

## La SNCF veut faire de la croissance « volontariste » en 2009

Le transporteur anticipe une petite croissance de trafic, poussée par des promotions agressives et un meilleur service. Concurrence oblige.

**A**près avoir connu une croissance de 9 % au global (9,1 % sur le TGV et 8,7 % à l'international) en 2008, le transporteur prévoit cette année une petite croissance de son trafic, de 1,4 % en France et de 2,6 % en Europe. « C'est volontariste, car la consommation sera sans doute très modérée », prévient Mireille Faugère, la directrice Voyageurs France Europe (VFE). Pour soutenir la demande, la SNCF prévoit quatre opérations promotionnelles, dont la première va débuter en mars, pour s'achever le 29 avril : « Nous allons mettre en vente 300 000 places à 29 € », annonce la directrice VFE. Ce à quoi vont s'ajouter 500 000 places de Prem's supplémentaires, diffusées au long de l'année. Pour la clientèle affaires, la SNCF prévoit

également des opérations spécifiques. De plus, la SNCF veut investir dans le service, et notamment dans l'information en temps réel, par le biais du téléphone portable. Parallèlement, elle prévoit d'instaurer « fin 2009 ou début 2010 », le système de compensation prévu par l'Union européenne en cas de retard. La directive prévoit un remboursement du quart de la valeur du billet pour tout retard supérieur à une heure, et de la moitié du billet pour un retard de plus de deux heures. Entre trente minutes et une heure, c'est toujours le principe du "bon voyage" qui prévaudra. La SNCF veut tenir ces engagements de service, dont la généralisation de l'e-billet fait partie, pour « rester leader européen du ferroviaire, avec plus de 50 % de parts de marché sur la grande



vitesse. Nous perdrons sur certains terrains, mais nous en gagnerons d'autres », comme en Italie ou en Espagne. Dans ce pays, elle prévoit la création d'une société commune d'exploitation du TGV Paris-Barcelone. À terme, c'est cette forme de partenariat qu'elle veut développer. Les premiers bénéficiaires seront Eurostar et Lyria

Cédric Néau