

Le couac de la carte iDTGVMax

TRANSPORTS. Quinze jours après le lancement de son forfait de transport illimité pour les voyages longue distance, la SNCF a dû rembourser des clients mécontents.

OFFRE mal comprise ou déception par rapport au service proposé ? Au moins 500 acheteurs de la carte iDTGVMax ont, selon nos informations, rendu leur abonnement, sur les 10 000 mis en vente par la SNCF. Soit 5 % des personnes ayant souscrit cette offre lancée le 8 février. Moyennant 59,99 € par mois pendant un an, cette carte permet de voyager de manière illimitée sur le réseau ferroviaire emprunté par iDTGV. Mais, quinze jours après son lancement, des centaines de clients, comme Julien, 28 ans, diététicien installé à Toulon (Var), sont déçus.

« C'est une offre réservée aux Parisiens, analyse le jeune homme. Par exemple, pour aller à Lyon, je suis obligé de passer par Paris alors que la ville est à 2 h 30 de train de chez moi. » Même déception pour ce cadre de Paris. « Avec cette carte, je ne peux pas aller à Lille ou à Strasbourg. Pour Bordeaux mais surtout pour Lyon, la fréquence des trains est extrêmement faible et, en plus, on arrive à l'aéroport de Lyon-Saint-Exupéry, pas dans le centre-ville. Et pour Marseille, je n'ai pas trouvé de place disponible. C'est un peu une arnaque. »

Destinations touristiques essentiellement

Un mécontentement qui n'a pas vraiment surpris la SNCF. « Les 10 000 abonnements ont été vendus en à peine plus de vingt-quatre heures, rappelle Valérie Dehlinger, directrice générale d'iDTGV. Certains clients se sont précipités sans prendre connaissance de l'offre. »



Nantes (Loire-Atlantique). iDTGV ne propose pas toutes les destinations desservies par les TGV classiques et, surtout, les terminus ne sont pas forcément des gares centrales. (PhotoPQR/« la Voix du Nord »/Baziz Chibane.)

Résultat : beaucoup ont confondu l'iDTGV avec le TGV classique. Si le premier se vend uniquement sur Internet, la grosse différence réside surtout dans les destinations proposées. Une cinquantaine pour iDTGV, essentiellement des villes touristiques au bord de la mer ou à la montagne, quand le TGV dessert les quatre coins de la France. Bonne joueuse, la SNCF assure avoir remboursé l'ensemble de ces clients mécontents. « Alors que

nous n'étions pas obligés de le faire, précise Valérie Dehlinger. Et, preuve que les gens ne sont pas déçus par l'offre, les 500 abonnements récupérés ont été remis à la vente sans publicité et aussitôt achetés. » Par ailleurs, dès la première semaine d'utilisation de la carte, 4 000 voyages ont été faits, notamment vers le Sud, à Nice, pour le carnaval. Et les réservations pour les prochaines semaines se comptent déjà en milliers.

Pour autant, la SNCF reconnaît que cette offre complètement nouvelle doit être analysée et sans doute améliorée. « Les premières remontées indiquent que les abonnés sont surtout des jeunes, il y a peu de familles, précise Valérie Dehlinger. Nous allons étudier les études de satisfaction, voir dans quels délais sont faites les réservations et sur quelles destinations. Et nous en tirerons les conclusions. »

VINCENT VÉRIER