

*Sa***D***ur*

Bulletins de Retard :
Récapitulatif des besoins
exprimés par les membres de

*Sa***D***ur*



SOMMAIRE

- 1. Contexte et Objet de ce document**
- 2. Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir des Bulletins de Retard**
 1. Un justificatif officiellement reconnu
 2. Conséquences pour le voyageur en cas de retard(s) non justifié(s)
- 3. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support physique en gare**
 1. Obtention d'un bulletin de retard depuis la gare de départ
 2. Obtention d'un bulletin de retard dans la gare d'arrivée
- 4. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support informatique / mobile**
 1. En temps réel : générer ou éditer un bulletin de retard
 2. A posteriori : Etat récapitulatif quotidien des Bulletins de Retard



1. Contexte et Objet de ce document

2. Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir des Bulletins de Retard

1. Un justificatif officiellement reconnu
2. Conséquences pour le voyageur en cas de retard(s) non justifié(s)

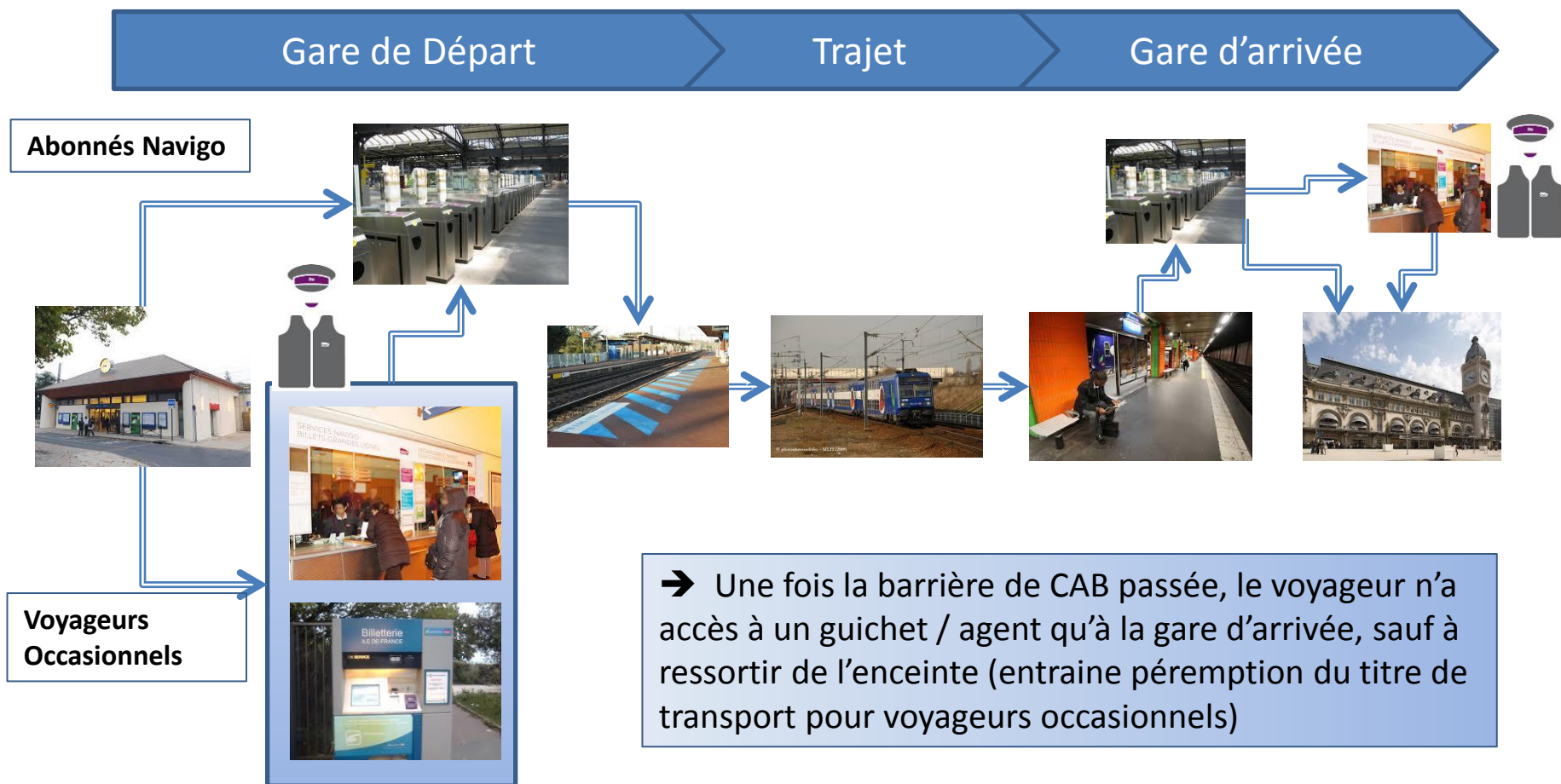
3. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support physique en gare

1. Obtention d'un bulletin de retard depuis la gare de départ
2. Obtention d'un bulletin de retard dans la gare d'arrivée

4. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support informatique / mobile

1. En temps réel : générer ou éditer un bulletin de retard
2. A posteriori : Etat récapitulatif quotidien des Bulletins de Retard

Rappel du parcours du voyageur





Contexte et Objet de ce document

- **Constat : les bulletins de retard, dans leur format actuel, ne donnent pas satisfaction aux voyageurs qui en ont besoin :**
 - Remontées récurrentes d’anomalies depuis plusieurs années (page internet Transilien.com) :
 - Trains concernés (tous ne sont pas repris)
 - Nombre de minutes de retard
 - Motif des retards
 - **Les données ne sont pas fiabilisées**
 - Refus de délivrance, en fonction du guichetier → **Process non uniformisé**
 - Bulletins internet uniquement disponibles en heure de pointe le matin, uniquement dans le sens de la pointe et dans les gares parisiennes → **Ne couvre pas l’ensemble des retards**
 - Aspect contractuel sur le sujet avec le STIF peu clair → **Quels leviers d’action pour faire évoluer la situation ?**

→ A la suite d’une nouvelle remontée de SADUR sur le sujet le 3 juillet dernier, la direction de Transilien, qui nous a dit partager ces constats, a demandé à l’association de lui fournir les besoins sur le sujet.



1. Contexte et Objet de ce document

2. Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir des Bulletins de Retard

1. Un justificatif officiellement reconnu
2. Conséquences pour le voyageur en cas de retard(s) non justifié(s)

3. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support physique en gare

1. Obtention d'un bulletin de retard depuis la gare de départ
2. Obtention d'un bulletin de retard dans la gare d'arrivée

4. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support informatique / mobile

1. En temps réel : générer ou éditer un bulletin de retard
2. A posteriori : Etat récapitulatif quotidien des Bulletins de Retard



Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir de la SNCF des Bulletins de Retard

Un justificatif officiellement reconnu et nécessaire

- Pourquoi les voyageurs demandent des bulletins de retard :
 - Pour justifier un retard quand nécessaire (quels que soient le jour, l'heure, et le trajet) → voyageur en situation de stress
 - Pour permettre d'éviter au voyageur qui subit le retard d'en subir des conséquences, celles-ci pouvant être lourdes pour lui:
 - Redoublement d'une année pour les étudiants suite à refoulement à un examen
 - Perte d'emploi
 - Pertes de droits pour des chômeurs

→ Les Bulletins de Retard sont donc nécessaires pour les voyageurs, leur obtention doit donc être systématique quand elle a lieu d'être



Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir de la SNCF des Bulletins de Retard

Délai dont dispose le voyageur pour justifier son retard

- Justification immédiate du retard :
 - Dans les cas décrits précédemment, pour éviter un refoulement à un examen pour les étudiants par exemple : Bulletin au format papier remis actuellement, en revanche nécessite de le demander au guichet ce qui prend du temps et ne permet pas de rattraper le retard ensuite
 - ➔ Besoin de mise en place d'un dispositif permettant une remise immédiate du bulletin au format papier ou électronique
- Justification *a posteriori* du retard:
 - Dans les cas où le voyageur n'a pu obtenir de bulletin de retard à sa gare d'arrivée
 - Pour éviter d'augmenter son retard en attendant pour l'obtention d'un bulletin
 - En cas de demande de justification de retards multiples
 - ➔ Besoin d'accéder à une base de données qui permette de générer et d'éditer des Bulletins de retard concernant une période passée



1. Contexte et Objet de ce document

2. Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir des Bulletins de Retard

1. Un justificatif officiellement reconnu
2. Conséquences pour le voyageur en cas de retard(s) non justifié(s)

3. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support physique en gare

1. Obtention d'un bulletin de retard depuis la gare de départ
2. Obtention d'un bulletin de retard dans la gare d'arrivée

4. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support informatique / mobile

1. En temps réel : générer ou éditer un bulletin de retard
2. A posteriori : Etat récapitulatif quotidien des Bulletins de Retard



Besoin d'obtention de bulletins de retard sur support Physique : Obtention en Gare

Possibilité d'obtention d'un BR dès la gare de Départ

- Cas d'application :
 - Suppression de train(s) : le retard sera ici égal à l'intervalle entre le train supprimé et le train permettant d'effectuer le même parcours suivant si celui-ci est supérieur à 5 minutes
 - Perturbation majeure en cours (plusieurs trains impactés ou retards prévisionnels > 10 minutes)
 - Impossibilité pour le voyageur de monter dans le train du fait de son remplissage, en conséquence de suppressions ou de perturbations majeures
 - Quels que soient le jour, l'heure, et le sens du trajet
 - Besoin anticiper l'édition du bulletin de retard pour que celle-ci puisse être faite par le voyageur pendant son temps d'attente
- Modalités d'obtention :
 - Au guichet de la gare de départ → besoin d'un écran infogare avant le passage en CAB pour permettre au voyageur occasionnel de ne pas ressortir de la zone de validité des billets pour demander son bulletin (ou bien lui donner une contre-marque lui permettant de repasser les CAB)
 - En utilisant les distributeurs automatiques → même besoin de présence d'écran
 - Agents sur le quai disposant d'un outil permettant ces éditions
 - Besoin : multiplier les possibilités d'obtention pour diminuer le délai d'obtention du bulletin de retard, et diminution du stress des voyageurs concernés



Besoin d'obtention de bulletins de retard sur support Physique : Obtention en Gare

Obtention d'un bulletin de retard à la Gare d'arrivée

- Cas d'application :
 - Cas décrits précédemment (on ne doit pas refuser au voyageur de délivrer un BR en gare d'arrivée au prétexte qu'il ne l'a pas demandé à sa gare de départ)
 - Retards supérieurs ou égaux à 5 minutes à l'arrivée
 - Quels que soient le jour, l'heure et le sens du trajet
 - ➔ **Besoin de maintien du dispositif théorique actuel**
- Modalités d'obtention :
 - Les mêmes qu'en gare de départ
 - ➔ **Besoin : multiplier les possibilités d'obtention pour diminuer le délai d'obtention**



1. Contexte et Objet de ce document

2. Rappel : la nécessité pour les voyageurs d'obtenir des Bulletins de Retard

1. Un justificatif officiellement reconnu
2. Conséquences pour le voyageur en cas de retard(s) non justifié(s)

3. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support physique en gare

1. Obtention d'un bulletin de retard depuis la gare de départ
2. Obtention d'un bulletin de retard dans la gare d'arrivée

4. Besoin d'obtention de bulletins de retards sur support informatique / mobile

1. En temps réel : générer ou éditer un bulletin de retard
2. A posteriori : Etat récapitulatif quotidien des Bulletins de Retard



Besoin de générer des bulletins de retard sur support Informatique / Mobile

En temps réel: générer ou éditer un bulletin de retard

- Modalités d'édition :
 - Depuis son SmartPhone (application gratuite), l'utilisateur doit accéder à une fonctionnalité qui lui permet de générer en temps réel un bulletin de retard personnalisable, en fonction du trajet qu'il souhaite effectuer :
 - Soit en cas de perturbation majeure ou de suppression de train, mêmes modalités que point précédent (→ dans ce cas possibilité de générer le bulletin de retard dès que le voyageur a connaissance de la perturbation)
 - Cette application lui génère soit une image, soit un fichier pdf qui pourront ensuite être sauvegardés ou bien imprimés
 - Sur ce document, une clé de contrôle permet d'authentifier le bulletin de retard

→ Besoin de mise en place d'un dispositif permettant aux voyageurs de générer eux-mêmes leurs bulletins de retard (→ diminution du délai d'obtention pour eux-mêmes + pour les voyageurs non équipés qui iront toujours au guichet)



Besoin de générer des bulletins de retard sur support Informatique / Mobile

A posteriori : Etat récapitulatif des Bulletins de Retard

- Extension du dispositif actuel (page web transilien.com) :
 - Ne plus se limiter à une gare d'arrivée parisienne
 - Ne plus se limiter à l'heure de pointe
 - Ne plus se limiter au sens de la pointe
 - Ne pas se limiter aux jours ouvrés (les retards du week end ont de bien plus lourdes conséquences que ceux de jours de semaine)
 - Avoir davantage de recul
- ➔ **Besoin** : permettre la justification de tous les retards... et fiabiliser le système existant (dysfonctions récurrentes, et les mêmes causes doivent avoir les mêmes effets – exemple : suppressions partielles)