

Berlin – ALLEMAGNE

InterConnex – Premier service longue distance géré par un opérateur privé



Données contractuelles

AUTORITÉ ORGANISATRICE
Exploitation en risque commercial propre

OPÉRATEUR
Ostseeland Verkehr GmbH

DÉBUT DE L'EXPLOITATION
2002

Chiffres clés

RÉSEAU
415 km de voies
9 gares

SERVICE
2 liaisons Leipzig-Berlin/jour
1 liaison Berlin-Rostock-Warnemünde/jour

FRÉQUENTATION
400 000 passagers/an

DISTANCE PARCOURUE
400 000 km/an

VÉHICULES
1 locomotive électrique
6 voitures

EFFECTIFS
15 collaborateurs

L'enjeu

En Allemagne, contrairement aux transports ferroviaires régionaux, les opérateurs de transport ferroviaire longue distance ne bénéficient pas de subventions publiques. En 2002, Veolia Transdev a été la première société privée à assurer un service longue distance sous le nom d'InterConnex, assumant ainsi l'intégralité des risques commerciaux.

Cette situation offre toutefois des opportunités, comme la possibilité pour Veolia Transdev de structurer librement les tarifs et les canaux de vente et d'élaborer sa politique commerciale.

Les objectifs

Garantir des trajets longue distance compétitifs sur un vaste marché dominé par un acteur national majeur :

- > en séduisant notamment de nouveaux clients parmi les automobilistes,
- > en atteignant un niveau de satisfaction élevé,
- > en développant une politique commerciale innovante et conquérante.

La réponse de Veolia Transdev

Un service repensé

- > Des niveaux de confort élevés et des espaces conviviaux ; le matériel roulant propose de nouveaux espaces multifonctions à l'intention des passagers, permettant de stocker jusqu'à 50 vélos, des poussettes, des fauteuils roulants, etc.
- > Trajets rapides, tarifs transparents et horaires simplifiés en phase avec les attentes des passagers.

Simplicité

- > Les achats de billets peuvent se faire facilement sur un site Internet aux fonctionnalités en constante optimisation.
- > Des actions marketing ciblées, notamment à destination des jeunes et des plus de 55 ans, permettent de développer ces deux segments de clientèle.

Proximité et disponibilité

Le centre de contact client est disponible 7j/7, 24h/24 :

- > processus opérationnel de haute qualité,
- > niveaux de service répondant aux standards exigeants de Veolia Transdev,
- > vente de billets,
- > gestion des réclamations et des demandes clients.

Une notoriété et une image positive

Après huit ans d'exploitation, les passagers ont une image extrêmement positive de la marque InterConnex :

- > une enquête de satisfaction indépendante révèle que 98 % des passagers recommanderaient les services d'InterConnex et que 63 % d'entre eux se disent « très satisfaits »,
- > le personnel en contact direct avec les clients a suivi le programme de formation à l'accueil client « Objectif : Vert » de Veolia Transdev, conçu pour garantir une expérience voyageur réussie.

Résultats

- Le nombre de voyageurs a progressé de 54 % depuis 2007
- Grâce à un site Internet convivial et bien conçu, 60 % des ventes de billets sont aujourd'hui réalisées en ligne