomène (quantité, axes et horaires les +recherchés...)





La réservation – bilan

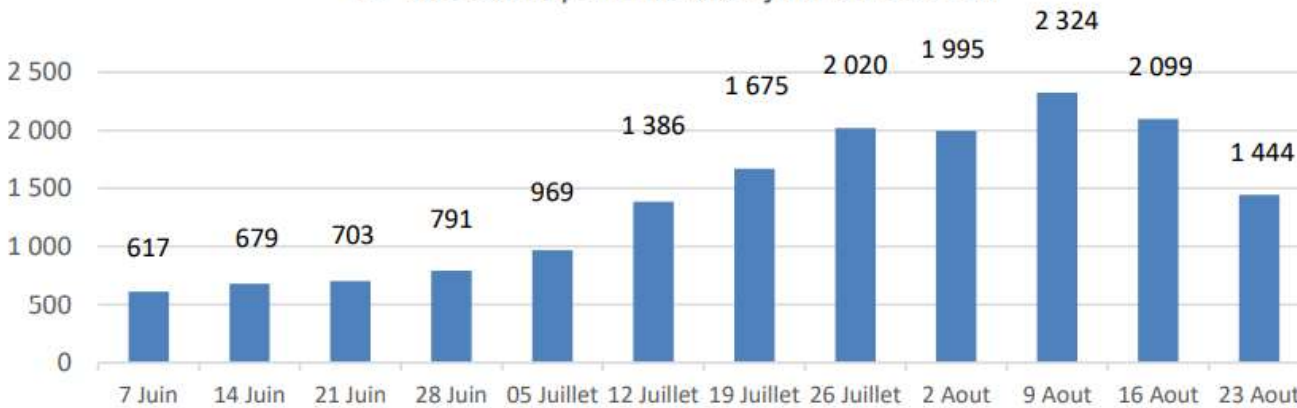
- Axe Rennes–St Malo ressort nettement
- Les 3 principaux trajets: Rennes–St Malo, Rennes–Nantes et Rennes–Morlaix (lien avec les grands itinéraires touristiques)
- Déséquilibres aller/retour sur Rennes–St Malo
- Les longs trajets qui suscitent le plus de réservations
- Concentration de la demande sur le cœur de saison fin juillet et jusqu'au 15 août
- Juin: dimanche jour le +réservé; juillet–aout: samedi. Le vendredi est le +réservé en moyenne sur toute la saison
- 11,5% des places offertes ont été réservées (20% en aout)
- 97% des trains : taux de réservation \leq à 75%





ANALYSE DES RÉSERVATIONS VÉLOS

Nombre de réservation vélo par semaine
17 301 sur la période du 7 juin au 29 août



ANTICIPATION DES ACHATS DE PLACES VÉLO

Nb de jours d'anticipation achat	Nb résa vélo	Répartition
Le jour même	3 000	17%
1	3 164	18%
2	1 447	8%
3	935	5%
4	763	4%
5	582	3%
6	441	3%
7	472	3%
8	371	2%
9	275	2%
Entre 10 et 19j	2 412	14%
Entre 20 et 29j	1 266	7%
30j et plus	2 173	13%
Total général	17 301	100%

- Une montée en charge progressive de la réservation vélo du 7 juin au 9 août avec un pic à 2 324 places vélo réservées la semaine du 9 au 15 août.
- Une trajectoire qui suit la saisonnalité touristique bretonne
- Au global sur la période considérée, l'offre était supérieure à la demande puisque le taux de réservation s'élève à 11,5% de l'ensemble des places proposées. Au mois d'août ce taux était de 20%.
- Le sujet des vélos ne concerne pas le niveau d'offre globale mais plutôt l'adéquation entre offre et la demande sur des axes et période précise.

Des comportements clients très différents sur l'acte d'achat :

- En début de saison, une forte anticipation (de 10 à 30 jours) pour 34% des voyageurs
=> organisation de vacances à vélo
- En cours de saison, des achats de dernière minute importants, 35% des achats le jour même ou la veille
=> excursionnistes avec effet d'opportunité météo

La réservation – bilan

Point faible: **impossibilité de faire évoluer les outils de vente SNCF** à court terme

Les défauts majeurs :

- Impossibilité d'acheter un billet vélo à un guichet.
- Impossibilité de moduler le tarif, en fonction de la distance par exemple.
- Quand une place vélo est réservée entre 2 gares, l'emplacement est « bloqué » sur l'ensemble du trajet du train (ex: si un usager réserve entre Guingamp et St-Brieuc sur un Rennes-Brest, la place est bloquée sur la totalité du trajet entre Rennes et Brest)
- Si l'on doit emprunter plusieurs TER pour un voyage, on doit acheter autant de billets vélo qu'il y a de correspondances: multiplication de l'acte d'achat, et tarif « vélo » peut monter à 6 ou 9€



Augmenter le nombre de places vélo

De façon pérenne sur ZTER: passer de 3 à 6 places en supprimant 2 places assises



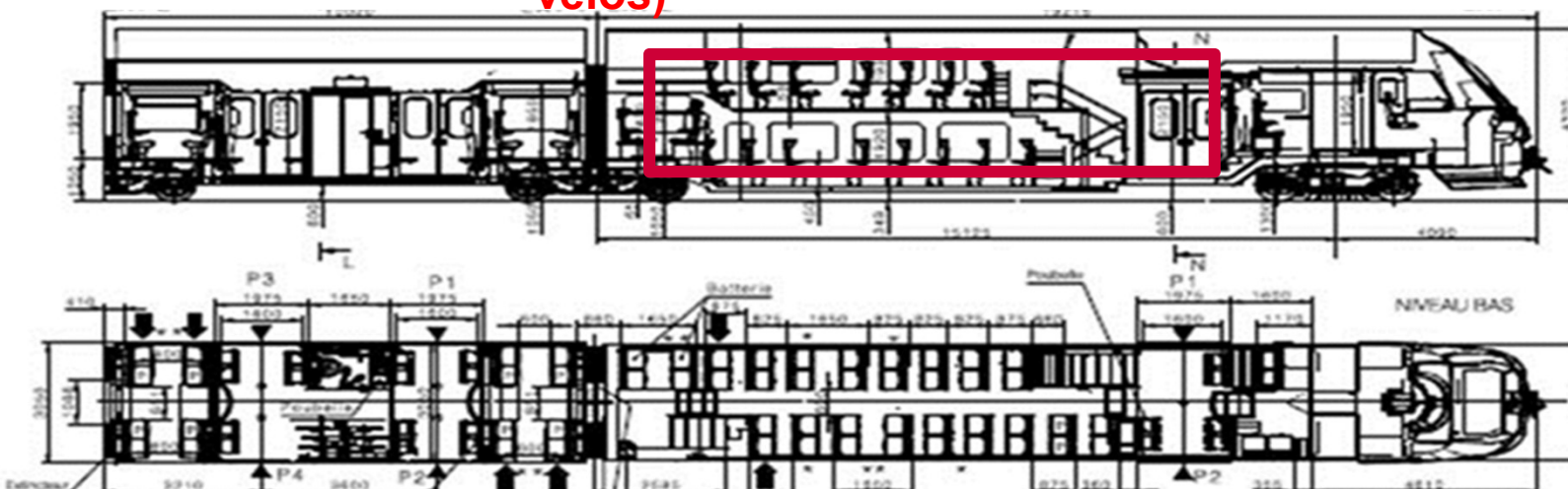
Augmenter le nombre de places vélo

De façon ponctuelle sur Régio2N: avec un système de bâches et d'accompagnement par du personnel



UNE ZONE VÉLOS EXPÉRIMENTÉE EN BRETAGNE SUR RÉGIO2N

Zone Vélos (16 places pour les vélos)



- Accès par la tête de train avec une accessibilité par niveau bas
- Sous l'extrémité 2 mono classe (« sécurise » l'espace PMR et la première classe de l'extrémité 1)
- 16 places vélos isolés des voyageurs pour des raisons de sécurité (32 places assises en moins)
- Deux personnes pour assurer le chargement et déchargement des vélos sans impacter la régularité des TER
- /!\ Vigilance le service est proposé dans toutes les gares. La zone vélo est dédiée en priorité aux voyages vers le terminus
- Tablette vis-à-vis à démonter éventuellement (non chiffré)

Régio 2N bâches et accompagnement

- 100 trains par semaine
- Sur tous les axes majeurs (= électrifiés)
- En juillet et août
- 2 agents accueillent les voyageurs et installent les vélos
- Réservation selon dispositif estival, sans différenciation



Régio 2N bâches et accompagnement

Bilan:

- Satisfaction des usagers (accueil)
- 3750 réservations
- 800 trains ont circulés, 18 étaient complets
- En moyenne 30% des places vélos ont été réservées
- 92 % des trains avec zone vélo n'ont pas dépassé les 12 vélos à bord
- Occupation réelle estimée par enquêtes et comptages à 30% de plus que le taux de réservation réalisé



CONNAISSANCE DES VOYAGEURS AVEC VÉLO

Age (% ttes cibles Abo + occas)

- moins de 26 ans : 22% (37% y compris scolaire)
- Entre 26 et 60 : 68% (actif 52%)
- 10% ont plus de 60 ans (inactif 10%)
- Attention périmètres différents

Connaissance du dispositif vélo

- 45% site TER
- 13% OUI.SNCF
- 10% Bouche à oreille
- 10% guichet
- 6% affiche en gare
- 4% Site d'organismes touristiques
- 3% dans la presse
- 2% par hasard
- 2% le contrôleur
- 2% mailing
- 2% réseaux sociaux
- 1% autre

Avec qui voyagent-ils?

- 34% voyagent en couple
- 28% sont seuls
- 24% entre amis
- 14% en famille

Type de vélos

- 84% des clients voyagent avec un vélo classique
 - 14 % avec un Vélo à Assistance Electrique
- => 8% avec une remorque pliée
=> **68% sont équipés de sacoches**

Motifs

- 85 % tourisme (déplacement dans le cadre d'un séjour en vacances)
- 8 % raisons personnelles
- 5 % loisirs (activités à journée, ½ journée près du domicile)
- 2 % raison professionnelle

Origine des voyageurs

- 38% vivent en Bretagne
- 12% en Ile de France
- 12% en Région Auvergne-Rhône-Alpes
- 18% en Pays De La Loire
- 20% autres régions (toutes sf la Corse)

Fréquence habituelle des voyages sur TER

- 72 % voyagent très occasionnellement
 - 84% voyagent très rarement avec leur vélo
- Motifs
=> 65% voyagent pour motif Touristique/loisir

Taux de Réservation sur zone vélo

- 71% ont réservé une place avant de monter à bord
 - 77% avait eu l'info.
- => 3% des clients n'ont pas pu ou pas voulu réserver de place vélo

REX vélo TER BreizhGo Eté 2021

Projet Région Bretagne - SNCF

SATISFACTION DE L'EXPÉRIENCE DE VOYAGE

- Les voyageurs ont apprécié le service, surtout la tranquillité que cela apporte pour un voyage avec vélo
- Une majorité de voyageurs a exprimé sa satisfaction aux agents de la zone vélo

COMMUNICATION CLIENT À AMÉLIORER

- Information voyageurs à améliorer notamment sur le site Oui. SNCF
- Confusion entre la réservation payante et la zone vélo. Certains voyageurs pensaient que le tarif de 3€ s'appliquait uniquement à la zone vélo et non à la réservation vélo sur tous les trains Bretons

TARIFAIRE

- Tarif de 3€ peut paraître trop excessif, notamment dans le cadre d'une correspondance
- Un billet vélo à la journée serait apprécié par les voyageurs

PARCOURS D'ACHAT

- Difficultés dans le parcours d'achat

RÉSEAUX SOCIAUX

- Les réseaux sociaux ont été le lieu de l'expression de clients qui se posaient des questions et faisaient part de leur inquiétude, notamment sur le principe d'acheter une réservation. Des clients virulents surtout au début de saison. Et, des clients satisfaits et soulagés d'avoir une prise en charge avec vélo garantie.



LES RÉSERVATIONS POUR LES GROUPES AVEC VÉLOS

Retours d'enseignements de l'expérimentation

- 8 demandes reçues pour des voyages en groupe avec vélo (85 voyageurs)
 - Une recherche approfondie pour trouver des prestataires avec le CRT et l'annuaire
 - Une dizaine de contacts avec des transporteurs de domaines différents (loueurs de vélo en boucle ouverte, logistique, Transport postal)
- => Les nombreux échanges n'ont pas permis de trouver de solution par la route avec les transporteurs

Demande	Nbre de voyageur	Nbre vélo	date de voyage	gare de départ	gare d'arrivée
1	10	9 (dont 6 standarts, 2 électriques, 1 Tandem)	19/07/2021	Brest	Redon
2	10	9 (dont 6 standarts, 2 électriques, 1 Tandem)	25/07/2021	Chateaulin	Brest
3	12	12 vélos standarts	28/07/2021	Lannion	Nantes
4	8	8 vélos ordinaires	10/07/2021	Redon	St Malo
5	8	7 vélos (dont 1 tandem)	23/07/2021	Carhaix	Redon
6	14	16 vélos	26/08/2021	St Malo	Rennes
7	10	10 vélos	30/09/2021	Quimper	Redon
8	13	13 vélos	04/10/2021	St Malo	Rennes

Les principaux freins identifiés

- Les loueurs de vélos n'ont pas de licences de transport
- Les transporteurs ne souhaitent pas travailler avec les particuliers
- Des contraintes liées aux conditions de transport et à l'emballage des vélos (ex : pas de crochet vélo chez les transporteurs)
- Objection clients sur le coût et sur l'écologie

Suggestion de tester les solutions alternatives par l'intermédiaire d'un appel à projet régional pour aider les entreprises à trouver le modèle économique et le service capable de répondre à la demande



Et ensuite?

- Maintien du principe de résa payante pour l'été 2022?
- Figé pour 2022: tarif fixe (non modulable), vente impossible au guichet, cumul de résa à chaque correspondance.
- A noter: nouvelle appli SNCF début 2022 « SNCF Connect »
- Reconduction de zones vélos (bâches + accompagnement)?
- Augmentation des capacités d'emport des Régio2N à l'étude (modifications pérennes).
- Travail sur la communication, et la pédagogie
- En parallèle: déploiement d'abris vélos sécurisés en gare