



OUIGO, OÙ EN EST-ON ?

Paris, le 16 juin 2021

EN QUELQUES MOTS...

La Direction Ouigo revient sur la période de crise sanitaire et économique. En termes de chiffre d'affaires, l'activité est en baisse de 47 % fin 2020.

Durant cette période complexe, la priorité a été de garder les liens, même durant les périodes d'activité partielle.

LE SUJET

Pour l'année 2021, l'objectif est de repartir à la conquête des clients, en adaptant les circulations aux annonces gouvernementales.

À ce jour, le chiffre d'affaires accuse un retard de 60 millions d'euros et la MOP (Marge Opérationnelle) est proche de zéro.

SÛRETÉ

Les menaces et les outrages sont en augmentation. Cela est dû en grande partie au port du masque (effet de la crise sanitaire).

La Direction travaille sur les postures et le "lâcher-prise".

Ouigo proposera également aux agents volontaires le port de la caméra piéton, sous certaines conditions et après présentation et discussions au sein du CSE Siège Voyages.

L'**UNSA-Ferroviaire** rappelle qu'elle n'est pas opposée à l'expérimentation de la caméra piéton, à condition que les volontaires soient bien formés sur leurs droits et devoirs légaux et qu'un suivi soit réalisé au sein de la CSSCT Ouigo.

Pour ailleurs, l'**UNSA-Ferroviaire** rappelle que cet outil ne doit pas se substituer aux moyens humains déjà en place.

DISTRIBUTION

Même si la tendance est à la hausse pour la période estivale, la Direction réfléchit au meilleur moyen d'optimiser les ventes de places à bord.

Il est à noter que les billets OUIGO sont vendus par Ouigo.com, Oui.SNCF et des agences de voyages comme Trainline.

L'**UNSA-Ferroviaire** souligne que cette réflexion s'inscrit pleinement dans le cadre des travaux sur la gamme tarifaire EASY, réalisés par la Direction Voyages.

EMPLOI

Ouigo recrute dans le cadre de la formation initiale. 13 ASCT venant des activités TER et Transilien ont intégré Ouigo.

L'**UNSA-Ferroviaire** rappelle que les recrutements en interne sont à privilégier, notamment pour garantir aux agents un parcours professionnel.

ÉVOLUTION DU PLAN DE TRANSPORT

Été 2021 : sur la période du 3 juillet au 9 août, des relations à destination de Quimper seront testées.

Fin d'année 2021 : les circulations vont reprendre vers Bourg-Saint-Maurice et Grenoble.

2022 : en plus des dessertes habituelles, la desserte Paris - Strasbourg verra sa capacité évoluer (rames UM).

2023 : de nouveaux développements du plan de transport sont attendus sur l'axe Atlantique.

AMBITIONS DE SERVICE

L'arrivée de la concurrence est prévue pour le deuxième semestre 2021, via Trenitalia, sur la relation Paris - Lyon - Milan.

La Direction SNCF Voyages travaille donc sur l'interface entre les TGV Ouigo et Inoui.

L'objectif de Ouigo est de réhumaniser et fluidifier les Accueils Embarquements.

Le service Ouigo "NEXT" est lancé. 30 % des clients choisissent leur place.

En 2021, de nouvelles options voient le jour pour maintenir nos propositions de billets à petits prix tout en permettant l'équilibre économique de OUIGO.

En parallèle, Ouigo travaille sur l'envoi de notifications aux clients par téléphone.

L'**UNSA-Ferroviaire** rappelle le concept original de Ouigo, à savoir la grande vitesse à "petits prix", mais avec quelques contraintes comme le départ de gares excentrées, l'accueil/embarquement, le nombre limité de bagages, la restauration inexistante à bord.

Force est de constater que nous nous éloignons de ce concept, faisant ainsi augmenter le coût du voyage pour le client.

L'UNSA-Ferroviaire constate la volonté de l'Entreprise de relancer l'activité Ouigo.

À la veille de l'arrivée de la concurrence, cette ambition est louable, à condition que les réflexions et la stratégie globale soient menées au sein de la SA Voyageurs pour garder une cohérence nationale entre activités.

Pour l'UNSA-Ferroviaire, la force du GPU face à la concurrence réside dans son maillage géographique, il est essentiel de le maintenir.

CONTACTS

Nathalie WETZEL
Sonia LEPINE

