

Changement d'ère : comment la SNCF a lourdement investi pour atténuer l'impact de la grève sur ses usagers



La grève des cheminots s'est révélée très coûteuse pour la SNCF. Toutefois, la compagnie ferroviaire a cette fois-ci mis un point d'honneur à tenter de protéger ses usagers, notamment par le biais d'une meilleure communication et d'un vaste plan de dédommagements.

Avec Pascal Perri

Atlantico : Vous affirmez que la SNCF s'est améliorée dans sa gestion de la grève depuis les années précédentes. Comment l'expliquez-vous ?

Pascal Perri : Un des principaux reproches qui étaient faits à la SNCF était une communication défailante. On leur reprochait de ne pas suffisamment informer les voyageurs avant les mouvements de grève. Cette année, il faut croire qu'ils ont tiré les enseignements des erreurs du passé : le dispositif d'information des voyageurs a été en effet considérablement amélioré, que ce soit par des moyens physiques ou des moyens numériques. La SNCF a envoyé des dizaines de millions de mails, de SMS relativement personnalisés. Il y a donc eu un vrai travail d'information, et j'ai pu constater que l'information était conforme au programme réalisé, ce qui est un vrai progrès.

Deuxième point : pendant les mouvements de grève, qui se faisait en alternant deux jours de grève et trois jours d'activité, les informations données sur les trains de grandes lignes, sur les Intercités et TGV étaient justes et précises. Dans ce périmètre, la SNCF a pris des mesures intéressantes vis-à-vis de certaines populations. Je retiendrai le fait que, par exemple, y compris les jours de grève, elle a assuré les trains pour les élèves se rendant aux examens. Il n'y a pas eu de cas d'étudiants qui n'auraient pas pu rejoindre un centre d'examen pour le bac, le CEP et le BAP à cause de problème de train. Tout cela a été géré en liaison avec le rectorat. Il y a eu un travail de prévision qui a permis d'éviter les examens. La SNCF a déployé un dispositif en gare de gilets rouges avec des kakemonos qui s'appelaient SNCF Exams fait pour aider et orienter les jeunes gens se rendant à leur examen.

Enfin, pour rester dans des généralités, c'est la première fois que j'observe un plan de dédommagement aussi ambitieux. J'ai effectué un calcul a minima, qui considère que l'ensemble des mesures de dédommagement et de compensation

(comprenant les remboursements des cartes d'abonnés, les remboursements des billets des trains qui n'ont pas pu circuler dans des conditions normales et, sur le réseau TGV, TER et Francilien, des remboursements de Pass Navigo, d'abonnements, de cartes commerciales), et le montant est important. C'est la première fois que je vois un plan de remboursement très généreux qui va très largement au-delà des engagements habituels de l'entreprise, au-delà du droit commun. Ils ont mené une politique de compensation parce qu'ils ont compris que les gens étaient furieux, et ils avaient de bonnes raisons de l'être. Ils ont franchement mis la main à la poche pour cela : quand on additionne l'ensemble de ces mesures - compensations, promotions (notamment sur les 3 millions de billets de TGV dont plus de 1,5 et demi a déjà été vendu, cela fait une enveloppe supérieure à 300 millions d'euros.

Sur quels points doit-elle malgré tout s'améliorer ?

Il y a toujours des trous dans la raquette ! A l'endroit où le trafic est extrêmement dense, notamment en Ile-de-France, l'information pourrait être plus rapide et plus précise. Mais franchement on vient de loin. Je ne passe pas pour être un ami de la SNCF, j'ai écrit un livre plutôt critique sur le sujet, mais cette fois-ci ils se sont vraiment préoccupés du sort des voyageurs. Et ce, parce qu'ils ont à cœur de défendre l'image de l'entreprise qui a été assez remise en cause et dégradée ces derniers temps. Et c'est une belle performance, parce que c'est une grève qui aura quand même duré trois mois. Les choses vont donc beaucoup mieux !