

**Mémoire présenté aux audiences publiques du  
Bureau de la Commission des Transports du Québec  
sur les demandes d'Orléans Express visant à modifier ses  
services de transport passagers**

**Présenté par  
Gil Tremblay  
Client d'Orléans Express  
Audiences de la région de Trois-Rivières, le 3 septembre 2014**

Mémoire présenté aux audiences publiques du  
Bureau de la Commission des Transports du Québec  
sur les demandes d'Orléans Express visant à modifier ses services  
de transport passagers

Bonjour,

La demande d'Orléans Express est simplement prématurée: avant de fermer ses portes, un entreprise, quelle qu'elle soit, se doit de restructurer celle-ci. En effet, cesser une activité de service public c'est l'équivalent de fermer les portes.

Avant toute chose il est bon de spécifier que Keolis est un important partenaire du groupe SNCF en France. L'année dernière Keolis a enregistré une croissance annuelle de +6,8% dont +14,0% hors France. On ne peut que constater la bonne santé financière de la compagnie.

L'an dernier, malgré une conjoncture économique européenne difficile, le groupe SNCF et Keolis ont dégagé un chiffre d'affaires de 46 milliards de dollars avec leurs services de transport passagers en France seulement. Leur mise en marché intelligente et agressive fondée sur les achalandages semble la raison principale que l'on attribue pour ces excellents résultats. C'est ainsi que le groupe SNCF est maintenant reconnu comme un leader mondial dans le transport passagers.

Il y a quelques années, on ne pouvait donc que se réjouir que Keolis fasse l'acquisition d'Orléans Express. Cependant, il ne faut pas oublier qu'en achetant la compagnie Orléans, Keolis achetait également les engagements de celle-ci. Orléans avait obtenu l'exclusivité du transport passagers en autocars sur les circuits très lucratifs du Québec mais s'engageait en même temps à offrir des services passagers sur quelques circuits secondaires moins alléchants.

La demande de Keolis d'annuler ou même de réduire les services passagers sur ces dits parcours secondaires est loin d'être justifiée. Keolis possède une expertise marketing exceptionnelle avec sa société mère en France. Avant toute réduction de services au Québec, Keolis se doit de mettre en marche le même remède que l'on a utilisé en France pour développer et rentabiliser les services de transport passagers.

La plus importante stratégie de mise en marché mise en place avec la SNCF est la fixation du prix des billets en fonction des achalandages. Elle se résume simplement en vendant au plein prix les billets achetés en dernières minutes mais tout en offrant une panoplie de réductions des tarifs selon les dates de réservation, l'âge des clients et la fréquence de ceux-ci sur leur réseau.

Donc, plus on réserve à l'avance, plus on économise. Exemple: le tarif d'un billet pour le trajet

Paris-Lyon est de 103 euros. Par contre un billet pour le même trajet réservé à l'avance pourrait ne coûter que seulement 25 euros.

De plus, les clients de 60 ans et plus, les voyageurs fréquents et les étudiants peuvent jouir de réductions allant jusqu'à 60%.

Il va sans dire que la SNCF ne donne rien, si non, elle ne ferait pas ces chiffres d'affaires remarquables. Les réservations de dernières minutes ou celles pendant les heures de pointes sont de toute évidence plus dispendieuses. Cela entraîne un étalement des demandes de réservations et permet ainsi une rentabilisation des départs moins sollicités.

Keolis n'a pas encore instauré ce système de mise en marché au Québec, elle se doit de le faire avant de démissionner de ses engagements. Donnons un an ou deux à Keolis pour mettre en fonction un nouveau système de réservations basé sur l'achalandage. Si cette mise en marché éprouvée en France ne fonctionnait pas ici, on pourra dès lors étudier leur demande de modification pour les circuits en question.

Merci de votre attention.

Gil Tremblay  
Saint-Mathieu-du-Parc  
Le 3 septembre 2014

N.B.

Les chiffres présentés ci-dessous sont extraits du site web de la SNCF

<http://www.sncf.com/fr/groupe>

En annexe, des exemples de la modulation des tarifs de la SNCF basés sur l'achalandage.

# PROGRAMME VOYAGEUR SNCF



Gratuit et ouvert à tous, le Programme Voyageur vous permet d'accéder à des avantages personnalisés : votre billet de train dans votre carte de fidélité, l'information en temps réel de votre voyage et de nombreuses réductions. C'est simple, quel que soit votre rythme de voyage, vous êtes sûr d'en profiter.

DEMANDEZ GRATUITEMENT VOTRE CARTE

**VOYAGE  
SIMPLIFIÉ**

RÉDUCTIONS  
EN PLUS

EN FRANCE  
& EUROPE

VOYAGEUR  
PRO

MENTIONS  
LÉGALES



## VOTRE VOYAGE SIMPLIFIÉ

Votre façon de voyager est unique. Vos avantages le sont tout autant. Avec le Programme Voyageur, bénéficiez automatiquement du service E-billet (1). Plus besoin de retirer votre billet, de l'imprimer, ni de le composer. Il suffit de présenter votre carte de fidélité et vos éventuels justificatifs de réduction à bord du train.

## COMMENT FAIRE POUR AVOIR LES MEILLEURS PRIX ?



Les prix des billets augmentent progressivement jusqu'à la date de départ du train.  
**Plus vous réservez à l'avance, plus le prix est avantageux.**



42.00€	 07h28 Paris Gare de Lyon <hr/>  09h24 Lyon Part Dieu <small>TGV</small>	<b>2e classe - Prem's</b> Billet non échangeable et non remboursable.  <b>Dernières places disponibles à ce prix!</b>	1h56	<a href="#">Choisir</a> ▶
64.00€	 07h38 Paris Bercy <hr/>  12h44 Lyon Part Dieu <small>TER</small>	<b>2e classe - Tarif Normal</b> Billet échangeable et remboursable soumis à condition.	5h06	<a href="#">Choisir</a> ▶
91.00€	 07h53 Paris Gare de Lyon <hr/>  09h57 Lyon Part Dieu <small>TGV</small>	<b>2e classe - Loisir</b> Echangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ et avec frais de 12€ le jour du départ.  <b>Dernières places disponibles à ce prix!</b>	2h04	<a href="#">Choisir</a> ▶
30.00€	 08h58 Paris Gare de Lyon <hr/>  10h56 Lyon Part Dieu <small>TGV</small>	<b>2e classe - Prem's</b> Billet non échangeable et non remboursable.  <b>Dernières places disponibles à ce prix!</b>	1h58	<a href="#">Choisir</a> ▶
25.00€	 09h58 Paris Gare de Lyon <hr/>  11h56 Lyon Part Dieu <small>TGV</small>	<b>2e classe - Prem's</b> Billet non échangeable et non remboursable.	1h58	<a href="#">Choisir</a> ▶
25.00€	 10h58 Paris Gare de Lyon <hr/>  12h56 Lyon Part Dieu <small>TGV</small>	<b>2e classe - Prem's</b> Billet non échangeable et non remboursable.  <b>Dernières places disponibles à ce prix!</b>	1h58	<a href="#">Choisir</a> ▶

# CHOISISSEZ VOTRE DATE ALLER

Nos prix sont affichés frais de dossier inclus.

◀ 15 jours précédents

Meilleurs prix disponibles

15 jours suivants ▶

## OCTOBRE

Lundi 06	Mardi 07	Mercredi 08	Jeudi 09	Vendredi 10	Samedi 11	Dimanche 12 <b>25.00 €</b>
Lundi 13 <b>30.00 €</b>	Mardi 14 <b>25.00 €</b>	Mercredi 15 <b>25.00 €</b>	Jeudi 16 <b>25.00 €</b>	Vendredi 17 <b>30.00 €</b>	Samedi 18 <b>38.00 €</b>	Dimanche 19 <b>25.00 €</b>
Lundi 20 <b>30.00 €</b>	Mardi 21 <b>25.00 €</b>	Mercredi 22 <b>25.00 €</b>	Jeudi 23 <b>25.00 €</b>	Vendredi 24 <b>30.00 €</b>	Samedi 25 <b>34.00 €</b>	Dimanche 26 <b>25.00 €</b>
Lundi 27 <b>25.00 €</b>	Mardi 28 <b>25.00 €</b>	Mercredi 29 <b>25.00 €</b>	Jeudi 30 <b>25.00 €</b>	Vendredi 31 <b>25.00 €</b>		

## NOVEMBRE

					Samedi 01 <b>25.00 €</b>	Dimanche 02 <b>25.00 €</b>
Lundi 03 <b>25.00 €</b>	Mardi 04 <b>25.00 €</b>	Mercredi 05 <b>25.00 €</b>	Jeudi 06 <b>25.00 €</b>	Vendredi 07 <b>25.00 €</b>	Samedi 08 <b>25.00 €</b>	Dimanche 09 <b>25.00 €</b>

# LES TARIFS TGV EN UN COUP D'OEIL

## LES PRIX PAR DESTINATION

[RETOUR](#)

JE DÉSIRE VOYAGER

OCCASIONNELLEMENT  
1 à 2 allers/retours par an

FRÉQUEMMENT  
+ de 2 allers/retours par an

AVEC LE  
MEILLEUR PRIX

### TARIF PREM'S

À partir de **25€**

### CARTES

SENIOR+

WEEK-END  
ENFANT+

JEUNE 12-17  
JEUNE 18-27

De **35€**  
(-50%)

De **28,5€**  
(-60%)

À **54€**

(-25% garantis sur le Plein Tarif Loisir)

AVEC DES  
RÉDUCTIONS  
ET DES FACILITÉS  
D'ÉCHANGE

### TARIF LOISIR

De **47€**  
(-35% de réduction)

À **73€**  
Plein Tarif Loisir

AVEC UNE FLEXIBILITÉ  
MAXIMALE  
ET DES SERVICES  
INCLUS

### TARIF TGV PRO

À **79€**

### ABONNEMENTS

FRÉQUENCE  
+ de 6 allers/retours par an

À **39€**  
(-50%)

### VOTRE VOYAGE

De PARIS  
à LYON  
2de classe  
Période normale

Voir les tarifs  
en période de pointe

VISUALISEZ LES PRIX SUR  
UNE DESTINATION

PARIS

LYON

2de ▾

OK

RÉSERVER UN BILLET

JE DÉSIRE VOYAGER	OCCASIONNELLEMENT 1 à 2 allers/retours par an	FRÉQUEMMENT + de 2 allers/retours par an									
<p>AVEC LE MEILLEUR PRIX</p>	<p><b>TARIF PREM'S</b></p> <p>Offre disponible en quantité limitée sur certaines destinations et sur certains trains.</p>	<p><b>CARTES</b></p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="1011 264 1152 367">SENIOR+</td> <td data-bbox="1168 264 1324 367">WEEK-END ENFANT+</td> <td data-bbox="1340 264 1544 367">JEUNE 12-17 JEUNE 18-27</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1011 378 1324 512">JUSQU'À 50% DE RÉDUCTION</td> <td data-bbox="1340 378 1544 512">JUSQU'À 60% DE RÉDUCTION</td> </tr> <tr> <td colspan="3" data-bbox="1011 523 1544 720">-25% DE RÉDUCTION GARANTIE SUR LE PLEIN TARIF LOISIR JUSQU'À LA DERNIÈRE PLACE</td> </tr> </table>	SENIOR+	WEEK-END ENFANT+	JEUNE 12-17 JEUNE 18-27	JUSQU'À 50% DE RÉDUCTION		JUSQU'À 60% DE RÉDUCTION	-25% DE RÉDUCTION GARANTIE SUR LE PLEIN TARIF LOISIR JUSQU'À LA DERNIÈRE PLACE		
SENIOR+	WEEK-END ENFANT+	JEUNE 12-17 JEUNE 18-27									
JUSQU'À 50% DE RÉDUCTION		JUSQU'À 60% DE RÉDUCTION									
-25% DE RÉDUCTION GARANTIE SUR LE PLEIN TARIF LOISIR JUSQU'À LA DERNIÈRE PLACE											
<p>AVEC DES RÉDUCTIONS ET DES FACILITÉS D'ÉCHANGE</p>	<p><b>TARIF LOISIR</b></p> <p>JUSQU'À 35% DE RÉDUCTION</p> <p>Les prix augmentent à l'approche du départ du train</p> <p>.....</p> <p>SUR LE PLEIN TARIF LOISIR</p>	<p>(Continuation of the 'CARTES' section from the previous row)</p>									
<p>AVEC UNE FLEXIBILITÉ MAXIMALE ET DES SERVICES INCLUS</p>	<p><b>TARIF TGV PRO</b></p> <p>Un seul prix par train</p> <p>Les meilleures conditions d'échange et de remboursement</p>	<p><b>ABONNEMENTS</b></p> <p>FRÉQUENCE ET FORFAITS</p>									

# POURQUOI DIFFÉRENTS PRIX DANS UN MÊME TRAIN ?

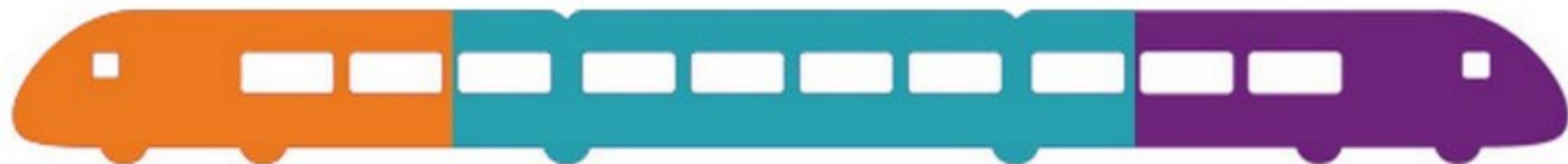
Les places TGV ont différents prix :

- L'anticipation permet d'avoir accès aux plus petits prix
- Les billets les plus flexibles offrent davantage de services et sont donc plus chers
- Les cartes de réduction permettent de voyager encore moins cher

Tarif Prem's €

Tarif Loisir / Cartes de réduction €€

Tarif Pro €€€



Billets non échangeables et non remboursables. En anticipant, vous avez accès aux plus petits prix sans possibilité d'échange.

Billets échangeables et remboursables, avec frais le jour du départ.

Billets totalement échangeables et remboursables. Les tarifs Pro présentent un maximum de facilités d'échange et de services.