

LIVRE BLANC

**LA REVENTE
DE BILLETS DE TRAIN
D'OCCASION**

Édition décembre 2011



AVANT-PROPOS

Qui sont ces voyageurs qui achètent ou revendent leurs billets de train d'occasion sur Internet ? L'utilisation des sites de revente de billets constitue-t-elle une tendance de fond ou, au contraire, un épiphénomène réservé aux plus débrouillards des internautes ?

Nous avons souhaité obtenir des réponses à ces questions en interrogeant pendant quelques jours les abonnés à la lettre d'informations du site zePASS.com, qu'ils soient utilisateurs réguliers du service ou simplement visiteurs de passage. Ayant enregistré plus d'un millier de réponses à notre questionnaire comportemental (qui comptait tout de même une trentaine de questions), nous en avons déjà tiré un premier enseignement : **le sujet passionne les usagers du train en France !**

Au fil des pages de ce livre blanc, vous ferez certainement, comme nous, des découvertes intéressantes et même parfois étonnantes ! Pensez-vous par exemple que ce sont de jeunes étudiants férus de nouvelles technologies qui se sont appropriés ce mode de consommation de billets de train ? Vous pourriez être surpris à la lecture des pages 1 et 2 de notre livre blanc...

De notre côté, notre attention est retenue par une statistique : **près de 2 interrogés sur 3 estiment avoir réalisé des économies concrètes sur leurs déplacements grâce aux billets de train d'occasion.** À l'heure de l'optimisation budgétaire de notre économie nationale et de nos foyers, voilà bien un mode de consommation intelligent qu'il faut préserver et favoriser.

Enfin, nous sommes heureux de constater que notre intuition de proposer une expérience sécurisée d'achat de billets de train d'occasion est plébiscitée : pour 66% des répondants, le critère de la sécurité des paiements est primordial (66%) et, pour près de la moitié d'entre eux, la proposition du tiers de confiance est un élément tout simplement déterminant pour passer à l'acte d'achat ou de vente.

Très bonne lecture !

Quentin Schaepelynck
Président zePASS.com

SOMMAIRE

1. Le profil-type des utilisateurs	p.1
2. Les voyages en train	p.3
3. La revente de billets de train	p.5
4. Les bonnes pratiques	p.9
5. Le tiers de confiance	p.11



Méthodologie du sondage

Les données présentées dans ce livre blanc sont issues d'une enquête réalisée auprès des abonnés à la lettre d'informations du site zePASS.com, qu'ils soient membres du site ou non, entre les 10/11/2011 et 15/11/2011, soit un échantillon de 1017 répondants au total. Il n'était pas nécessaire d'avoir déjà effectué un achat ou une vente sur le site zePASS.com pour pouvoir répondre à l'enquête.

LE PROFIL-TYPE DES UTILISATEURS

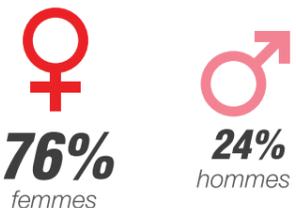
Des utilisatrices récentes de plus de 55 ans

On constate une **présence féminine importante** : 76%.
 La **région Île-de-France** est la plus représentée avec 28% des utilisateurs, suivie de la région PACA en deuxième position avec 11%, et la région Rhône-Alpes en troisième place avec 9%.
 Les plus de 45 ans représentent plus de la moitié des utilisateurs avec une part plus importante pour les **plus de 55 ans**. La répartition entre les personnes en couple, célibataire ou avec des enfants est plutôt bien équilibrée, avec toutefois un légère domination des **personnes en couple (sans enfant)**.
 Par ailleurs, près de 50% des utilisateurs sont **salariés dans le secteur public ou privé**. Un autre chiffre important : environ 20% des utilisateurs sont à la retraite.

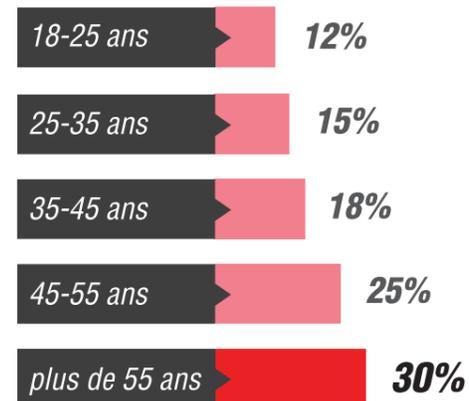
2011 : le nouveau phénomène de la revente de billets

Avec 56% des utilisateurs qui sont inscrits depuis moins d'un an, **2011 est clairement l'année de l'occasion pour les billets de train**. Sur ces nouveaux utilisateurs, la tendance est au rajeunissement : chez eux, ce sont les **moins de 45 ans** qui sont en majorité (à 52%) et les différences entre les catégories d'âge s'équilibrent plus.

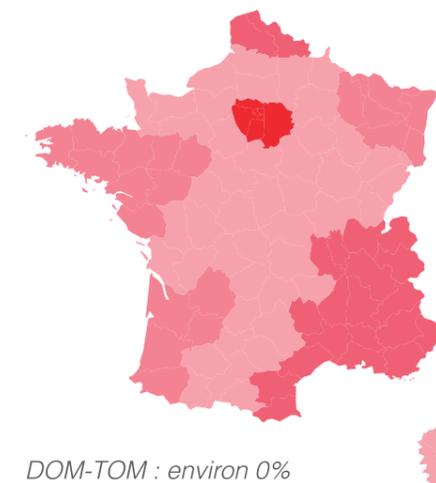
1 Sexe



2 Âge

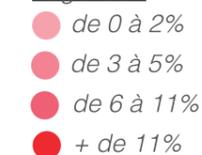


3 Région

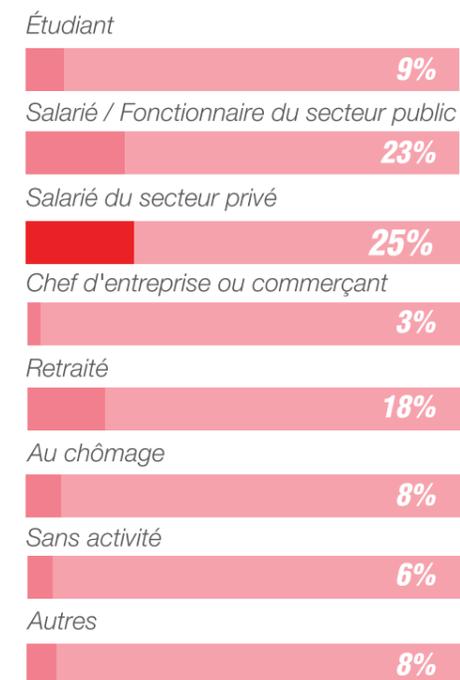


DOM-TOM : environ 0%
Étranger : 2%

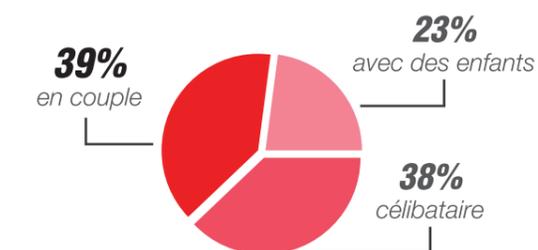
Légende :



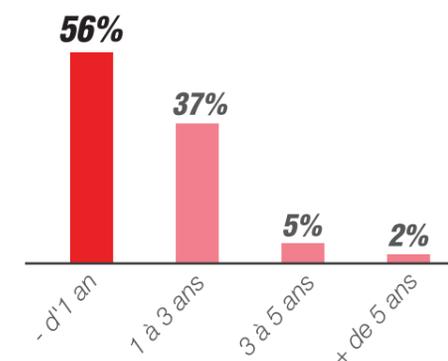
5 Profession



4 Situation



6 Utilise les sites de revente depuis :



Zoom sur le profil-type

- ÂGE**
plus de 55 ans
- RÉGION**
Île de France
- SITUATION**
en couple (sans enfant)
- PROFESSION**
salariée du secteur privé
- ANCIENNETÉ**
depuis moins d'un an

Femme

LES VOYAGES EN TRAIN

80% des utilisateurs des sites de revente déclarent se déplacer en train autant à titre personnel que professionnel

72% dépensent jusqu'à 100 euros par mois pour le train

60% achètent leurs billets plutôt à l'avance (plus de 10 jours avant)

37% voyagent de 3 à 5 fois par an

Le train accueille toutes les catégories de voyageurs, une majorité de personnes déclarant se déplacer en train autant à titre personnel que professionnel.

Si 37% des utilisateurs prennent le train occasionnellement (de 3 à 5 fois par an), 27% le prennent plus régulièrement (de 6 à 12 fois par an). Le budget des voyageurs reste modéré, puisqu'ils ne dépensent pas plus de 100 euros par mois pour près des 3/4 d'entre eux.

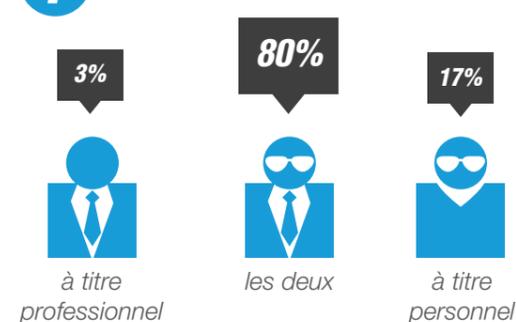
Dernière minute et occasion

Parmi les personnes qui déclarent se procurer leurs billets à la dernière minute, la part des acheteurs qui achètent autant neuf que d'occasion est plus importante que lorsque les personnes s'y prennent à l'avance (+68%). On remarque aussi que **plus les gens achètent leurs billets à la dernière minute, moins ils les achètent exclusivement neufs** : 55% des personnes achetant à la dernière minute achètent plutôt neuf ; contre 73% à l'avance.

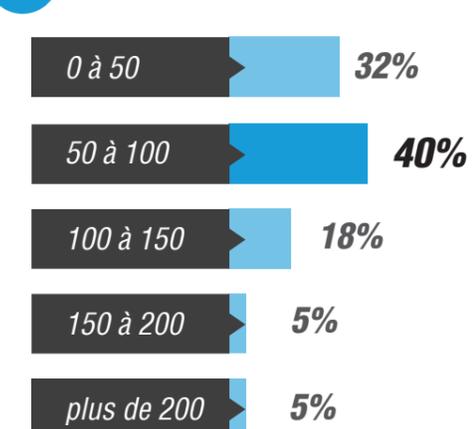
Il y a deux explications à ce phénomène : les voyageurs ne pouvant plus bénéficier des tarifs les moins chers de la SNCF (billets Prem's) lorsqu'ils achètent leurs billets au dernier moment se tournent alors vers **l'occasion qui leur permet de retrouver des prix attractifs** même quelques jours avant le départ. D'autres, encore, se tournent vers l'occasion car les trains sont complets en billets neufs.

Billets achetés :	à l'avance	proche du départ	à la dernière minute
neufs	73%	60%	55%
50/50	22%	28%	37%
d'occasion	5%	12%	8%
	100%	100%	100%

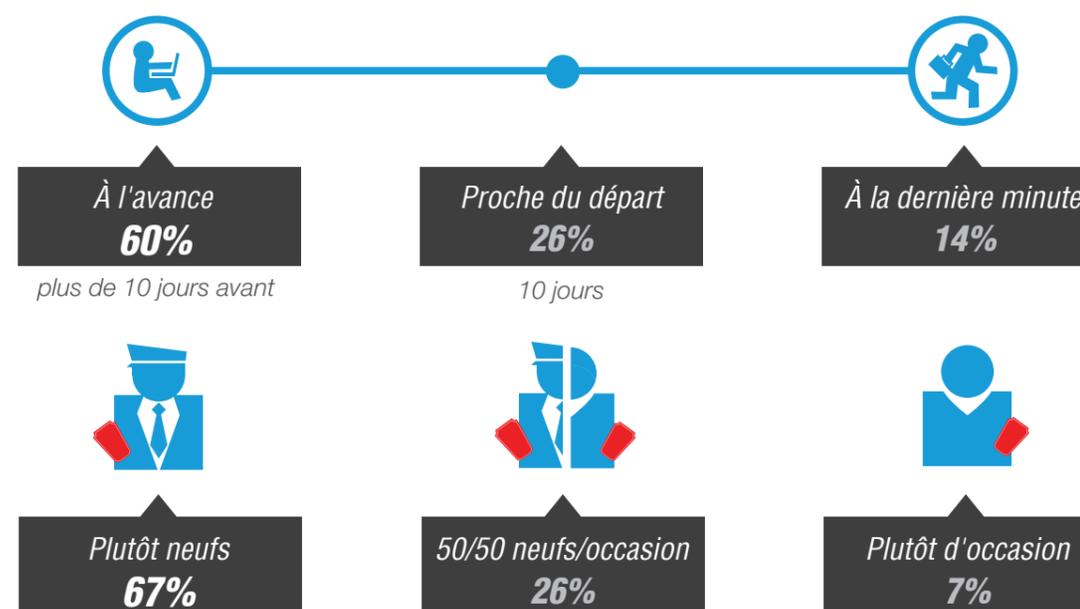
1 Vous voyagez plutôt :



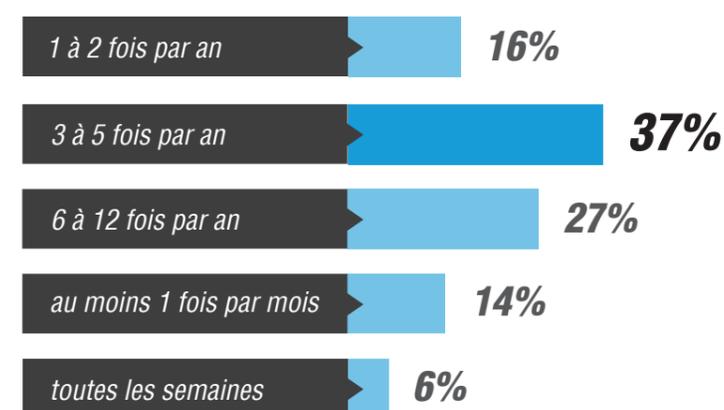
2 Budget mensuel en euros



3 Vous achetez vos billets :



4 Fréquence de voyage en train :



LA REVENTE DE BILLETS DE TRAIN (1/2)

Des utilisateurs sensibles au bouche à oreille et majoritairement acheteurs

Si 58% des utilisateurs disent avoir découvert la revente de billets de train d'occasion grâce aux moteurs de recherche, **43 % d'entre eux citent aussi le bouche à oreille**. C'est encore un moyen de communication privilégié basé sur les recommandations des proches.

Les utilisateurs sont **en grande partie acheteurs** (65%). Seulement 10% se considèrent comme vendeurs, alors que **25% ont la double casquette** et profitent de l'occasion autant pour l'achat que pour la revente de billets de train.

Les alertes pour être averti des billets à prix réduits

Les alertes permettent de recevoir un email automatiquement lorsqu'un billet de train d'occasion correspondant à certains critères est mis en vente. **Près de 60% des utilisateurs s'en servent** et principalement pour **saisir une opportunité de prix bas**, mais aussi pour être prévenu lorsqu'ils n'avaient pas trouvé au moment de leur recherche le billet qui les intéressait.

A noter que **la moitié des utilisateurs des alertes sont des personnes inscrites depuis moins d'un an** et 92% depuis moins de 3 ans.



Et au niveau légal ?

Il existe encore une confusion dans l'esprit de certains utilisateurs qui n'ont pas une bonne connaissance du cadre légal de la revente de billets. **Plus de 20% déclarent ne pas savoir, ou se trompent**, en désignant comme autorisés à la revente des billets non cessibles.

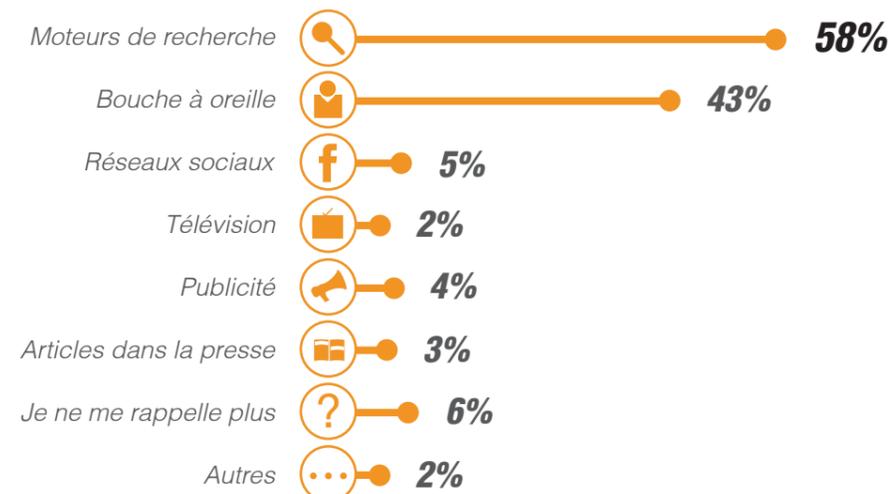
Pour rappel, les seuls billets autorisés à la revente sont les **billets à imprimer à domicile pas encore créés** et les **billets cartonnés édités par la SNCF** (même si le billet porte un autre nom que le voyageur).

Selon vous, quels types de billets sont autorisés à la revente ?

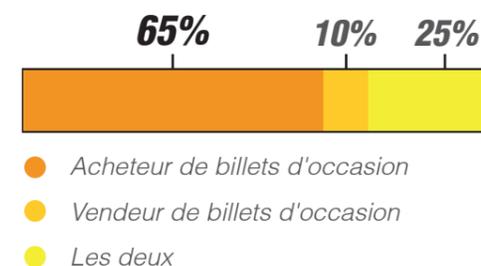
- 34% Billet à imprimer à domicile, pas encore créé
- 22% Billet à imprimer à domicile, déjà créé
- 23% E-billet
- 68% Billet cartonné édité par la SNCF non nominatif
- 29% Billet cartonné édité par la SNCF comportant le nom de l'acheteur
- 22% Je ne sais pas

1 Comment avez-vous connu la revente de billets de train d'occasion ?

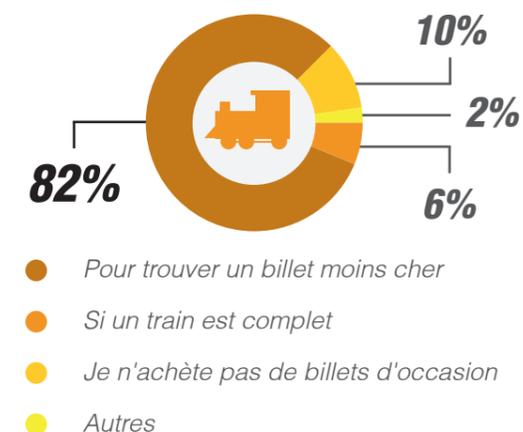
Plusieurs réponses possibles



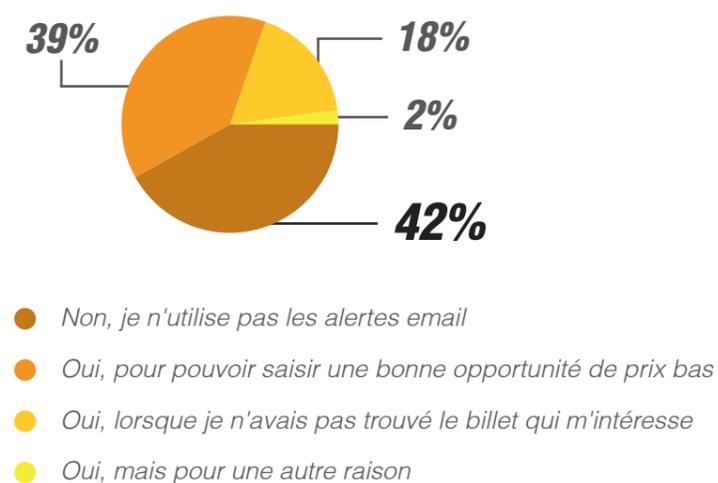
2 Êtes-vous plutôt ?



3 Principale raison d'utilisation des sites de revente



4 Utilisation des systèmes d'alerte



LA REVENTE DE BILLETS DE TRAIN (2/2)

Une consultation systématique et mensuelle pour des utilisateurs fidèles

Si la consultation des sites de revente de billets se fait **une fois par mois** pour 47% d'entre eux, **la majorité des utilisateurs consulte systématiquement les offres en prévision d'un déplacement**.

Il n'y a pas besoin de multiplier les sites pour trouver ce dont on a besoin en matière de billets de train d'occasion : 66% des sondés déclarent n'utiliser qu'**un seul site de revente**. Ils parviennent donc à leurs fins rapidement pour déposer leurs annonces ou chercher des billets d'occasion.

Des attentes en terme de prix et de sécurité

Lorsqu'on demande aux utilisateurs quels sont les critères les plus importants pour eux dans le choix d'un site de revente, ils répondent à 82% de **trouver des billets pas chers** et ensuite **la sécurité des échanges et des paiements** à 66%. Les internautes assimilent donc « occasion » à « pas cher ». En ce qui concerne la sécurité, les internautes veulent se protéger des arnaques et protéger leurs données personnelles lors de leurs achats sur Internet.

On remarque aussi que parmi les 82% des personnes utilisant les sites de revente pour rechercher des billets pas chers, 66% d'entre eux déclarent avoir réalisé **des économies concrètes** sur les sites de revente de billets de train (contre 64% pour l'ensemble des utilisateurs). Les objectifs sont donc en majorité satisfaits.



Le tiers de confiance pour plus de sécurité

Le tiers de confiance permet de sécuriser les échanges de billets. Le site de revente tiers de confiance ne paye le vendeur que lorsque l'acheteur a reçu son billet. Presque la moitié des sondés le considèrent comme un **élément déterminant dans le choix d'une plateforme de revente**.

Ce système répond à une **demande de sécurité** : parmi les 66% de personnes recherchant avant tout la sécurité des échanges et des paiements, 56% d'entre elles accordent une très grande importance au tiers de confiance (contre 47% pour l'ensemble des utilisateurs).

1 Fréquence de consultation des sites de revente de billets

Plus d'une fois par semaine



Une fois par semaine



Une fois par mois



Moins d'une fois par an



Une fois par an



2 Consultation des offres de billets d'occasion en prévision d'un déplacement

Systématiquement



De temps en temps



Seulement si les billets neufs sont trop chers



Seulement si le train que je veux est complet



3 Que recherchez vous avant tout sur un site de revente de billets ?

Plusieurs réponses possibles

Des billets pas chers



La sécurité des échanges et des paiements



La facilité de contacter un autre utilisateur



La rapidité d'envoi des billets



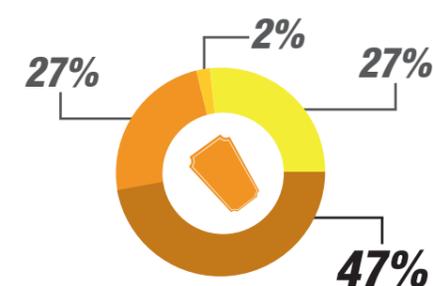
Des billets qu'il n'y a pas ailleurs



Autres

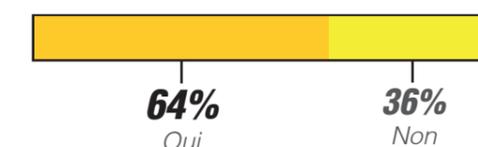


4 Intérêt du "tiers de confiance"

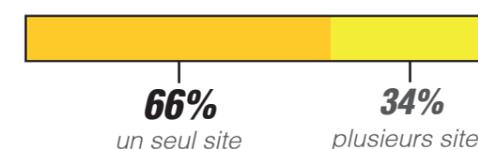


- Un élément déterminant
- Un plus, mais pas déterminant
- De faible intérêt
- Je ne sais pas ce que c'est

5 Réalisations concrètes d'économies grâce à l'occasion



6 Utilisation de un ou plusieurs sites de revente



LES BONNES PRATIQUES

Revendre un billet de train, est-ce légal ?

La revente de billet de train est **légale** dès lors que le prix du billet à la revente ne **dépasse pas sa valeur faciale** (décret n°730 du 22 mars 1942).

Tous les billets de train ne sont cependant pas cessibles. Voici les différents cas de figure :

1) Les billets cartonnés édités par la SNCF :
Les billets cartonnés, nominatifs ou non, sont toujours autorisés à la revente. Le nom figurant sur le billet peut être différent de celui du voyageur final, il s'agit le plus souvent du nom de la personne qui a acheté le billet.

2) Les billets à imprimer à domicile (sauf e-billet) :
Le Billet Imprimé® et le billet IDTGV peuvent être revendus tant que le billet n'a pas été "créé", c'est-à-dire que le nom du voyageur figurant sur le billet n'a pas été renseigné. Dès que le billet a été créé, il devient non modifiable et non cessible.

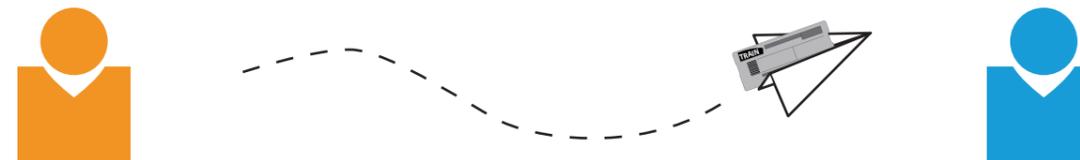
3) L'e-billet :
L'e-billet est incessible car le nom du voyageur est renseigné dès l'achat du billet. Il est interdit à la revente.

En résumé :

Billet cartonné		Billet à imprimer à domicile		E-billet
nominatif	non nominatif	déjà créé	pas encore créé	
✓	✓	⊘	✓	⊘

✓ cessible ⊘ incessible

Attention piège ! Si vous imprimez la confirmation d'un e-billet sur support cartonné, celui-ci reste néanmoins incessible. **Un e-billet ne peut jamais être revendu**, quelque soit sa forme !



Conseils pour bien **vendre** un billet de train

- **Préférer commander ses billets auprès de la SNCF au format cartonné** car ce sont les plus simples à revendre.
- **Attendre le dernier moment pour personnaliser un billet à imprimer à domicile** (billet imprimé® ou billet IDTGV), car tant que le billet n'est pas personnalisé, il est cessible.
- **Après avoir déposé une annonce de revente, surveiller ses mails** pour répondre aux questions posées par les acheteurs potentiels et pour bien recevoir les notifications de vente.
- **Tenir son inventaire à jour** : pour ne pas décevoir les acheteurs et ne pas risquer de mauvaises notes, il ne faut pas laisser en ligne d'annonces obsolètes.
- **Accepter la remise en main propre** afin que l'annonce de revente reste en ligne jusqu'au dernier moment et pour pouvoir ainsi revendre un billet jusqu'à la toute dernière minute.

Conseils pour **racheter** facilement un billet de train

- **Vérifier la conformité du billet reçu** avant de confirmer sa réception sur le site de revente. Le billet doit correspondre à ce qui était prévu : le format (imprimé ou cartonné), le prix, la date, l'heure du départ, la classe. Si vous n'êtes pas sûr de la validité du billet, n'hésitez pas à le faire vérifier par un guichet SNCF.
- **Confirmer rapidement la réception du billet** s'il est conforme ou a contrario avertir rapidement le site de revente en cas de problème ou de non-conformité du billet.
- **Utiliser les alertes email** lorsque le billet recherché n'est pas encore disponible à l'occasion. Les alertes avertissent de l'arrivée de nouveaux billets correspondant aux critères, et permettent de ne pas rater une bonne affaire.
- **Être réactif pour réserver au plus vite les billets** surtout si le prix est bas ou le trajet très fréquenté (ex : axe Lille - Paris, Lyon - Marseille - Nice).

LE TIERS DE CONFIANCE

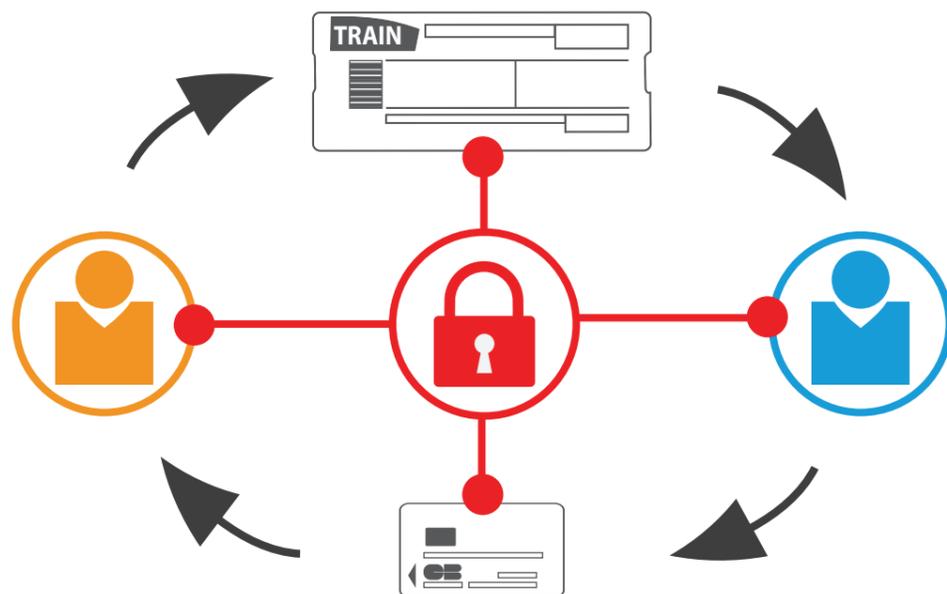
Acheter ou revendre un billet en toute sécurité grâce au tiers de confiance

Le tiers de confiance permet de **simplifier les échanges entre internautes**, de **sécuriser les paiements** et d'**assurer la bonne fin des transactions**.

Dans le cadre du service tiers de confiance, l'acheteur réserve son billet de train d'occasion en effectuant un **paiement sécurisé en ligne**. Ce paiement est ensuite conservé par le tiers de confiance, qui ne le **reverse au vendeur qu'au moment où l'acheteur confirme qu'il a bien reçu le billet** qu'il avait commandé et que ce billet est conforme.

Entre son paiement et la confirmation de la réception de son billet, l'acheteur peut contacter le tiers de confiance à tout moment pour solliciter une **médiation en cas d'incident lors de la transaction** (billet non conforme, retard de réception, etc.). La médiation conduit alors, selon les circonstances, soit au remboursement de l'acheteur, soit à la confirmation de son achat.

En France, en décembre 2011, **zePASS.com est le seul site spécialisé dans la revente de billets d'occasion à proposer un service de tiers de confiance**.



Présentation

Le site zePASS.com, édité par la société ZEPASS SAS, est la première place de marché de billetterie d'occasion en France, créée en 2002. Les internautes peuvent y acheter et revendre leurs billets inutilisés (train, concerts, spectacles, matchs, loisirs) à la condition de ne pas les revendre plus cher que leur valeur faciale et de ne pas revendre de billets nominatifs. Le service est également disponible sur iPhone, au travers de l'application "zePASS", et bientôt sur Android Market.

Pionnier du secteur, zePASS.com est également le seul site spécialisé sur l'univers de la billetterie d'occasion à proposer une garantie de tiers de confiance aux utilisateurs : l'acheteur effectue son paiement en ligne, et ce paiement n'est reversé au vendeur que lorsque l'acheteur a reçu son billet. En cas de nécessité, le site propose également un service de médiation entre les utilisateurs. La création d'alertes, pour recevoir une notification par email lorsqu'un billet correspondant à certains critères est mis en vente, est gratuite.

De nombreux partenaires font confiance à zePASS.com pour la gestion de leur problématique de revente de billets : dans le secteur ferroviaire (Tickechange / Voyages-SNCF), dans le secteur culturel (Vieilles Charrues, Arena Montpellier, Solidays, Universal Music, ...) ou encore dans le domaine sportif (Olympique de Marseille, Montpellier Handball, ...).

Contact : Quentin SCHAEPELYNCK, Président
Tél : 04 78 30 63 52 / 06 63 00 99 05
Email : quentin@zepass.com

