

Deux ans de réservation : un bilan positif pour les voyageurs des lignes Paris-Grand Est

Mise en place en juillet 2024 sur les lignes reliant Paris au Grand Est, la réservation gratuite et obligatoire a marqué une évolution importante de l'offre ferroviaire régionale. Si son déploiement a suscité de nombreuses réactions et demandé un temps d'adaptation, deux ans de recul permettent aujourd'hui d'en mesurer les bénéfices : un service largement adopté, qui contribue à rendre les trajets plus confortables, à mieux gérer les périodes de forte affluence et à renforcer l'information des voyageurs.

Une réponse à la forte fréquentation des lignes Paris-Grand Est

Face à une fréquentation en constante progression sur les lignes Paris-Epernay-Châlons-Strasbourg (ligne 1) et Paris-Troyes-Chaumont-Mulhouse (ligne 4), notamment les week-ends, lors des départs en vacances ou des grands retours, la Région Grand Est et SNCF Voyageurs ont choisi de faire évoluer les conditions de voyage en instaurant une réservation gratuite et systématique pour les trajets à destination ou au départ de Paris.

Chaque voyageur bénéficie ainsi d'une place attribuée avant son départ, lui offrant davantage de sérénité dans la préparation de son déplacement et un meilleur confort tout au long du trajet, sans coût supplémentaire.

La réservation permet également de mieux anticiper les périodes de très forte affluence. Chaque année, près de 15 % des 20 000 trains circulant sur ces lignes affichent complet et auraient pu connaître des situations de sur-occupation sans ce dispositif.

Un dispositif largement adopté par les voyageurs

Deux ans après son déploiement, la réservation gratuite est entrée dans les habitudes des voyageurs :

- **5,5 millions de réservations** enregistrées entre juillet 2024 et fin juin 2026 ;
- **61 %** des réservations concernent la ligne Paris-Troyes, contre **39 %** pour la ligne Paris-Strasbourg ;
- **94 %** des réservations sont effectuées par des voyageurs occasionnels ;
- **70 350 réservations d'emplacements vélos** enregistrées entre juillet 2024 et fin juin 2026 ;
- Les premières enquêtes de satisfaction ont montré **95 % de voyageurs satisfaits, une note de satisfaction de 8,2/10** (contre 5,5/10 avant la réservation) et 15 fois moins de réclamations liées à la sur-occupation des trains.

Ces résultats illustrent l'appropriation progressive du dispositif par les voyageurs et confirment que la réservation répond à une attente simple : pouvoir voyager en étant assuré de disposer d'une place assise, y compris lors des périodes de forte affluence.

Une expérience de voyage plus sereine

Au-delà de la réservation elle-même, le dispositif contribue à améliorer l'ensemble du parcours voyageurs. La place attribuée à l'avance simplifie l'embarquement, limite les recherches de sièges disponibles et apporte davantage de confort pendant le trajet. La réservation permet aussi de renforcer l'information voyageurs. En cas de perturbation, les clients disposant d'une réservation peuvent être informés directement par SMS des difficultés concernant leur train. La réservation des emplacements vélos, mise en œuvre simultanément, offre également aux cyclistes une meilleure visibilité sur les capacités d'emport.

Avec la réservation gratuite, la Région Grand Est, aux côtés de SNCF Voyageurs, fait le choix d'expérimenter de nouveaux services pour répondre aux attentes de chacun. Parce qu'innover suppose parfois d'ajuster, d'écouter et de faire évoluer les dispositifs, ce service fait l'objet d'une démarche d'amélioration continue afin de proposer un service ferroviaire plus simple, plus fiable et mieux adapté aux besoins de chacun.