

## Ouigo – Le TGV Low-cost de la SNCF

Depuis avril 2013, la SNCF propose à ses clients des trains à des prix low-cost. Prénommé Ouigo, ce nouveau concept utilise le même procédé qu'utilisent les compagnies aériennes. Un train spécialement aménagé, un bagage à main et un bagage par personne sont autorisés et inclus dans le prix.

Les gares desservies sont au nombre de huit :

Marne-la-vallée Chessy  
Marseille Saint-Charles  
Lyon Saint-Exupéry  
Montpellier Saint-Roch  
Valence TGV  
Avignon TGV  
Aix-en-Provence TGV  
Nîmes



La vente de billets se fait en utilisant le modèle du yield management. Ce système dépend de l'offre et de la demande : plus la demande est élevée, plus le prix de la place sera cher et vice-versa. Une distribution sur internet ou sur application mobile et une gestion 100% digitale sont également proposées. Il est possible d'acheter et réserver son billet jusqu'au jour même et un suivi électronique est créé en fonction de la date de votre voyage et vous dira les étapes à suivre avant le départ (se présenter 30mn à l'avance, impression du billet à imprimer ou éditer sur l'application mobile).

De cette façon, la SNCF souhaite atteindre de nouveaux clients en leur permettant de voyager moins cher grâce à des offres plus attractives.

### Premier bilan mitigé après une année

Cependant, malgré une satisfaction des utilisateurs de plus de 90%, l'entreprise ne semble pas afficher un bilan satisfaisant, mettant en exergue pour l'instant une rentabilité insuffisante après un an d'exploitation. En effet, il est à noter quelques grains de sable dans les rouages de l'entreprise. Tout d'abord, pour des raisons de réduction des coûts, Ouigo adopte le modèle de contrôle des billets à quai, ce qui induit que seulement 83% voyageurs seraient contrôlés. Ensuite, il s'avère également que le taux d'occupation des rames ne s'élève qu'à 60%, plongeant ainsi l'entreprise dans une situation délicate, quand on sait que dans le domaine du low-cost, le taux doit être élevé afin de générer le maximum de profits malgré des prix bas.

### « Les mêmes prix qu'il y a trente ans » - La promesse des CFF

Depuis mai 2009, les CFF proposent régulièrement des billets dégriffés sur leur site internet et accessibles par leur Ticket Shop. Sur la plateforme en ligne, le client introduit son parcours, sa date de voyage et l'heure souhaitée. Ainsi le système lui indique à quelles heures ces billets à prix réduits sont disponibles. Là réside la spécificité des billets dégriffés : contrairement à sa



voisine la SNCF, ce ne sont pas des trains à prix spéciaux qui circulent, mais des billets à tarif réduit qui sont disponibles dans les trains des heures creuses. Les conditions de transport du voyageur ne sont non plus pas limitées en comparaison à un voyageur ayant acheté son billet au guichet ou à l'automate en gare. Seul les conditions de service après-vente sont restreintes : les billets dégriffés ne peuvent

être ni échangés ni remboursés et ne sont valables que dans le train choisi. Ces billets peuvent être achetés au plus tôt 14 jours avant la date de voyage et jusqu'au départ du train, selon disponibilité.

Depuis son lancement, les CFF ont modifié leur offre en s'adaptant à la demande de la clientèle. Actuellement ce sont 100 000 billets dégriffés par jour qui sont disponibles et quel que soit le parcours, y compris des trajets en correspondance. Depuis novembre 2014, ils peuvent également être achetés sur l'application Mobile CFF pour smartphone.

### **En conclusion... et tourisme**

Le TGV Ouigo de la SNCF est une idée innovante afin de contrer les vols low-cost. Cependant, comme nous avons pu le remarquer, il s'agit d'un système très restrictif dans ses conditions d'utilisation. De plus, les gares de destination proposées sont excentrées des grands centres urbains. Ainsi, une rentabilité peu satisfaisante en est la principale conséquence.

A l'inverse, le système des billets dégriffés des CFF a été créé pour encourager les voyages aux heures creuses. Une partie de ces voyageurs sont bien évidemment les touristes. La plupart des villes de Suisse sont proposées et au vue de résultats satisfaisants, les CFF élargissent leur offre.

Il ne faut cependant pas oublier d'organiser son voyage à l'avance afin d'obtenir ces prix avantageux soit à la SNCF soit aux CFF !

### **Sources**

CFF. (2009). Les CFF enregistrent un premier semestre réjouissant – malgré une conjoncture difficile. Récupéré : <http://www.cff.ch/groupe/medias/archives.newsdetail.2009-9-71229.html>

CFF. (2013). Billets dégriffés pour les transports publics: Les mêmes prix qu'il y a trente ans. Récupéré sur : [http://www.cff.ch/groupe/medias/archives.newsdetail.2013-3-0403\\_2.html](http://www.cff.ch/groupe/medias/archives.newsdetail.2013-3-0403_2.html)

CFF. (2014). Voyages en dehors des heures de pointe: Les CFF doublent le nombre de billets dégriffés. Récupéré : [http://www.cff.ch/groupe/medias/archives.newsdetail.2014-5-0205\\_1.html](http://www.cff.ch/groupe/medias/archives.newsdetail.2014-5-0205_1.html)

CFF. (2014). Billets dégriffés. Récupéré sur : <http://www.cff.ch/.../billet.../billets-degriffes/degriffes.html>

SNCF. (2014). Ouigo .Récupéré sur : <http://www.sncf.com/fr/trains/ouigo>

LESECHOS.FR. (2013). Premier bilan mitigé pour Ouigo, le TGV low cost de la SNCF. Récupéré sur : [http://www.lesechos.fr/21/12/2013/lesechos.fr/0203204936595\\_premier-bilan-mitige-pour-ouigo--le-tgv-low-cost-de-la-sncf.htm](http://www.lesechos.fr/21/12/2013/lesechos.fr/0203204936595_premier-bilan-mitige-pour-ouigo--le-tgv-low-cost-de-la-sncf.htm)

SNCF. (2014). Ouigo, 1 an de voyages ! Plus de 2,5 millions de voyageurs transportés depuis son lancement. Récupéré sur : [http://www.sncf.com/ressources/cp\\_sncf\\_-\\_ouigo\\_1\\_an\\_de\\_voyages.pdf](http://www.sncf.com/ressources/cp_sncf_-_ouigo_1_an_de_voyages.pdf)

SNCF. (2013). Communiqué de presse « Ouigo ». Récupéré sur : <http://www.sncf.com/ressources/dp-30-print.pdf>