

Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Région Bretagne - SNCF



04/12/2023

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, 2022 et 2023
- Volonté politique de la Région avec [Plan régional vélo](#) en construction
- Eté 2023 : [bon été touristique en Bretagne et forte fréquentation](#) des TER

Tourisme: un peu + que 2019 malgré la météo, bon avant et après saison. Selon compteurs: +17% /2022 dont +37% en septembre, chemin de halage +27%

TER: progression /2022 un peu freiné par la météo, mais croissance tout de même

Rappel du plan d'action

La réservation

- Période : juin/juillet/aout 2023
- Obligatoire pour les occasionnels uniquement
- Service payant tarif unique de 1 € par train
- 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, mais depuis d'autres Régions avancent
- Service nouveau, imparfait, à tester

Le système de bâches et d'accompagnement par du personnel

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



SERVICE VÉLO ÉTÉ 2023

Du 1^{er} juin au 3 septembre
réservation obligatoire sur
tous les trains à 1€

Du 8 juillet au 3 septembre
accueil et embarquement
à bord de voitures dédiées



SNCF
VOYAGEURS
Vente et conditions sur
le site **TER BreizhGo**

BREIZHGO
Le réseau de transport public 100% Bretagne
Région BRETAGNE

Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023



Réseau vélo
(= tout le réseau)

Réseau vélo + espaces vélo
(quelques trains/semaine)

Nouveautés 2023 :
accompagnement simple sur 232 trains (01/07 – 03/09); et accompagnement sur 76 trains du week-end du 28/04 au 29/05 + Tire-bouchon intégré au dispositif (comme toutes les autres lignes).

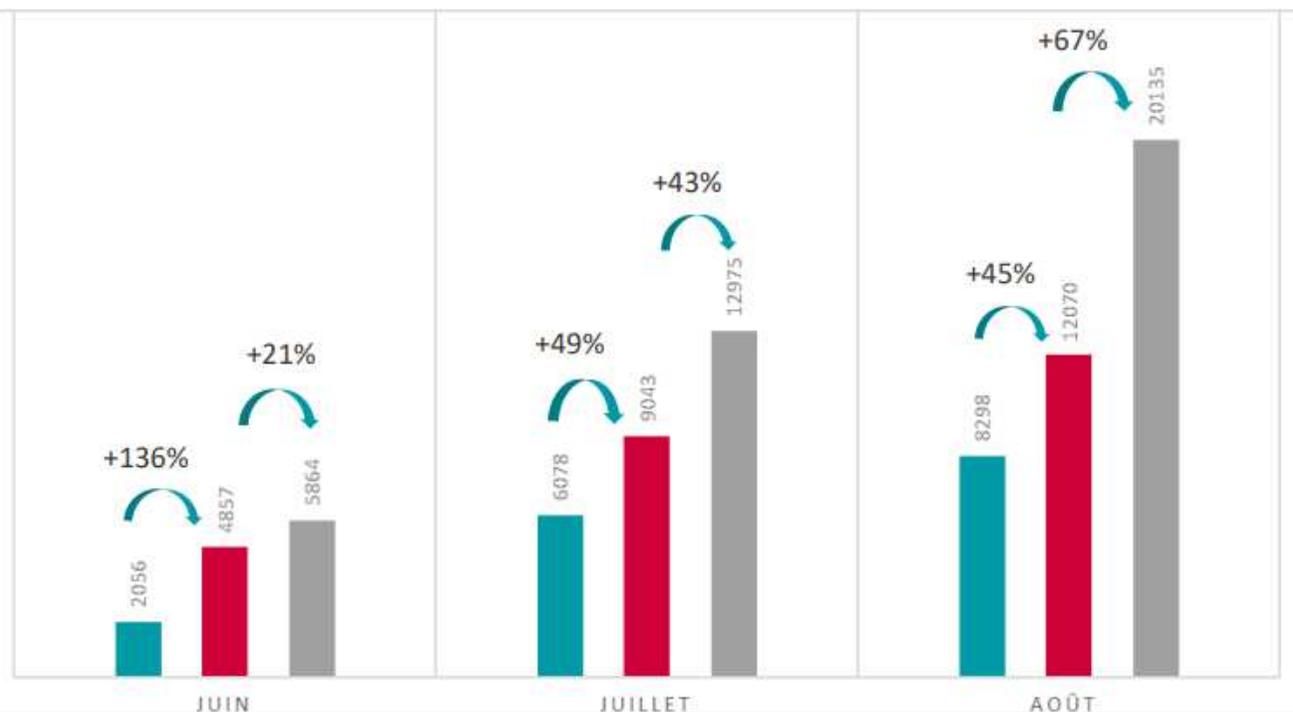
Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Points clés de la saison

- Saison estivale à forte fréquentation de voyageurs avec vélo
- Bonne tenue du plan de transport et donc de la qualité de l'offre vélo
- Période de réservation plus longue de 6 jours en 2023 (effet calendaire)
- **57% de places vélos supplémentaires proposées à la vente** liée principalement aux aménagements de rames
- 20% de places vendues
- **+50% de réservation vélo!** (comme entre 2021 et 2022)
- Très peu de réclamations côté TER et Région **Asso: remontées d'usagers occasionnels, incompréhension du dispositif. Difficultés bagages/vélos/ (et sacoches). Manque places bagages, trottinettes?**
- La ligne Auray Quiberon ouverte à la réservation pour la première fois
- Expérimentation d'un service d'assistance à bord « simple »
- Modification du parcours d'achat sur SNCF Connect à compter du 15 juillet afin d'éviter les erreurs de compréhension client sur l'achat d'une réservation vélo
- Certains comportements voyageurs de détournement ou de non-respect de la règle de réservation pour prendre le train de leur choix
- Des situations de cohabitation entre voyageurs occasionnels avec réservation et voyageurs abonnés sans réservation pas toujours simples à gérer
- Course Paris Brest Paris anticipée via des échanges avec les organisateurs en amont



Évolution des réservations sur l'été



+ 38 974 réservations vélo en 2023

En moyenne, les réservations sur l'ensemble de la saison estivale sont supérieures de 50% par rapport à 2022

Le mois d'août comptabilise 52% des réservations de la période, soit une hausse de 6 points par rapport à août 2022.

Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Les résas

- + **38 974** places vélo ont été réservées (vs 26 154 en 2022)
- + Le taux de réservation 2023 est de **20%** : - 1 point par rapport à 2022 dans un contexte où le volume de réservations a augmenté de 50%.
- + L'axe Auray Quiberon fait son entrée dans le classement des axes avec un taux de réservation >10%.
- + Tout comme l'an dernier, les axes Rennes-Brest et Quimper-Nantes, ont des taux de réservation supérieurs à 50%.
- + L'axe Rennes-St Malo reste le **2^{ème}** axe le plus réservé en valeur après Rennes-Brest.

+ **Durant la période de réservation** (du 1^{er} juin au 3 septembre), 25 319 trains ont circulé (+11% par rapport à 2022, avec 6 jours de plus de service).

En 2023, **1 081 trains étaient complets**, soit 4% des circulations.

En 2022, 1 230 trains étaient complets, 5% des circulations.

Seuls 11% des trains ont un taux de réservation supérieur à 50%



Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Zone vélo 16 places

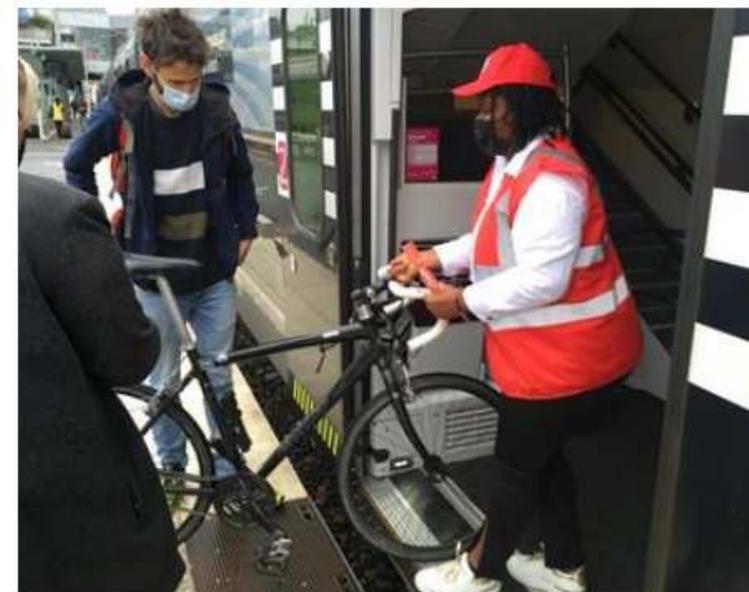
- + 14 trains par semaine ont circulé avec une zone bâche du 8 juillet au 3 septembre. Soit **308 trains** sur toute la période (1,4% du plan de transport estival).
 - + Soit 48% de trains « bâches » en moins qu'en 2022.
 - + En 2023, 89 trains avec zone bâches étaient complets (soit **25,5%**) ; ils étaient 100 en 2022 (soit 15%).
 - + Le taux de réservation des trains bâchés cette année est de **54%** (46% en 2022 et 30% en 2021).
- ⇒ **Les trains à grande capacité ont été bien ciblés** en tenant compte de ce qui a été observé les années précédentes. **Cela permet d'optimiser leur utilisation, enjeu important au regard des places assises perdues.**
- ⇒ En outre, ils bénéficient d'une notoriété croissante.



Trains accompagnement simple



- + 12 trains par semaine ont circulé avec un accompagnement de 2 agents, soit **232 trains** sur toute la période.
- + La fonction **de répartition des voyageurs avec vélo** est effective et efficace en gare origine.
- + Les opérateurs assurant le service sont essentiellement sollicités par les clients dans un rôle d'information (réassurance, question sur la réservation ...) grâce à **leur présence à quai en gare origine** avant le départ du train.
- + En revanche, une fois le train en circulation, leur rôle à bord est plus limité et de fait moins pertinent.



Comptages

- + 105 trains ont bénéficié de comptages par le prestataire en juillet et août
- + En moyenne sur les trains comptés, 3 à 4 voyageurs par train n'avaient pas réservé leur place vélo (abonnés, clients n'ayant pas réservé délibérément...)
- + Dans 35% des trains comptés, le volume de voyageurs avec vélo comptabilisés était supérieur à la **capacité d'accueil des vélos traduisant** un phénomène déjà identifié les années précédentes de **non respect des règles par certains clients (abonnés comme occasionnels)**.
- + Parmi ces trains qui ont dépassé la capacité d'accueil des vélos, 34% d'entre eux offraient un service bâche.

Après avoir augmenté de façon massive le nombre de places, fait connaître le service et amélioré le système de réservation, nous restons confrontés à des comportements voyageurs qui privilégient leur besoin propre de prendre un train à un horaire donné, y compris s'il est complet, à des voyageurs qui ne respectent pas les règles voire même les refusent. Pour améliorer le service et l'expérience client, ce point de non-respect des règles devra être travaillé pour 2024.

Synthèse



- Fréquentation des voyageurs avec vélo qui augmente dès le mois d'avril comme en 2022 (nombreux ponts)
- Comme années précédentes: les jours les + plébiscités sont les vendredis, samedis et dimanches
- **L'augmentation de la capacité des Régio2N se traduit par : baisse de la suroccupation (- 48% / 2022 + diminution de de trains complets**
- Le mois de mai reste un mois très chargé et avec le plus grand nombre de suroccupation (2 fois plus qu'en août)
- Des trains avec capacité augmentée (« bâchés ») toujours plébiscités
- Des usagers pas en règles en toute impunité (pas de verbalisation pour le moment) au détriment de la majorité des voyageurs = conflits et tensions pour les personnels et usagers
- Accompagnement utile à quai : réassurance pour les clients, information et vérification des réservations, accompagnement à la vente, orientation des clients sur le quai ...

Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Communication

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, des stickers pour l'affichage des règles à bord, sticker train pour zones vélos, des oriflammes pour visibilité sur le quai



Et les longtails? Tandems? =>pb de gabarits plutôt que de type de vélo

Mettre en ligne +tôt, en début de saison

TOUT SAVOIR SUR TER BREIZHGO + VELO

LA SITE TER BREIZHGO
Effectuer vos achats de billets, consulter vos horaires, services et tarifs...

RESEAUX SOCIAUX
#TERBreizhGo
Ne vous connectez pas directement en direct du lundi au vendredi de 09h30 à 19h30.

CONTACT TER BREIZHGO
0 800 890 542
Du lundi au vendredi de 9h à 18h, le samedi de 10h à 18h et le dimanche de 10h jusqu'à 18h de 10h à 18h.

RELATION CLIENTS BREIZHGO
02 99 300 300
Tous les renseignements sur le service BreizhGo sont et seront de votre dépendance du lundi au samedi de 9h à 18h.

TER BREIZHGO + VELO
CONDITIONS D'ACCÈS RÉGLEMENTÉES

LA BRETAGNE EST UNE TERRE MAGIQUE POUR ORGANISER SES RANDONNÉES VÉLO!
La Bretagne offre un cadre idéal pour vos randonnées à vélo. Découvrez les paysages les plus beaux de France, les sites historiques, les villages de caractère, les plages de sable fin... Tout est là pour vous offrir une expérience unique.

LA BRETAGNE EST UNE TERRE MAGIQUE POUR ORGANISER SES RANDONNÉES VÉLO!
La Bretagne offre un cadre idéal pour vos randonnées à vélo. Découvrez les paysages les plus beaux de France, les sites historiques, les villages de caractère, les plages de sable fin... Tout est là pour vous offrir une expérience unique.

TER BREIZHGO + VELO
Tous les services pour voyager sereinement.

TER BREIZHGO + VELO
Tous les services pour voyager sereinement.

POUR VOS VOYAGES LOISIRS VOTRE VELO AUSSI DOIT AVOIR SON BILLET

SERVICE TER BREIZHGO - VELO
Réservation obligatoire
DU 1^{er} JUIN AU 3 SEPT. 2023

1€

ACHETEZ ET INFORMATIONS SUR LE SITE TER BREIZHGO

BREIZHGO



VOYAGER EN TER-VELO, C'EST POSSIBLE!

PRÉPAREZ LES PÉRIODES DE PAYSAGE AVISÉES

Mois	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Jan												
Fév												
Mars												
Avr												
Mai												
Jun												
Juil												
Août												
Sept												
Oct												
Nov												
Déc												

CARTE DES SOLUTIONS VÉLO EN GARE

LES RÈGLES D'EMBARQUEMENT À BORD

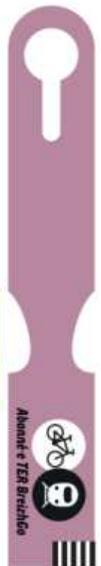
A VOTRE ARRIVÉE EN GARE

TER BREIZHGO + VELO
CONDITIONS D'ACCÈS RÉGLEMENTÉES

TER BREIZHGO + VELO
CONDITIONS D'ACCÈS RÉGLEMENTÉES

SERVICE VÉLO ÉTÉ 2023

TER BREIZHGO + VELO
CONDITIONS D'ACCÈS RÉGLEMENTÉES



Vélo TER BreizhGo – Saison 3 / Eté 2023

Communication

PLUSIEURS AXES DE COMMUNICATION EXTERNE

+ 2 Emailings :

- 3/05 Un emailing vélos abonnés | un emailing vélos occasionnel
- 15/06 Un encart dans l'emailing du Tire-Bouchon

+ Réseaux sociaux :

- 4 posts sur twitter : 2 en mai, 1 en juin et 1 en août
- 3 posts sur Facebook : mai, juin et juillet
- 5 posts sur Instagram : 1 en mai, 2 en juin, 1 en juillet et 1 en août

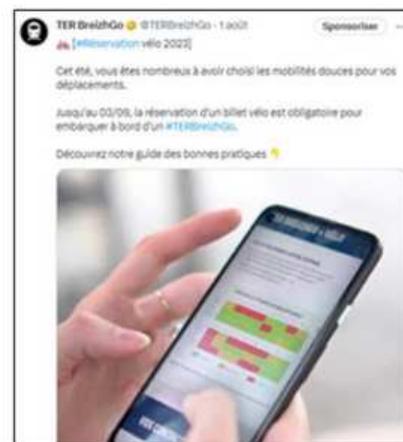
+ Une vidéo pédagogique :

Youtube : 880 vues

- Facebook : 2 publications (990 vues en juin et 2200 vues en juillet)
- Twitter (X) 2 publications Twitter (1400 vues en juin et 815 vues en août)
- Intagram : vidéo postée 2 fois en story 28 juin et le 7 juillet (600 vues en moyenne)

Ces chiffres démontrent une visibilité plus faible que des publications ludiques, mais tout à fait honorables au vu du contenu à teneur pédagogique du support.

[Lien vidéo](#)



Satisfaction



- Le questionnaire a été envoyé par e-mail aux voyageurs ayant effectué une réservation vélo, deux jours après leur voyage
- Le nombre de répondants à l'enquête satisfaction en 2023 s'élève à 548 (vs 1214 répondants en 2022); enquête uniquement par mail en 2023.
- Stabilisation du taux de satisfaction à 59% cette année (60% en 2022 ; 54% en 2021).
- 57% des répondants recommandent le voyage TER+Vélo.
- Lors de leur voyage en train, 50% des voyageurs se sont sentis sereins grâce à la réservation vélo (17% étaient neutres).
- Parmi les voyageurs ayant bénéficié du service d'accompagnement (15% des répondants), 64% ont jugé le service très utile.
- 55% des répondants ont indiqué avoir trouvé la place vélo qu'ils avaient réservée.
- En outre, 38% ont signalé avoir facilement trouvé les informations relatives à leur voyage TER+Vélo.

Pistes de réflexion

Affluence A bord

Sur les axes Nantes-Quimper et Nantes-Rennes : Contingentement vélo à 0 sur trains chargés (attention au report sur les trains encadrants)

CBB: plutôt oui

Vendre la résa vélo plus cher à bord

Envisager d'autres modalités de régularisation à bord.

CBB: ne se prononce pas

Instruire le sujet du vélo à bord des abonnés en période estivale mais aussi le reste de l'année

Parcours client

Supprimer l'attribut vélo sur Connect dès l'ouverture des réservations vélo

Service

Débuter la réservation en mai

Si ok: vente au 1^{er} avril
CBB: plutôt oui

Renforts (prestataire) en gare plutôt qu'à bord (hors bâches)
Gestion de flux à quai des voyageurs avec et sans vélo dans un contexte d'affluence estivale (y compris accompagnement à l'achat d'un titre vélo via le site TER sur le quai, donner une meilleure visibilité en gare des espaces vélo du train en amont de la montée)

