

Paris, le 9 décembre 2010

Ouvert à tous les Franciliens pour améliorer leurs trains quotidiens

LE LAB TRANSILIEN EST LANCÉ AUJOURD'HUI

Transilien SNCF ouvre officiellement aujourd'hui le Lab Transilien.

Cette « boîte à idées » interactive sur Internet permettra aux clients de Transilien SNCF et à tous les Franciliens de nous faire part de leurs avis, de leurs commentaires, de leurs suggestions, de leurs projets.

Accessible depuis le site transilien.com, le Lab Transilien est un site communautaire destiné à devenir une véritable plate-forme d'échange et de dialogue entre Transilien SNCF et les Franciliens.

Pour l'internaute, c'est la possibilité de découvrir et de commenter une série de projets proposés ou envisagés par Transilien SNCF et d'en proposer au débat. Cette liste sera régulièrement mise à jour. Les premiers sujets proposés au débat sont les radios en écoute sur les quais, pour ou contre les strapontins dans les trains, les différents services à prévoir sur la future application Transilien sur smartphone et le nouveau système d'annonces dans les trains en expérimentation sur la ligne D du RER.

En lançant le Lab Transilien, Transilien SNCF veut placer ses clients et l'ensemble des citoyens concernés par son activité au cœur de sa politique d'innovation et de sa démarche d'amélioration du service.

Par ailleurs, la ligne J (Paris Saint-Lazare – Mantes-la-Jolie/Gisors/Ermont-Eaubonne) lance aujourd'hui le premier blog de ligne du réseau Transilien SNCF. Un autre témoignage de la volonté de Transilien SNCF de renforcer les liens avec ses clients.

Transilien SNCF est le réseau des lignes voyageurs SNCF desservant l'Ile-de-France. Avec plus de 6000 trains quotidiens desservant 381 gares et transportant 2,8 millions de voyageurs par jour, nous réalisons les deux tiers des voyages et 40% des trains SNCF sur 10% du réseau ferré national, avec plus de 170 000 km parcourus chaque jour. SNCF est l'un des premiers groupes de mobilité et de logistique au monde avec quelque 30 milliards d'euros de chiffre d'affaires et près de 235 000 salariés dans 120 pays.

Service de presse Transilien SNCF

Antoine DEBIEVRE – Tél : 01 53 25 33 66 – antoine.debievre@sncf.fr

Sommaire

1) Qu'est-ce que le Lab Transilien

2) Les objectifs du Lab Transilien

3) Le Lab Transilien, ce n'est pas ...

4) Le fonctionnement du Lab Transilien

5) Les premiers sujets mis en débat

6) Le Lab Transilien en 5 questions

7) La charte de modération de Lab Transilien

8) Le premier blog de ligne du réseau Transilien SNCF : le blog de la ligne J

1) Qu'est-ce que le Lab Transilien

Le Lab Transilien est une plate-forme d'échanges d'idées sur Internet autour du service Transilien SNCF.

Sur le Lab Transilien, il est possible de :

- découvrir les projets proposés par Transilien SNCF et les idées des autres membres,
- réagir, commenter, voter pour différentes idées et sondages,
- proposer des idées à la communauté,
- s'abonner à une ou plusieurs thématique(s) pour être informé des nouvelles idées proposées sur le Lab Transilien.

La plateforme, accessible depuis le site transilien.com, a été pensée pour être très conviviale et facile d'accès. Pour donner son avis ou apporter des commentaires, il suffit de s'inscrire gratuitement. L'internaute devient alors membre de la communauté et peut intervenir sur le site.

2) Les objectifs du Lab Transilien

Le Lab Transilien est un outil marketing intégré dans une démarche communautaire. Avec la mise en relation directe via le web, ce sont les rapports entre l'entreprise et ses clients qui changent. Pour bâtir une relation en adéquation avec les nouvelles attentes de ces clients internautes, les entreprises doivent aujourd'hui proposer de nouveaux modes de relation client.

Avec le Lab Transilien, il s'agit de proposer un nouvel espace de dialogue sur Internet dédié aux idées de nouveaux produits et services. Le site a vocation à soumettre des idées, des projets, des questionnements de Transilien SNCF aux réactions des clients. Les idées proposées peuvent être en cours de mise en œuvre ou simplement à l'étude. Toutes les idées proposées et discutées n'ont pas vocation à être mises en place.

Cet espace dédié à l'échange d'idées est propice à :

- faire réagir les clients sur les nouvelles idées de Transilien SNCF
- faire participer les clients pour co-construire les services de demain
- recueillir les avis et réactions des clients sur une problématique
- faire émerger et recueillir les idées des clients
- dialoguer avec les clients sur leurs problématiques quotidiennes et chercher ensemble des solutions

Transilien SNCF souhaite ainsi renforcer la relation de proximité avec ses clients, contribuer à améliorer son image et inscrire les clients et leurs ressentis dans les projets de l'entreprise, aussi bien sur des projets existants que des projets à venir.

Le Lab Transilien, c'est aussi une posture de l'ensemble des équipes de Transilien SNCF qui mettent les clients au cœur du processus d'innovation.

3) Le Lab Transilien, ce n'est pas ...

Le Lab Transilien s'inscrit dans l'univers des sites Internet Transilien et SNCF :

- il n'a pas vocation à diffuser toute l'information sur la SNCF et Transilien SNCF (les sites sncf.com et transilien.com sont là pour ça)
- il n'a pas pour objectif de se substituer aux services clients existants pour régler les divers problèmes rencontrés par les clients (le centre de relation clientèle Transilien SNCF est là pour ça, tout comme la rubrique « Contactez-nous » du site transilien.com)
- ce n'est pas un blog ou un espace d'échange sur le quotidien des lignes (le blog de la ligne J malignej.transilien.com lancé aujourd'hui 9 décembre est là pour ça)
- il n'a pas vocation à gérer les débats de clients insatisfaits (les sites debats.sncf.com et le site Opinions et Débats sont là pour ça)

4) Le fonctionnement du lab Transilien

Le Lab Transilien est accessible par le site transilien.com, rubrique Lab Transilien.

La rubrique le "Train des idées" permet à l'internaute de proposer des idées et d'intervenir selon 4 axes thématiques :

- "La gare" : toutes les idées de services et d'aménagements présents dans les gares
- "A bord des trains" : les services permettant d'améliorer le voyage
- "L'information" : ou comment améliorer la communication auprès des voyageurs
- "La vente" : ici place à l'imagination et aux suggestions pour savoir comment acheter les billets de demain.

Toutes les idées présentées peuvent être consultées suivant différents critères de classement : par date, appréciation des internautes ou nombre de commentaires.

La rubrique "La vie du Lab", c'est le blog du site. Il présentera les actualités de Transilien SNCF. Un invité y sera régulièrement interviewé.

Qui gère la plateforme Lab Transilien ?

Le *community manager*, Patrick Ung, gère la plateforme avec une équipe de modérateurs. Leur rôle est notamment d'éviter tout manquement à la charte de modération et notamment les propos grossiers, violents ou contrevenant à la législation.

Par l'intermédiaire du community manager, tous les agents SNCF peuvent soumettre leurs idées ou leurs sujets de questionnements sur le Lab Transilien. Les sujets débattus seront alors clairement annoncés comme ayant été proposés par des collaborateurs SNCF.

5) Les premiers sujets mis en débat

- Quelle radio sur les quais ?

Pour rendre plus convivial l'attente des clients, une radio musicale de la bande FM est diffusée sur les quais et les halls de plus de la moitié des gares Transilien SNCF depuis 10 ans.

Questions posées : « Le programme musical proposé vous convient-il ? Quel type de programmes aimeriez-vous entendre ? De la musique, des informations trafic, des informations culturelles (événements près de votre gare) ? Préférez vous une ambiance musicale, un fond sonore (chants d'oiseaux, bruit de vagues,...) ou autre chose ? »

- L'application Transilien sur smartphone

Améliorer l'information donnée à ses clients est l'un des enjeux essentiels de Transilien SNCF. Plusieurs projets ont été développés pour informer les voyageurs à partir de leur téléphone mobile: le site Internet mobile (<http://transilien.mobi>), le service SMS Transilien, et l'appli pour smartphones SNCFDirect pour connaître en temps réel les prochains trains au départ d'une gare SNCF.

En complément de ces services déjà existants, Transilien SNCF veut créer une application pour smartphone (iPhone, Android, ...) spécifique pour les transports en commun franciliens. La 1ère version de cette application est en cours de développement. Elle sera disponible au 1er semestre 2011.

Outre les fonctions classiques d'une telle application (recherche horaires, itinéraires, horaires en temps réel, plans, information trafic/travaux, géo-localisation), Transilien SNCF cherche à savoir quels services complémentaires proposer.

- Pour ou contre les strapontins dans les trains

Les strapontins sont appréciables pour augmenter le nombre de places assises dans les trains. Mais en période d'affluence, lorsque des voyageurs restent assis malgré les autocollants incitant à ne pas s'asseoir, ils augmentent la difficulté de circulation dans la rame et gênent les entrées-sorties lorsque le train est en gare. Les strapontins ont été supprimés dans certaines rames des RER (nouvelles rames rénovées de la ligne B du RER) pour les remplacer par des appuis ischiatiques, autrement appelés « assis-debout » ou encore « repose-fesses ».

Question : « que pensez-vous de cette idée ? »

- Premiers retours sur les nouvelles annonces sonores expérimentées sur la ligne D du RER

Pour améliorer l'information des voyageurs à bord des trains, Transilien SNCF expérimente un nouveau type d'informations sonores à bord des trains de la ligne D du RER.

Question posée : « Utilisateurs du RER D, si vous avez eu l'occasion d'entendre ces annonces, donnez nous votre avis. Quelles autres informations souhaiteriez-vous entendre à bord pendant votre trajet ? »

6) Le Lab Transilien en 5 questions

Qu'est ce que le Lab ?

Le Lab Transilien est une plateforme d'échanges d'idées. Sur ce site Internet communautaire, il est possible de découvrir les projets proposés par Transilien SNCF et les idées des internautes. Avec le Lab Transilien, on peut aussi proposer ses idées aux autres membres de la communauté.

Comment faire pour participer ?

Pour participer, il suffit de s'inscrire. C'est simple et gratuit. Une fois inscrit, on devient membre de la communauté du Lab Transilien. On est alors libre de commenter des idées, de voter pour les idées de Transilien SNCF ou des autres membres et de proposer ses propres idées.

Comment faire pour s'inscrire ?

Pour s'inscrire sur le Lab, il suffit de remplir le formulaire sur le site du Lab Transilien. C'est simple et rapide (2 minutes environ).

A quoi ça sert le Lab Transilien ?

En venant échanger sur la communauté, les internautes ont la parole pour améliorer les services de Transilien SNCF.

Est-ce que la SNCF utilise les adresses email à des fins commerciales ?

Non, la SNCF n'utilise les adresses email que pour communiquer avec les clients dans le cadre du Lab Transilien.

7) La charte de modération de Lab Transilien

Le Lab Transilien est un espace de paroles et d'échanges pour les clients de Transilien SNCF. L'idée est de réfléchir à des projets ou imaginer de nouveaux services. Les échanges sont ouverts à tous. Chacun est libre de participer. Tous les échanges font toutefois l'objet d'une modération a posteriori, c'est-à-dire qu'ils sont immédiatement visibles en ligne avant d'être modérés. Tous les échanges sont modérés par le community manager, dont le rôle n'est pas de censurer vos propos, mais de faire en sorte que vos échanges demeurent courtois, respectueux et conformes aux lois en vigueur. Celui-ci peut donc effacer immédiatement les messages :

- insultants, diffamatoires, violents*
- publicitaires, promotionnels*
- racistes, sexistes, homophobes, pédophiles*
- comprenant des informations personnelles (adresses, numéros de téléphone)*
- hors sujets et/ou postés dans plusieurs discussions à la fois*
- ne respectant pas les copyrights, le droit à la propriété intellectuelle*

Pour que Lab Transilien puisse vous aider au quotidien et devienne une vraie tribune d'expression, il est indispensable de respecter ces quelques règles – sachez que nous y attachons vraiment beaucoup d'importance.

Toutefois, si vous jugez que certains messages postés sur le Lab Transilien ne devraient pas s'y trouver, signalez-les nous : transilienlab@sncf.fr

De même, nous pensons qu'il est important que vos idées soient exprimées de la meilleure façon possible : mieux vous les exprimerez, et plus elles auront de chance d'être lues, partagées, commentées, votées, puis réalisées. Voici quelques conseils pour vous y aider :

- Structurez les idées que vous proposez*
- Soyez concis*
- Évitez le langage « SMS » pour la compréhension de tous*
- Postez un message une seule fois*

Nous espérons que ces quelques conseils vous aideront à argumenter, débattre et défendre les idées que vous estimez importantes pour le Transilien. C'est en tout cas notre souhait.

Nous vous rappelons que l'animateur communauté est à votre service et prêt à répondre à toutes vos questions et interrogations.

Et si vous souhaitez faire part de critiques ou d'un mécontentement global par rapport à la SNCF ou à ses services, nous vous recommandons d'utiliser le site « Opinion et débats » (<http://debats.sncf.com>), qui a été créé pour cela. Il en va de même pour les réclamations qui se font dans la rubrique « contactez-nous » du site « [transilien.com](http://www.transilien.com) » (<http://www.transilien.com>).

8) Le premier blog du réseau Transilien SNCF : le blog de la ligne J

Le premier blog de ligne du réseau Transilien SNCF est officiellement mis en ligne aujourd'hui. C'est celui de la ligne J, qui relie Paris Saint-Lazare à Mantes-la-Jolie, Gisors et Ermont-Eaubonne : malignej.transilien.com

Il s'adresse aux 245 000 voyageurs quotidiens de la ligne J, aux membres des associations d'usagers et aux institutionnels (élus, représentants d'institutions diverses)

Ses objectifs :

- Créer un espace d'échange entre les voyageurs et l'équipe de la ligne J
- S'adresser directement et librement aux clients, susciter leurs réactions
- Donner à Transilien SNCF une meilleure vision de la satisfaction des clients

Il a été lancé en interne au sein de la SNCF fin octobre, pour une première période de test et de découverte de l'outil. Il est ouvert au grand public le 9 décembre.

Les rubriques :

- Se comprendre (portraits d'agents et de clients)
- Rencontres (annonce, préparation et suivi des rencontres organisées périodiquement sur la ligne)
 - A votre avis (réactions et commentaires des clients)
 - Vos conseils malins (partage de bonnes pratiques des clients)
 - A savoir (informations pratiques)

Les auteurs :

- Hélène Larrouy, directrice des services à la direction de la ligne J, est l'auteure principale du blog. Elle rédige des billets et répond aux commentaires
- Olivier Devaux, le nouveau directeur des lignes Transilien L, A et J intervient occasionnellement pour rédiger des billets et répondre le cas échéant à des commentaires postés par certains de ses clients.