

# Collectif Bicyclette Bretagne

www.collectif-bicyclette.bzh

contact@collectif-bicyclette.bzh



## Réservation vélo TER Breizhgo à 3 euros

### Constats et propositions

Document préparé par le Collectif Bicyclette Bretagne  
21 juin 2021

#### Constats

Depuis le début du mois de juin, nous avons reçu des messages d'usagers faisant état de difficultés liées à la mise en place d'une réservation obligatoire pour l'emport des vélos dans les TER de Bretagne, au tarif forfaitaire de 3 euros.

La page internet permettant d'accéder à cette réservation est aujourd'hui celle-ci :

<https://www.ter.sncf.com/bretagne/loisirs/velo-train/embarquement>  
et l'affiche présente en gare qui annonce cette modification est la suivante :



Voici une liste des difficultés générales rencontrées :

- Le billet vélo est uniquement accessible sur la page précitée, il n'est pas vendu au guichet, ni proposé en même temps que l'achat d'un billet de train passager.
- Pour des cyclistes ne disposant pas de moyens d'accès à internet, il est donc impossible de faire cette réservation.
- Pour des cyclistes disposant seulement d'un smartphone, il est difficile d'y accéder, d'autant plus que la page internet n'est pas adaptée à l'écran d'un téléphone mobile (i.e. pas de design « responsive »).
- Le paiement n'est également possible qu'en ligne, ce qui s'avère discriminatoire pour les personnes ne disposant pas d'un moyen de paiement dématérialisé.
- En gare de Chateaulin, un cycliste nous rapporte qu'il n'y avait pas de personnel en gare et que l'automate ne semble pas connaître ce tarif non plus.
- Le site <https://www.breizhgo.bzh/> ne présente pas le nouveau tarif ; la recherche « vélo » sur ce site ne donne que des informations générales qui ne sont pas en rapport avec le nouveau tarif. Il renvoie cependant vers <https://www.ter.sncf.com/bretagne> pour les horaires et achats.
- L'achat d'une place vélo disjointe de la place passager oblige les cyclistes à penser à acheter d'abord leurs places vélos, moins nombreuses, puis ensuite leurs places passagers, au risque d'avoir l'une sans l'autre...
- Certains usagers, utilisateurs réguliers du TER mais non abonnés (dont ceux éligibles à la tarification *Actuël - BreizhGo Solidaire*), ayant besoin de leur vélo à destination, voient le prix de leurs voyages augmenter sensiblement.
- La réservation de train doit être effectuée par tronçon TER. Prendre deux ou trois TER avec changements implique donc autant de réservations que de tronçons TER successifs, à 3 euros chacun.

Ce dernier point, tout à fait déterminant, et sur lequel nous revenons ci-dessous, n'avait pas été porté à la connaissance du Collectif Bicyclette Bretagne lors de nos échanges sur la mise en place de cette réservation. Cela complique notablement le parcours de réservation par l'utilisateur, et renchérit tous les trajets en correspondance TER. Avoir connaissance de cela nous aurait sans doute conduits à plus de circonspection avant de donner un avis favorable à ce nouveau système.

Concernant la page de réservation et achat elle-même, elle présente un certain nombre de défauts de nature à créer une très grande insatisfaction des usagers. Ces défauts relèvent soit de l'ergonomie, soit de limitations liées aux capacités et à la configuration du logiciel de réservation sous-jacent, soit enfin d'une communication « marketing » occultant les points importants qui permettraient aux usagers de mieux comprendre ce qu'ils doivent effectuer pour obtenir leurs réservations.

Voici nos constatations, dans l'ordre d'apparition sur la page :

- l'interface de réservation demande à ce qu'on saisisse classiquement sa gare d'arrivée et de départ. En testant sur un Lannion – Rennes, nous nous sommes rendu compte qu'aucun train n'était jamais proposé. Il faut, pour obtenir des trains, scinder le voyage en deux, car il y a une

rupture de charge et deux TER successifs pour ce trajet : par exemple Lannion – Saint-Brieuc, puis Saint-Brieuc – Rennes. Rien n’indique dans l’interface qu’il faille scinder ainsi son trajet : les usagers vont naturellement saisir les deux extrémités de leur trajet, et ne rien comprendre à ce qui se passe.

- Cela présuppose aussi que les usagers connaissent à l’avance les différents tronçons (gares de correspondance) et les différents TER successifs de leur trajet. Est-ce bien raisonnable pour des vélo-touristes non bretons et même bretons ?
- La partie importante pour les cyclistes, à savoir les 5 points de la rubrique « Embarquement vélo à bord - Réservation de votre place », qui expliquent les nombreuses limitations, est placée bien après l’interface de saisie, et ne sera en général pas lue avant. En effet, le « Consultez les règles d'embarquement » figurant en tout petits caractères en haut de page est une bien insuffisante mise en garde.
- Compte-tenu des éléments précédents, la mention « pour voyager sereinement » en haut de page risque d’être perçue comme provocatrice par des usagers désorientés voire mécontents.
- Au total, l’interface ne donne pas les informations importantes aux bons endroits, ne donne aucune information suffisamment explicite sur les limitations du service (une réservation nécessaire par tronçon) à une époque où une bonne ergonomie d’usage est la norme attendue par les usagers sur leurs services en ligne.

Pour ces raisons, il ne paraît pas excessif de dire que cette page est trompeuse pour les usagers, et qu’elle générera à n’en pas douter de nombreuses insatisfactions, comme nous en avons déjà reçu l’écho en tout début de saison.

## Propositions

Malgré les limitations constatées, le Collectif Bicyclette Bretagne estime que ce nouveau régime de réservation estivale pour les vélos doit être maintenu, sous réserve que des modifications soient au minimum apportées à la hiérarchie des informations mentionnées sur la page. Faute de quoi, SNCF et Breizhgo prendraient un « risque d’image » encore plus important auprès de la cyclosphère.

Voici nos propositions :

- dans la compréhension du CBB, la tarification forfaitaire s’entendait par trajet et non pas par tronçon TER. Nous comprenons que cette tarification découle d’une limitation technique du logiciel de réservation sous-jacent. Afin de pallier cette limitation, est-il possible de proposer à l’usager de choisir, pour un tronçon donné, soit une réservation à 3 euros, soit une réservation gratuite en cas de correspondance et de réservation déjà payée sur un précédent tronçon (Exemple : case à cocher « Forfait acquitté sur un précédent tronçon du même voyage / trajet »). On laisse alors à l’usager le soin de veiller à avoir au moins une réservation payante sur son trajet, et au contrôleur de le vérifier.
- Pour les personnes bénéficiant de la tarification *Actuël - BreizhGo Solidaire*, nous proposons qu’ils puissent bénéficier d’une gratuité de cette réservation, par exemple en cochant une case « Bénéficiaire de la tarification *Actuël - BreizhGo Solidaire* ».

- Autre alternative à envisager si ces adaptations s'avéraient impossibles à mettre en place dans des délais très courts : maintenir la réservation obligatoire mais gratuite pour cette année, en attendant la mise en place d'un système de réservation efficient, couplé à l'achat du billet.
- Les limitations observées et expliquées dans les 5 points de la rubrique « Embarquement vélo à bord - Réservation de votre place » doivent être mentionnées plus explicitement par un appel en haut de page, avec le cas échéant un lien à cliquer (ancre HTML) qui envoie vers la rubrique en question plus bas dans la page.

Il nous apparaît globalement que les limitations techniques qui ont conduit à proposer ce service — mis en place dans l'urgence et largement perfectible — ne doivent pas être masquées comme elles le sont aujourd'hui aux usagers, contribuant à rendre le processus actuel trompeur. Au contraire, et pour faire la transparence sur la réalité actuelle, nous suggérons d'annoncer la couleur en haut de page disant que SNCF et Breizhgo souhaitent apporter l'assurance que les vélos seront bien pris en charge, mais que pour cette année, ils ne méconnaissent pas les limitations du processus liées à sa rapidité de mise en œuvre, qui seront améliorées pour l'an prochain. Une telle approche, même si pas très « marketing », aurait sûrement une meilleure acceptabilité auprès des usagers cyclistes et vélo-touristes.