

07/02/2023

Région / SNCF / CBB / CRT





Rappel du contexte

- Intermodalité Train + Vélo pertinente
- Mais difficultés d'embarquement des vélos dans les trains
- Volonté commune d'améliorations
- Expérimentations été 2021 et 2022
- Volonté politique de la Région avec [Plan régional vélo](#) en construction
- Eté 2022 : [très bon été touristique en Bretagne](#) et forte fréquentation des TER

Rappel du plan d'action

La réservation

- Période : juin/juillet/aout 2022 (avec septembre en 2021)
- Obligatoire
- Pour les occasionnels uniquement
- Service payant tarif unique de 1 € par train (3 € en 2021)
- Achat à chaque correspondance intra Bretagne
- 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



Le système de bâches et d'accompagnement par du personnel

100 trains/semaines en juillet et aout avec accueil par 2 agents, +16 places vélos dans les rames Régio2N



Vélo TER BreizhGo - Eté 2022 + perspective 2023



Réseau vélo 
Réseau vélo + espaces vélo (100 trains/sem.) 

Train estival « Tire-bouchon » hors dispositif



La réservation - bilan

2020 / 2021
+8% de fréquentation sur le
voies vertes sur l'ensemble
de l'été

2021 / 2022
+8% de fréquentation sur le
voies vertes sur l'ensemble de
l'été (+14% vélo uniquement)

- 26 100 billets vélos vendus en 2022 (18 500 en 2021 avec septembre en +), soit **+50% entre 2021 et 2022**
- 556 places vélo vendues à bord (vs 890 en 2021) => meilleur connaissance des usagers
- 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
- **Moins de signalements** de situations problématiques par rapport à 2020, malgré la hausse globale de la fréquentation TER et la dynamique du vélo (globale).
- **Moins de réclamations** en lien avec le vélo entre 2022 et 2021
- Meilleure connaissance du phénomène (quantité, axes et horaires les +recherchés...)
- **Service mieux connu des usagers**
- Au-delà du vélo : + de problèmes de comportement des voyageurs (non spécifique à la Bretagne)



La réservation - bilan

- 21,3 % des places offertes ont été réservées (+10 points vs 2021)
- 1 230 trains complets sur 22 725 soit 5% des trains (vs 1,6% en 2021)
- 2 fois plus de réservations dès le mois de juin 2022 vs 2021
- réservations vélo mois d'août = 46% des réservations totales (idem 2021)

Top 8 des axes

Axe du train	réservée	Nb de places	
		nombre de places mises en vente	Tx de réservation sur l'axe
Total	26 154	122 712	21%
Rennes - Brest	4 607	8 481	54%
Quimper - Nantes	4 118	7 688	54%
Rennes - Quimper	3 715	9 790	38%
Rennes - St Malo	4 450	15 227	29%
Rennes - Vannes	1 531	6 118	25%
Rennes - Nantes	2 132	9 387	23%
Brest - Quimper	1 353	6 330	21%
Rennes - St Brieuc	1 018	6 264	16%

- Rennes Brest et Rennes Quimper : >50% des places réservées (vs 36% en 2021)
- Rennes St Malo : desserte TER très forte, taux de résa de 29% seulement mais 2nd axe en valeur absolue

Ce classement est identique à celui de 2021, à l'exception de l'axe Rennes-Nantes qui passe devant Brest-Quimper cette année.



La réservation - bilan

ANALYSE DES RÉSERVATIONS VÉLO : TOP 9 DES ODDO

- Les 3 ODDO les plus fréquentées sont identiques à 2021 : Rennes - St Malo, Nantes - Rennes et Morlaix - Rennes.
- Seul l'axe Rennes St-Malo présente un léger déséquilibre des OD-DO (1,88 pts d'écart contre 3,12 pts en 2021).
- Les 9 premières OD-DO représentent 43% des réservations vélo dont l'ODDO «Rennes – St-Malo» qui représente à elle seule 11,2% des réservations.

ODDO	OD	Nb de réservation vélo	Poids sur le total des OD
RENNES - ST MALO	ST MALO - RENNES	1694	6,32%
	RENNES - ST MALO	1204	4,64%
NANTES - RENNES	NANTES - RENNES	1104	4,25%
	RENNES - NANTES	1008	3,88%
MORLAIX - RENNES	RENNES - MORLAIX	776	2,99%
	MORLAIX - RENNES	648	2,50%
REDON - RENNES	REDON - RENNES	475	1,83%
	RENNES - REDON	453	1,74%
RENNES - ST BRIEUC	RENNES - ST BRIEUC	469	1,82%
	ST BRIEUC - RENNES	500	1,93%
NANTES - QUIMPER	NANTES - QUIMPER	372	1,43%
	QUIMPER - NANTES	385	1,48%
RENNES - VANNES	RENNES - VANNES	391	1,51%
	VANNES - RENNES	392	1,51%
BREST - RENNES	BREST - RENNES	410	1,58%
	RENNES - BREST	372	1,43%
QUIMPER - RENNES	QUIMPER - RENNES	288	1,11%
	RENNES - QUIMPER	212	0,82%



ODDO	OD	Nb de réservation n vélo	Poids sur le total des OD
RENNES - ST MALO	ST MALO - RENNES	1 188	6,87%
	RENNES - ST MALO	648	3,75%
NANTES - RENNES	RENNES - NANTES	670	3,87%
	NANTES - RENNES	522	3,02%
MORLAIX - RENNES	RENNES - MORLAIX	616	3,56%
	MORLAIX - RENNES	461	2,66%
REDON - RENNES	RENNES - REDON	294	1,70%
	REDON - RENNES	280	1,62%
RENNES - ST BRIEUC	ST BRIEUC - RENNES	309	1,79%
	RENNES - ST BRIEUC	259	1,50%
NANTES - QUIMPER	QUIMPER - NANTES	326	1,88%
	NANTES - QUIMPER	240	1,39%
RENNES - VANNES	VANNES - RENNES	282	1,63%
	RENNES - VANNES	282	1,63%
BREST - RENNES	BREST - RENNES	271	1,57%
	RENNES - BREST	256	1,48%
QUIMPER - RENNES	QUIMPER - RENNES	199	1,15%
	RENNES - QUIMPER	177	1,02%



La réservation - bilan

- + Une saison plus étendue qu'en 2021 avec des situations d'affluence vélos à bord dès le mois d'avril.
- + Des réservations en nombre dès le 2ème week-end de juillet.
- + Un mois d'août record avec 12 070 réservations, soit une croissance de 45% par rapport à août 2021. Cette croissance est à mettre en perspective avec la progression des voyages des occasionnels qui est de +34% entre août 2021 et août 2022.
- + Des pics de fréquentation les samedis et dimanches, et un record pour les dimanches 31 juillet et 14 août qui atteignent respectivement 58,5% et 58% de taux de réservation.
- + Les jours les plus plébiscités par les clients sont les vendredis, samedis et dimanches.
- + Un volume de voyageurs avec vélo supérieur à la capacité d'emport pour certains trains, identifiés à travers les rapports de suroccupation de nos agents en hausse de 40% par rapport à 2021 (en lien avec la croissance de la fréquentation du service) mais toujours inférieurs aux signalements 2020 (-28,6%)
- + Une saison très chargée sur le terrain avec beaucoup d'affluence voyageurs et des emports vélo supérieurs à la capacité.
- + Certains voyageurs avec réservation n'ont pu monter du fait de l'occupation de leur emplacement par des clients sans réservation montés en amont de leur gare.

LES COMPORTEMENTS

- + Au global, les clients anticipent peu leurs déplacements à vélo. 41% achètent leur réservation la veille ou le jour même (opportunistes sur la météo) et 28% réservent à plus de 10 jours.
- + Un service mieux connu en 2022 par les clients (moins de questions et d'étonnements partagés auprès des Chefs de bord, croissance des réservations supérieure à la croissance du marché occasionnel ...).
- + Des voyageurs sans réservation ne tenant pas compte de la disponibilité des emplacements vélo pour monter à bord générant des situations de tensions entre clients et/ou avec les Chefs de bord.
- + Du fait d'un nombre de vélos supérieurs à la capacité d'emport, des voyageurs ont parfois dû être refusés à bord; situations insatisfaisantes du point de vue du service et sources potentielles de conflit donnant lieu notamment à des insultes (outrage

Zone vélo +16 places VS Adaptations pérennes des Régio2n

PROJECTION AUGMENTATION PLACES VÉLO PÉRENNES

- ✓ A iso composition du plan de transport, les aménagements des 23 rames Régio2N porteraient le nombre total de places vélo pérennes sur Régio 2N de 44 442 à l'été 2022 à 112 378 à l'été 2023.
- ✓ Cette forte augmentation de places interroge sur l'intérêt de maintenir ou non des zones vélos en 2023.

Été 2022 : 55 194 places vélos pérennes + zone vélo
Été 2023 : 112 378 Places vélos pérennes

PLUSIEURS AXES DE COMMUNICATION EXTERNE

- + 1 kit de com' comprenant : 1 étiquette à vélo, un encart vélos sur les fiches horaires, 1 affiche (bord et gare), 1 flyer trains service vélo, 1 cartonnnette questionnaire, sticker train, des oriflammes pour visibilité sur le quai



PLUSIEURS AXES DE COMMUNICATION EXTERNE

- + Une campagne Display sur les sites du Routard et du Petit Futé de juin à fin août en collaboration avec la Région
- + 3 emailings envoyés : les 2 mai/ 9 juin et 18 juillet
- + 3 posts sur les réseaux sociaux Twitter et Facebook les 2 et 31 mai



PHOTOS DU SERVICE VÉLO 2022





LA SATISFACTION CLIENT

- + Une augmentation du taux de satisfaction qui passe à 60% cette année, vs 54% en 2021.
- + Une seule source de questionnaire en ligne (vs 2021 avec questionnaire papier sur la zone vélo).
- + Des interactions sur les RS qui ont connu une baisse des réactions globales de 54%, une baisse des commentaires négatifs de **87%** et une hausse des commentaires positifs de 32%.



CARTE D'IDENTITÉ DES UTILISATEURS DU SERVICE EN 2022

Connaissance du dispositif vélo (Chiffres 2021)

- 31% Site SNCF Connect (18%)
- 26% Site TER (45%)
- 16% Bouche à Oreille
- 12% Gare (Personnel SNCF)
- 6% Gare (Affiches)
- 5% Autre
- 2% Emailing
- 2% Réseaux sociaux

Age (% cibles Abonnés+ Occasionnels)

- Moins de 26 ans : 9% (22%)
- Entre 26 et 60 ans : 69%
- 22% ont plus de 60 ans (10%)

Type de vélo

- 75% des utilisateurs voyagent avec un vélo classique (84%)
- 19% avec un Vélo à Assistance Electrique
- 6% avec une remorque pliée

Motifs

- 80% Tourisme
- 9% Loisirs
- 7% Préférences personnelles
- 4% Pour se rendre à la gare
- 1% raisons professionnelles

Type de bagage

- 81% Voyagent avec des sacoches (68%)
- 8% sans aucun bagage
- 7% avec des sacs
- 4% avec des valises

Origine voyageurs

- 47% vivent en Bretagne (38%)
- 16% en Pays de la Loire
- 10% en Région Auvergne-Rhône-Alpes
- 8% en Ile de France
- 19% autres régions

PROPOSITIONS POUR LE SERVICE 2023

Service

Ne pas reproduire les zones vélos à l'identique compte-tenu du doublement du nombre de places : maintenir le personnel d'assistance qui contribue à la satisfaction client et à la régularité et cibler les trains très chargés pour maintien de la zone vélos (implique une étude)

Elargir la réservation à tous les trains du territoire dont le Tire-Bouchon

Anticiper la saison vélo dès le mois de mai en proposant le service d'assistance sur les gros week-end.
Allonger la période de réservation à septembre

Anticiper les impacts de la course vélo Paris-Brest-Paris qui aura lieu du 20 au 24 août 2023 (Renfort assistance vélo en gare de Brest, contact avec organisateur de la course pour relayer infos vélos à bord, housses de transport vélo...)

Parcours client

Améliorer l'expérience de réservation sur SNCF Connect

Communication

Poursuivre la communication sur les trains les plus capacitaires pour mieux répartir les clients

A bord

Concevoir un stickage vélo extérieur rame pour rendre visibles les voitures où les places vélo se situent, ainsi que le nombre de places disponibles

Afficher dans les trains les règles d'usage de l'espace vélo afin d'agir sur le comportement client

Envisager d'autres modalités de régularisation à bord

Définir les gabarits vélo acceptés



En synthèse des échanges

L'importance de la communication du dispositif est soulevé par le CBB, pour agir au mieux sur les comportements (France vélo tourisme, AF3F en particulier).

Le CBB rappelle l'importance de retirer la batterie des VAE, ainsi que les périphériques (porte-bébé par ex) pour faciliter la manipulation des vélos.

Il est important de préciser que le tarif n'évoluera pas: 1 € comme en 2022.

Les outils informatiques ne permettront pas de faire évoluer le parcours d'achat des billets vélo pour l'été 2023 (achat impossible au guichet).

La régularisation (=majoration du prix par le contrôleur) ne sera toujours pas appliquée l'été 2023. Néanmoins des solutions devront probablement être trouvées pour lutter contre certaines pratiques (ex: usagers à bord avec son vélo sans résa, empêchant un voyageur avec résa de monter à bord).

Le travail engagé sur les gabarits de vélos acceptables sera à partager avec le CBB. Dans un premier temps le sujet est analysé par les experts sécurité et matériel roulant de la SNCF. Dès retour un temps d'échange sera proposé.

Hors thème du jour:

Échanges sur l'embarquement dans les cars, en particulier en centre Bretagne (Carhaix, Pontivy, Ploërmel). A travailler courant 2023 par la Région, en concertation (comme déjà évoqué).

Abris vélos sécurisés en gare: prévoir un temps d'échange avec le CBB avant l'été (avancement des projets).