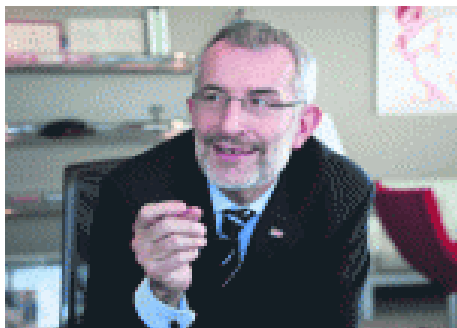




## Economie



[Zoom](#)

## Transport

# « Nous lançons le calendrier des trains les moins chers »

**GUILLAUME PEPY, président de la SNCF**

Propos recueillis par Carole Guéchi et Sébastien Lernoùl | 08.01.2010, 07h00

Hier soir, la [SNCF](#) avait mis les petits plats dans les grands. Pour annoncer ses « nouveautés commerciales 2010 », elle avait invité dans le cadre d'un grand cocktail au Carrousel du Louvre à [Paris](#) pas moins de 200 clients, essentiellement des abonnés des lignes TER, TGV et Francilien, ainsi qu'une centaine de cheminots qui ont travaillé sur les différentes innovations.

Se refusant à évoquer la [santé](#) financière de l'entreprise les chiffres de 2009 ne seront présentés que dans dix jours au conseil d'administration de la SNCF avant d'être publiés en mars, Guillaume Pepy, le patron de l'entreprise, nous a livré en avant-première les « surprises » qu'il réservait à ses invités pour la nouvelle année avant de faire un retour sur l'année écoulée.

### **L'information concernant les retards reste un des points faibles de la SNCF : que comptez-vous faire en 2010 pour améliorer les dispositifs existants ?**

**Guillaume Pepy.** Nous allons généraliser l'application SNCF Direct. Depuis l'année dernière, cela permettait à toute personne disposant d'un iPhone d'avoir des informations en direct, comme les horaires de trains, les retards éventuels. Cette application gratuite va être transposée sur tous les téléphones 3G. Elle permet même d'acheter ses billets. 550 000 personnes l'ont déjà téléchargée.

### **Oui, mais tout le monde ne dispose pas encore d'un smartphone pour profiter de ces avancées technologiques...**

C'est la raison pour laquelle la SNCF lance aussi sa propre radio numérique d'info trafic. Les clients pourront l'écouter à partir de leur ordinateur, de leur téléphone mobile 3G et bientôt de leur poste radio.

Sur notre fréquence, les auditeurs, grâce à un système de géolocalisation, pourront écouter toutes les quinze minutes un flash info trafic concernant leur région. Au total, 21 flashes trafic seront donc diffusés simultanément pour chaque région française.

### **Vous avez donc monté votre propre rédaction ?**

Non, nous avons externalisé et signé un accord avec Goom, un groupe spécialisé dans la radio numérique. Une rédaction de 30 personnes travaille pour nous. Des programmes musicaux, des bons plans, des rubriques environnement, cinéma, livres, voyages viendront compléter notre grille de programmes.

### **Pourra-t-on écouter votre chaîne radio dans les gares ou dans les trains ?**

Nous venons d'aménager une douche sonore devant les quais et dans l'espace clients de la gare de l'Est. Dès aujourd'hui, les clients pourront en se plaçant sous cet espace balisé écouter notre radio qui diffusera l'information concernant la circulation des trains en Ile-de-France. Bien évidemment, ce dispositif va être sans doute étendu aux autres gares parisiennes.

### **Les grilles tarifaires sur les grandes lignes sont souvent mises en cause pour leur manque de transparence. Comment améliorer les choses ?**

Nous voulons redonner du pouvoir et de l'autonomie aux clients. Pour cela, nous allons publier un calendrier qui sera consultable sur Voyages-sncf.com. Ce calendrier permettra de connaître selon les jours et heures de la semaine les tarifs Prem's et iDTGV disponibles. D'ici à l'été, ce calendrier affichera aussi les tarifs les moins chers sur le réseau grandes lignes dans toutes les catégories de tarif.

### **Que faites-vous pour contrecarrer la concurrence internationale depuis la libéralisation du rail sur les grandes lignes ?**

Deux nouveautés. Nous proposons davantage de TGV 100 % Prem's. On a prévu de vendre plus de 1,5 million de places en 2010. Et les prix bas seront accessibles même si on achète son titre de transport juste avant le départ. Ces TVG Prem's rouleront le week-end, du vendredi au dimanche en fin de soirée et en période de vacances. Par ailleurs, nous allons généraliser cette année l'utilisation du billet électronique.

### **Depuis plusieurs années vous faites des essais pour développer Internet dans le TGV. Quand est-ce que cela sera au point ?**

Eh bien, justement, les premières rames sont équipées et nous proposerons le service dès le mois de juin sur 50 rames du TGV Est en wi-fi car la technologie est au point. Nous passons par un système satellitaire. C'est un investissement de 50 millions d'euros. Un portail Internet développé avec Havas permettra aux utilisateurs d'ordinateurs d'accéder gratuitement à l'information SNCF et à des programmes multimédias payants (films, jeux...).

### **Autant de nouveautés, et, si les clients ont des réclamations, il faudra toujours faire la queue au guichet ?**

Eh bien là aussi la SNCF va se moderniser dès cet été. A condition d'avoir une connection Internet, les clients peuvent faire leur réclamation en ligne. Là, nous nous engageons à leur apporter une réponse en 48 heures, mais si la demande est compliquée, il peut s'agir d'un message d'attente.

### **Et qu'est-ce qui va changer pour les Franciliens ?**

La principale innovation, c'est qu'ils pourront désormais recharger leur passe Navigo de chez eux. Avec le Syndicat des transports d'Ile-de-France, on s'est mis d'accord pour proposer des clés USB qui permettront de connecter son passe à un ordinateur et de payer en ligne et sans frais supplémentaires pour le recharger. Il y a 3,5 millions de détenteurs de carte Navigo en Ile-de-France, et nous comptons distribuer entre 300 000 et 500 000 clés USB en 2010.

### **Quel restera votre plus mauvais souvenir en 2009 ? Les grèves ?**

Pas du tout. 2009 a été l'année où la SNCF a comptabilisé le moins de journées de grève depuis six ans. Chaque cheminot a fait 0,8 jour de grève dans l'année ! Ce qui m'a le plus touché, c'est en fait la chute catastrophique du volume des marchandises à transporter : - 25 %, du jamais-vu. Il faudra minimum quatre ans pour rattraper ces volumes.