

Lignes 1 et 4 : un nouveau système de réservation pour faciliter la mobilité des voyageurs

La Région Grand Est et SNCF Voyageurs se mobilisent pour offrir une expérience de voyage optimale aux usagers des lignes 1 (Vallée de la Marne : Paris-Epernay-Châlons-Strasbourg) et la 4 (Paris-Troyes-Chaumont-Mulhouse), en lançant un système de réservation systématique et gratuite sur ces trains régionaux longues distances. Ce service s'appliquera à partir du 6 juillet 2024, les ventes ouvriront dès le 10 avril. Cette réservation concerne uniquement les trajets au départ ou à destination de Paris.

Objectifs : plus de confort et plus d'informations. Cette nouveauté permettra d'offrir une meilleure qualité de service, en particulier lors des périodes d'affluence les vendredis, samedis et dimanches, ainsi qu'aux heures de pointe en semaine. L'attribution d'une place assise contribue à la sérénité d'avant-voyage. Gage de confort pour tous les voyageurs, la réservation permet également de contacter les clients en cas de situation perturbée. Un tel service de réservation est proposé depuis deux ans sur certaines lignes régionales longues distances de Normandie, notamment entre Paris-Rouen et Paris-Caen.

Comment fonctionne la réservation ?

1. Pour les abonnés

Avec le site « Ma place à bord », ils pourront réserver dès le 20 du mois, l'ensemble de leurs voyages du mois suivant, sauvegarder leurs préférences, voire réserver leur place vélo en même temps. Une période d'accompagnement par les agents SNCF des lignes concernées sera prévue pour faciliter la transition vers ce nouveau système.

2. Pour les voyageurs occasionnels

La réservation sera automatique et gratuite lors de l'achat aux guichets, sur les bornes des Billets Grandes Lignes et les applications de mobilité (notamment SNCF Connect). L'achat du billet garantira une place assise, améliorant ainsi le confort des voyageurs, en particulier sur les liaisons longue distance qui représentent la majorité des trajets sur ces lignes. De nouvelles bornes en libre-service seront déployées au courant de l'année 2024 pour les gares dépourvues de tels automates. Le site « Ma place libre » permettra également de vérifier en temps réel la disponibilité des places dans chaque voiture.

3. Pour les voyageurs franciliens

La réservation ne sera pas possible pour ces voyageurs. Ils seront toutefois invités à utiliser les voitures en placement libre, dont la capacité sera renforcée aux heures de pointe.

Une communication adaptée pour le lancement de la réservation

Une communication large et adaptée aux différents profils des voyageurs est prévue du démarrage des ventes jusqu'à l'automne. Elle sera également visible sur les différents supports d'information voyageurs (documents horaires, applications digitale, écrans).

Les agents des gares, des trains et du centre de relation clientèle seront formés pour des réponses personnalisées. Le site internet et les outils d'information digitaux habituels ont également été mis à jour.

Evolution de l'offre de réservation vélos

Suite à l'expérimentation réussie en 2023, la réservation des vélos à bord devient obligatoire. Gratuite pour les abonnés et à 3 euros pour les voyageurs occasionnels, elle garantit aux cyclistes de pouvoir emporter leurs vélos sans surprise à l'embarquement.

La mise en place de ce nouveau système de réservation témoigne d'une démarche proactive visant à rehausser l'expérience de voyage des usagers. La Région, ayant déjà augmenté son offre ferroviaire de 23 % depuis 2016, demeure fortement attachée à renforcer, développer et simplifier les déplacements dans ses territoires.

Contacts presse

Région Grand Est
Julie Saucède
+33 (0)6 74 08 42 30
julie.saucede@grandest.fr
presse@grandest.fr

SNCF Voyageurs
Aline Cocatre
+33 (0)6 23 42 06 20
aline.cocatre@sncf.fr