

La Qualité des trains de pèlerins

La préparation des travaux sur la qualité vise à définir quelles sont les situations souhaitées, tant par les pèlerins que par les organisateurs (DDP et Hospitaliers).

Le référentiel que nous construisons doit également préciser les situations inacceptables, c'est à dire celles qui déclenchent une procédure de correction ou une indemnisation.

Voici une première formulation, suite au travail préparatoire (en particulier celui du 21 février). Sentez-vous libre d'ajouter des idées, de commenter ce qui est écrit.

Soyez le plus précis possible. On ne parle pas ici de principes, mais de service rendu, de situations concrètes.

Pour les pèlerins

	Situation souhaitée	Situation inacceptable
	Les horaires aller et retour sont connus deux semaines avant le départ	L'horaire aller n'est pas connu deux semaines avant le départ
	Un site internet permet d'avoir les informations sur le train, sa composition, son itinéraire et son horaire aller et retour (information pour le pèlerin, les familles, les institutions, les transporteurs locaux)	L'information est erronée

	Les tarifs du voyage est compétitif avec les tarifs SNCF	Le prix du voyage en train dépasse celui d'un voyage normal en prix plein à Lourdes
	Les pèlerins qui le souhaitent peuvent utiliser le service de pré-acheminement des bagages comme un voyageur normal de la SNCF	
	<p>Pour les pèlerinages au départ de la France et territoires frontaliers, les parcours ne dépassent pas 12 heures de voyage</p> <p>Pour les pèlerinages au départ de l'Europe (territoires non frontaliers), les parcours n'excèdent pas 24 heures</p>	
	Un service de pré-acheminement est organisé (bagages, personne référente, numéro de téléphone)	Les pèlerins ratent le train de pèlerinage suite à un pré-acheminement déficient
	Les pèlerins peuvent voyager sur les TER avec leur titre de transport « pèlerinage »	
	Les pèlerins disposent d'un numéro de téléphone portable leur permettant de contacter un organisateur	Les pèlerins reçoivent un mauvais numéro de téléphone

	Un espace discret est mis à disposition des pèlerins malades qui doivent bénéficier d'un soin à la gare avant l'embarquement, ou au retour, à la sortie avant le post-acheminement	
	La boutique Relay de la gare est ouverte une heure avant l'embarquement, même le dimanche et jours fériés (gare d'embarquement, gare de Lourdes)	
	Les pèlerins et personnes accompagnantes peuvent acheter des boissons et repas légers au départ ou à l'arrivée	
	Le train de pèlerinage est annoncé sur les écrans annonçant les trains au départ	Le train n'est pas annoncé
	Le départ du train de pèlerins est annoncé comme pour un départ de train régulier	
	Un point d'accueil spécifique est organisé dans les gares, et est facilement identifié par les pèlerins et leur accompagnants	Le point d'accueil n'est pas trouvé par les pèlerins

	Un service de bagage est organisé depuis le parking ou le quai d'arrivée des pèlerins qui viennent en TER jusqu'au quai d'embarquement	
	Les toilettes de la gare de départ sont accessibles et propres, y compris pour des personnes handicapées ou des malades	
	La composition du train est annoncée comme celle des trains normaux (positions des voitures en fonction des repères de quai)	
	Un temps suffisant est donné pour la montée à bord (gares intermédiaires). Ce temps est de 5 minutes pour un train sans malades, et de 20 minutes pour des trains avec malades et personnes handicapées	
	Au départ et à l'arrivée, la gare est ouverte et éclairée, avec au moins un agent d'accueil présent	La gare est fermée ; le personnel est absent
	Au départ, les pèlerins trouvent un train propre (vitres propres, propreté et netteté intérieure)	

	La température du train est comprise entre 15 et 25° au moment de la montée à bord	
	Le dispositif sonore fonctionne dans chaque voiture, et permet à tous les pèlerins d'entendre facilement les messages	
	Au départ, l'agent d'accompagnement se présente (son nom, son rôle, les principes de prudence et de confort) aux pèlerins et leur souhaite un bon voyage	
	Quand le train s'arrête pendant le parcours, l'information fournie par l'agent d'accompagnement est de même qualité que celle que l'on reçoit dans les trains de ligne	Aucune information n'est communiquée 10 minutes après un arrêt du train
	Pendant le voyage, la température est comprise entre 19 et 25°	
	Avant l'arrivée, l'agent d'accompagnement prend congé des pèlerins avec un message spécifique de remerciement et de souhaits de bon pèlerinage	
	L'horaire annoncé est respecté	Le train a plus de une demi-heure de retard à l'arrivée Dans le cas où plus d'un voyage supérieur à 10 heures, lors d'un retard de plus de 2 heures, la SNCF ne fournit pas de repas aux personnes à bord à une gare intermédiaire

	Les bagages sont surveillés ou entreposés dans un endroit sécurisé	Perte ou vol de bagages ou effets personnels (à la gare de départ, pendant le voyage, à l'arrivée)
	A l'arrivée, un message d'accueil est diffusé par haut-parleur	
	A l'arrivée, les pèlerins trouvent facilement les bus qui les acheminent vers leur hôtel ou lieu d'hébergement	
	Les pèlerins mettent moins de une heure à leur arrivée pour rejoindre leur lieu d'hébergement	
	Au retour, les correspondances avec les derniers TER sont garanties	En cas de retard, aucun service de substitution n'est offert
	Au retour, une informations est communiquée aux personnes qui attendent les pèlerins (affichage du train sur le tableau des arrivées, information sonore)	

Pour les organisateurs (directeurs et son équipe, hospitaliers)

	Situation souhaitée	Situation inacceptable

	Les horaires et itinéraires sont connus trois mois à l'avance	Les horaires et itinéraires ne sont pas connus un mois à l'avance
	Les courriers adressés par les organisateurs de pèlerinages à la SNCF reçoivent une réponse dans les 96 heures ouvrables (accusé de réception pour les questions complexes, avec indication du nom et des coordonnées de l'agent qui assure le traitement de la demande, et référence au numéro de dossier relatif à la demande)	
	Les coordonnées des gares de départ et d'arrivée sont communiquées à l'organisateur	
	Le prix est connu au plus tard en janvier de l'année du pèlerinage, de manière ferme et définitive	
	Le prix ne varie pas selon que l'itinéraire du train doit être modifié suite à des travaux ou chantiers RFF/SNCF	
	Les horaires sont compatibles avec les contraintes des malades (pas de départ d'une institution avant 6 00 du matin, pas d'arrivée après minuit)	
	Les horaires permettent des arrivées à Lourdes pour que les pèlerins prennent leur repas (Arrivées des trains de nuit avant 7 30, déjeuner avant 13 00 – arrivée avant 11 00, dîner avant 20	

	00 – arrivée avant 18 00)	
	Les horaires permettent des départs de Lourdes pour que les pèlerins puissent prendre leur repas (petit déjeuner au plus tôt à 06 00 – départ au plus tôt à 8 00, déjeuner au plus tôt à 11 00, départ au plus tôt à 13 00, dîner au plus tôt à 17 00, départ au plus tôt à 19 00)	
	Le matériel est mis à quai à la gare de départ au moins 3 heures à l’avance (pour permettre un contrôle qualité, intervenir si nécessaire, permettre l’embarquement des pèlerins au fur et à mesure de leur arrivée, en particulier pour les pèlerins handicapés et malades, et permettre la préparation du matériel embarqué)	
	L’agent de gare en charge du pèlerinage est clairement identifié et se présente spontanément à l’organisateur (lequel est également clairement identifié et se présentant spontanément à l’agent d’accueil)	
	L’accès à la voiture bar des TGV est assuré (accord à trouver avec la compagnie des wagons-lits ?)	

	Les problèmes techniques identifiés à l'aller sont réparés au pour le voyage de retour (information inaudible, fuite dans les toilettes, ...).	
	On dispose d'une liste des problèmes techniques les plus courants, avec des barèmes d'indemnisation	
	En cas de retard, l'organisateur reçoit en temps réel l'information lui permettant de prendre les dispositions avec les équipes médicales à bord, les accueils et l'Hospitalité Notre Dame de Lourdes à l'aller, les institutions d'accueil, familles et transporteurs locaux au retour.	