Note de Recherche Secondaire

Diversification des canaux de vente : une offre plus concurrentielle

Longtemps en situation de monopole, la SNCF a vu l'émergence de concurrents proposant des alternatives pour l'achat de billets. Des plateformes comme **Trainline**, **Omio** et **Kombo** permettent aujourd'hui aux voyageurs de comparer différentes offres et d'acheter leurs billets de train auprès de plusieurs opérateurs. Cette diversification s'explique par l'ouverture du marché ferroviaire français à la concurrence depuis fin 2020.

Selon une analyse de **ThinkMarket (2023)** : *"Depuis fin 2020, la SNCF n'est plus l'unique opérateur ferroviaire grandes lignes et il est désormais possible de voyager en France avec différents transporteurs. Les utilisateurs ont donc besoin d'être accompagnés pour faire leur choix parmi les différentes offres et services spécifiques à chaque transporteur"*.

En pratique, cela signifie que les voyageurs peuvent aujourd'hui opter pour des services alternatifs, tels que les trains de la **Renfe**, de **Trenitalia** ou encore les **Ouigo espagnols**, qui commencent à s'implanter en France. Cette ouverture pousse la SNCF à innover pour maintenir sa part de marché et améliorer son expérience client, notamment en misant sur le digital.

Source :

- https://www.thinkmarket.fr/uploads/2023/06/Comment-gagner-des-parts-de-marche-sur-un-marche-monopolistique-grace-a-un-produit-digital.pdf

---

Files d'attente en gare : un frein à l'achat physique

L'achat de billets en gare reste une option importante, notamment pour les voyageurs **moins à l'aise avec les outils numériques** ou ayant des **besoins spécifiques** nécessitant l'aide d'un agent. Cependant, les files d'attente aux guichets SNCF sont souvent **longues**, surtout en période de forte affluence.

Déjà en **2013**, **Les Echos** annonçaient que : *"Pour **71 %** des sondés européens, la réservation des billets de train par Internet est devenue une pratique courante et **17 %** d'entre eux passent également par leur téléphone mobile."*

Le Figaro (2019) rapporte également que : "*Ce jeudi matin, Gare de Lyon à Paris, un agent SNCF Assistance prévient : « 1h30 à 2h d'attente » uniquement pour réserver un billet, l'échanger ou renouveler une carte d'abonnement."*

Une enquête menée par **l'Autorité de régulation des transports (2020)** a révélé que les voyageurs peuvent attendre entre 1h30 et 2h pour acheter un billet ou échanger un titre de transport à certaines heures de la journée.

Ces délais excessifs poussent de plus en plus d'usagers à se tourner vers l'achat en ligne, malgré les défis posés par certaines applications. La SNCF a bien tenté de réduire ces problèmes avec des bornes en libre-service, mais ces dernières ne permettent pas toujours de gérer des cas complexes (billets internationaux, abonnements, etc.), ce qui oblige encore de nombreux voyageurs à passer par un guichet physique.

Sources :

- https://www.lesechos.fr/2013/07/les-francais-prets-a-acheter-leurs-billets-de-train-sur-google-325161

- https://www.lefigaro.fr/conso/a-la-sncf-les-files-d-attente-s-allongent-20190705?utm.com
- https://www.autorite-transports.fr/wp-content/uploads/2020/07/enquete-tagv-2019.pdf

---

SNCF Connect : une digitalisation critiquée

Pour simplifier l'achat de billets, la SNCF a lancé en **2022** l'application **SNCF Connect**, fusionnant plusieurs services en une seule plateforme. Cependant, cette solution a rencontré de **nombreuses critiques dès son lancement**. Les utilisateurs ont signalé des **bugs**, un **manque d'intuitivité** et des difficultés à retrouver leurs billets ou à effectuer certaines actions.

D'après **FranceInfo (2022)** : *"L'application est toute récente pour une utilisation plus simple. Pourtant, ce n'est pas le cas. Une semaine après son lancement, le 25 janvier, la nouvelle application de la SNCF ne répond pas aux besoins des utilisateurs."*

Wikipédia mentionne également que : *"le 13 février 2022, le ministre délégué chargé des Transports, Jean-Baptiste Djebbari, demande à la SNCF de résoudre rapidement les dysfonctionnements signalés"*.

Ces critiques ont ouvert la voie à des alternatives comme **Trainline** ou **Kombo**, qui proposent une expérience utilisateur plus fluide. L'une des principales lacunes de SNCF Connect réside dans sa **complexité d'utilisation** et la **fréquence des bugs signalés**. De nombreux voyageurs ont exprimé leur frustration face à des fonctionnalités essentielles défaillantes, comme la récupération des billets ou la modification de trajets.

Face à ces défis, la SNCF a déployé plusieurs **mises à jour** pour améliorer son service et proposer une expérience plus fluide. Toutefois, la concurrence des plateformes privées reste forte, et ces dernières continuent d'attirer une part croissante d'usagers grâce à une meilleure ergonomie et un service plus réactif.

Sources :

- https://www.francetvinfo.fr/economie/transports/sncf/sncf-la-nouvelle-application-connait-desdysfonctionnements_4941243.html
- https://fr.wikipedia.org/wiki/SNCF_Connect

Protocole de Recherche

Où ?	• Chez des particuliers (présentiel ou visioconférence) • En gare d'Auray (observation et interviews spontanées)
Quand ?	Du lundi 31 mars 2025 au vendredi 11 avril 2025
Comment ?	• Entretiens semi-directifs (5 personnes) • Observation de parcours utilisateur • Débrief post-parcours • Interviews terrain en gare
Méthodologie	• **Entretiens semi-directifs** : Explorer les expériences et perceptions • **Observation de parcours utilisateur** : Tester la réservation et analyser les comportements • **Débrief** : Recueil des ressentis après la réservation • **Interviews terrain** : Questions brèves aux passants pour une vision plus large
Participants	Voir le tableau ci-dessous ⬇️

Participants :

Profil	Genre	Âge	Habitudes de réservation
Étudiante	Femme	18 ans	1 réservation ou plus par mois
Caissière	Femme	18 ans	1 à 2 fois par an
Mécanicien	Homme	19 ans	Jamais réservé en ligne
Développeur (en situation de handicap)	Homme	46 ans	1 fois plus ou moins par mois
Sénior à la retraite	Femme	74 ans	Jamais réservé en ligne

Grille d’Observation d’Achat de Billets de Train

Méthode d'observation	
Lieu	
Date et heure	
Durée de l’observation	
Situation observée	
Spécificités observées	

Guide d’Entretien

Entretiens chez les particuliers

Déroulé Général

- **Lieu** : Entretien à domicile / en vision ou dans un lieu convenu avec le participant
- **Durée** : Entre 30 minutes et 1 heure
- **Type d’entretien** : Semi-directif

Structure de l’Entretien

1. **Introduction (5 min)**
    a. Présentation du projet
    b. Explication du déroulement de l’entretien
    c. Demande de consentement pour l’enregistrement
2. **Échauffement (5 min)**
    a. Présentation du participant
    b. Questions sur les habitudes de réservation
3. **Corps de l’entretien (20-30 min)**
    a. **Parcours utilisateur sur SNCF Connect**
        - Scénario : réservation d’un billet
        - Méthode de la "pensée à voix haute"
        - Identification des difficultés et blocages
    b. **Question émotionnelle**
        - Comment vous êtes-vous senti(e) lors de cette réservation ? (stressé(e), à l’aise, confus(e), etc.) Pourquoi ?
4. **Rétrospective et Débriefing (10-15 min)**
    a. Impressions générales
    b. Comparaison avec d’autres plateformes
    c. Suggestions d’amélioration
5. **Conclusion (5 min)**
    a. Remerciements
    b. Invitation à ajouter tout commentaire supplémentaire
    c. Possibilité de visionner l’enregistrement

Questionnaire

Démographiques et Factuelles

- Pouvez-vous me parler un peu de vous ? (Âge, profession, situation personnelle)
- À quelle fréquence voyagez-vous en train ?
- Quels sont les motifs de vos déplacements en train ?
- Dans quel cadre réservez-vous en ligne, sur la borne, en agence, etc. ?

Comportements

Si vous n'avez jamais réservé en ligne :

- Avez-vous déjà envisagé de réserver en ligne ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous encourager à utiliser une plateforme de réservation en ligne ?
- Quels sont les freins principaux qui vous empêchent d'essayer ? (ex. : manque de confiance, complexité, manque d'habitude, etc.)
- Si vous deviez acheter un billet de train aujourd'hui, comment feriez-vous ?

Si vous avez déjà réservé en ligne :

- Pouvez-vous décrire votre dernière expérience de réservation de billet en ligne ?
- Quels outils utilisez-vous généralement pour réserver ?
- Avez-vous déjà rencontré des difficultés particulières lors de vos réservations ? Si oui, lesquelles ?
- Avez-vous déjà abandonné une réservation en cours ? Si oui, pourquoi ?
- Quelles sont les étapes de la réservation que vous trouvez les plus simples ? Et celles que vous trouvez les plus compliquées ?
- Comment décririez-vous l'accessibilité des plateformes de réservation que vous utilisez ?

Opinion

- Y a-t-il des étapes que vous trouvez compliquées ou stressantes lors d'une réservation ? Pourquoi ?
- Quelles fonctionnalités trouvez-vous les plus utiles sur ces sites ? Pourquoi ?
- Quelles améliorations aimeriez-vous voir ?
- Quels éléments ou fonctionnalités faciliteraient votre expérience ?

Connaissances

- Connaissez-vous d'autres plateformes de réservation ?
- Savez-vous si ces plateformes proposent des options d'accessibilité ?
- Selon vous, quels sont les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap lors d'une réservation en ligne ?
- Pensez-vous que l'accessibilité numérique des sites de réservation est suffisante ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Entretien en gare

Déroulé Général

- **Lieu** : Entretien en gare d'Auray
- **Durée** : Entre 15 minutes et 30 minutes max.
- **Type d'entretien** : Semi-directif

Structure de l'Entretien

1. **Introduction (5 min)**
   a. Présentation du projet
   b. Explication du déroulement de l'entretien
   c. Demande de consentement pour l'enregistrement
2. **Corps du l'entretien (10 min)**
   a. Présentation du participant
   b. Questions sur les habitudes de réservation
   c. Suggestions d'amélioration
3. **Conclusion (5 min)**
   a. Remerciements
   b. Invitation à ajouter tout commentaire supplémentaire
   c. Possibilité de visionner l'enregistrement

Questionnaire

Même questionnaire pour l'entretien chez les particuliers.



Samuel Lefèvre

- **Âge** : 39 ans
- **Lieu de vie** : Lille
- **Niveau numérique** : Élevé
- **Emploi** : Développeur dans une startup
- **Particularité** : Non-voyant (utilise un lecteur d'écran)

🚆 Habitudes de transport

- **Fréquence** : 1 à 2 trajets par mois
- **Motif** : Déplacements pro
- **Mode de réservation** : Application mobile (SNCF Connect)

⚠ Frustrations

- Sites non labellisés / champs non nommés
- Parcours en scroll infini → confusion
- Signature ou téléchargement de document non accessibles
- Nécessité parfois d'inspecter le code HTML pour retrouver une fonction

💻 Comportements numériques

- **Plateformes utilisées** : SNCF Connect
- **Support préféré** : Mobile avec lecteur d'écran
- **Comportement** : Très autonome, habitué aux outils numériques
- **Aide nécessaire** : Non, sauf si le site est mal conçu (accessibilité)

✅ Attentes & besoins

- Navigation fluide et compatible avec lecteur d'écran
- Autonomie dans la réservation, sans appel à l'aide
- Billets et documents accessibles (HTML, texte, PDF lisible)
- Feedback clair pour chaque action (voix, tonalité, retour visuel clair)

💬 Citations

- "Si je peux réserver et tout gérer sans aide, c'est un bon design."
- "Trop d'étapes ouvertes d'un coup, et je suis perdu dans la synthèse vocale."
- "Je m'en sors seul, car je suis développeur. Ce n'est pas le cas de tout le monde."

💡 Opportunités UX

- Hiérarchisation claire des étapes (accordion ou étapes une à une)
- Label explicite de tous les champs et boutons
- Accessibilité renforcée des PDF
- Option de vocalisation intégrée ou support d'assistance



Gisèle Fournier

- **Âge :** 71 ans
- **Lieu de vie :** Petit village en Charente
- **Niveau numérique :** Faible
- **Emploi :** Retraitée
- **Particularité :** Sans smartphone, pas d'email, pas d'usage du numérique

🚆 Habitudes de transport

- **Fréquence :** Moins d'un voyage par an
- **Motif :** Famille, cas exceptionnel
- **Mode de réservation :** Via un proche ou en guichet

⚠ Frustrations

- Texte trop petit ou mal placé
- Interfaces trop rapides, pas adaptées à son rythme
- Pas de confiance dans les paiements en ligne
- Sentiment de perte de contrôle

💻 Comportements numériques

- **Plateformes utilisées :** Aucune
- **Support préféré :** Aucun
- **Comportement :** Méfiante, stressée par l'idée de réserver seule
- **Aide nécessaire :** Oui, toujours accompagnée

✅ Attentes & besoins

- Aide disponible
- Interface ultra-simple avec très peu d'étapes
- Impression papier obligatoire pour son billet
- Texte lisible, boutons visibles, sans piège ni surcharge

💬 Citations

- "Je ne comprends pas tous ces sites, je préfère qu'on m'aide."
- "Je ne veux pas payer avec la carte sur internet, ça me stresse."
- "C'est écrit trop petit, même avec mes lunettes..."

💡 Opportunités UX

- Parcours "Débutant" ou "senior" avec version allégée et lisible
- Option "j'imprime mon billet" dès l'accueil
- Aide téléphonique visible à chaque étape
- Tutoriel avec accompagnement visuel et vocal



Kevin Moreau

- **Âge :** 25 ans
- **Lieu de vie :** Rennes
- **Niveau numérique :** Bon
- **Situation personnelle :** Étudiant en alternance en ingénierie
- **Particularité :** Utilise régulièrement les trains TER et TGV

🚆 Habitudes de transport

- **Fréquence :** 2 à 4 fois par mois
- **Motif :** Études, aller-retour en week-end
- **Mode de réservation :** Application mobile (SNCF Connect)

⚠ Frustrations

- Mauvais retour après paiement → pas rassuré
- Difficulté à retrouver un billet déjà acheté
- Trop d'info sur certaines pages, mauvaise hiérarchie
- Aller/retour mal différencié visuellement

💻 Comportements numériques

- **Plateformes utilisées :** SNCF Connect, parfois Trainline
- **Support préféré :** Mobile
- **Comportement :** Réserve vite, veut aller à l'essentiel
- **Aide nécessaire :** Non, sauf si bug ou info confuse

✅ Attentes & besoins

- Interface rapide, intuitive et optimisée mobile
- Accès immédiat au billet du jour (QR code en page d'accueil)
- Historique de trajets, possibilité de reprendre un ancien billet
- Aide contextuelle pour éviter les erreurs ou les mauvaises sélections

💬 Citations

- "Je veux tout faire depuis l'appli, mais faut que ce soit clair."
- "Le QR code, je veux l'avoir direct, pas à le chercher."

💡 Opportunités UX

- Bouton "Mon billet du jour" visible en haut
- Filtres pour ne voir que les trajets réservables
- Simulateur tarifaire selon âge, carte, statut
- Regrouper départ / arrivée / âge / date sur une même page claire