

# COMITÉ DE TERRITOIRE

Le 28 mars 2022



# MANCHE - BESSIN

# INTRODUCTION



PAR MONSIEUR

**JEAN-BAPTISTE GASTINNE**

**VICE-PRÉSIDENT TRANSPORTS  
RÉGION NORMANDIE**

# SOMMAIRE

> INTRODUCTION

> LA QUALITÉ DE SERVICE – LE QUOTIDIEN DES VOYAGEURS

> ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF

SNCF RÉSEAU

GARES ET CONNEXION

SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES

> ÉCHANGES

# PÉRIMÈTRES



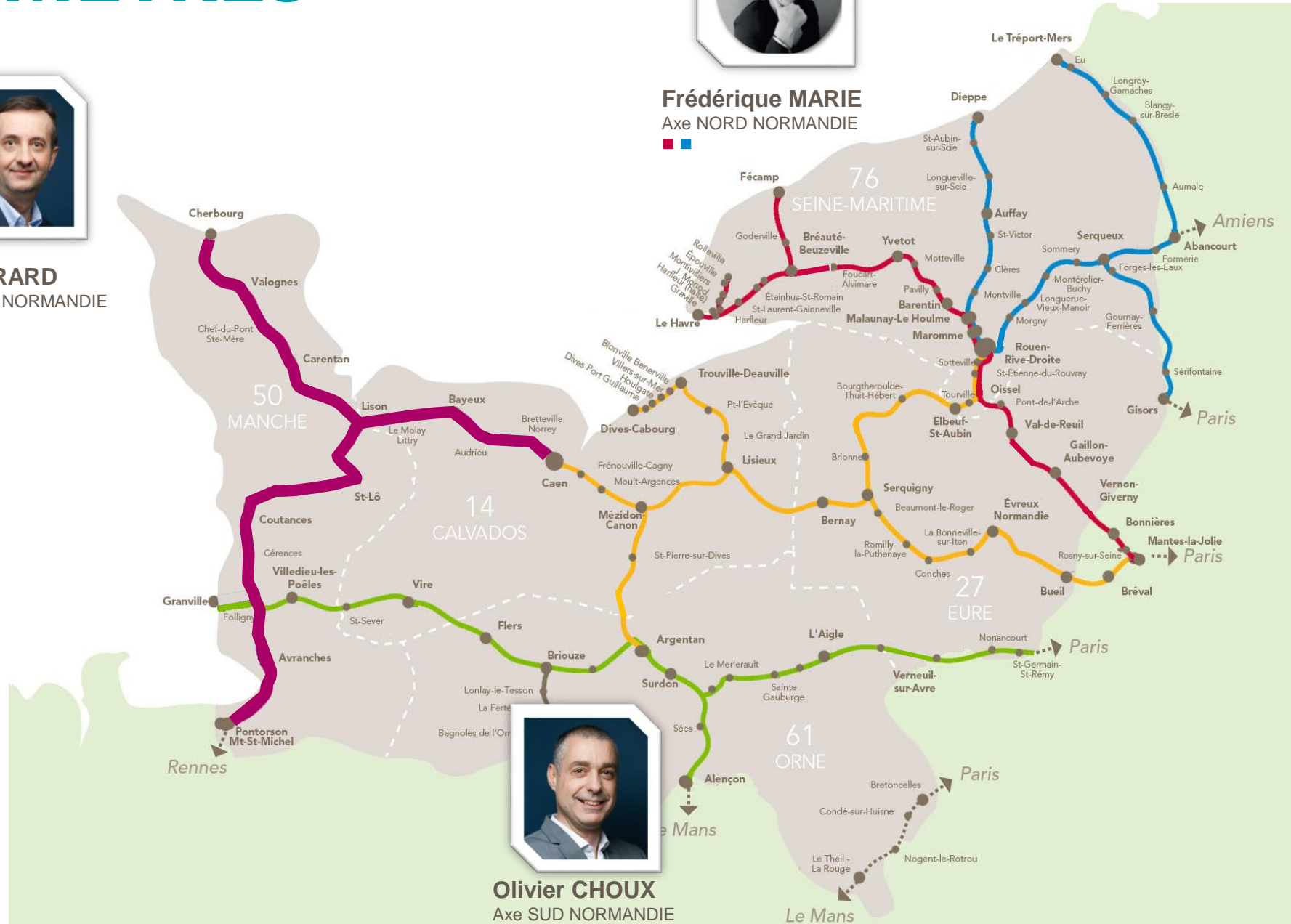
**Xavier GIRARD**  
Axe CENTRE NORMANDIE



**Frédérique MARIE**  
Axe NORD NORMANDIE



**Olivier CHOUX**  
Axe SUD NORMANDIE



copyright : @SNCF – David Morganti



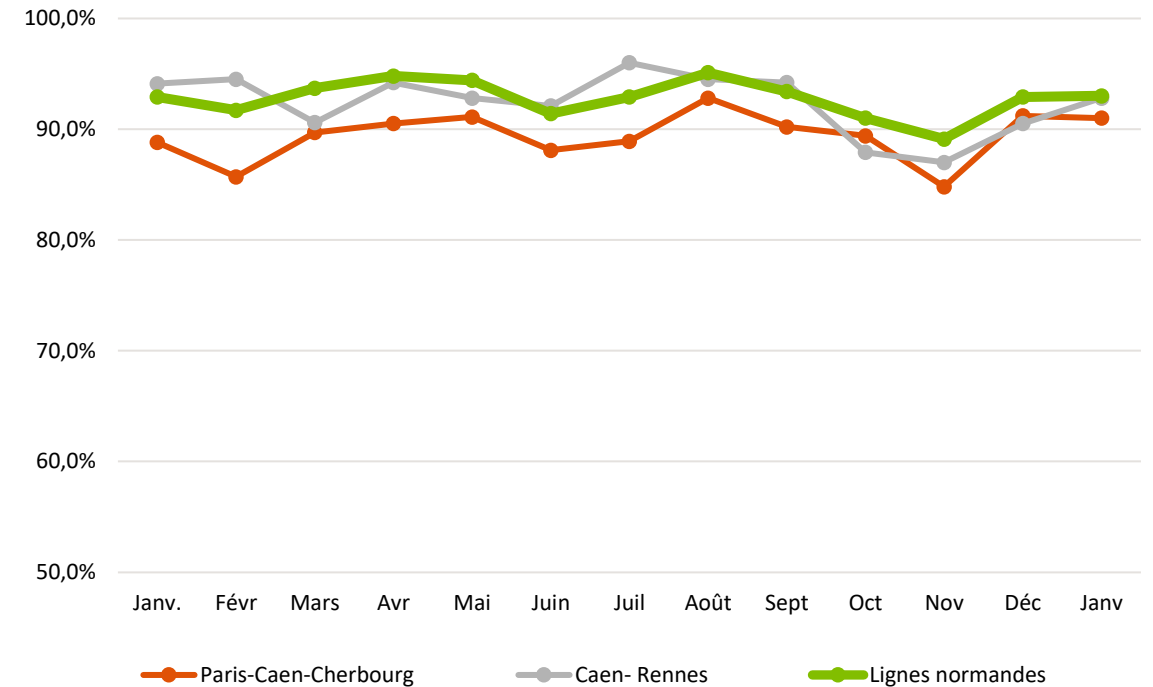
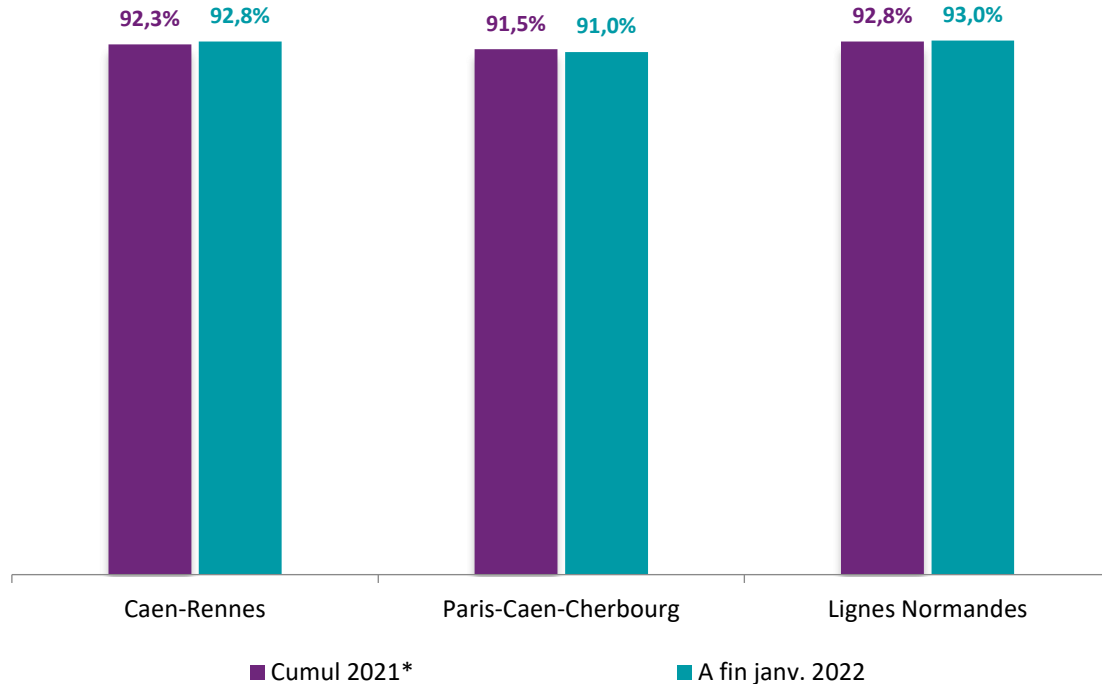
# LA QUALITÉ DE SERVICE LE QUOTIDIEN DES VOYAGEURS



# LES INDICATEURS DE PRODUCTION



## PONCTUALITÉ BRUTE TOUS TRAINS TOUTES CAUSES À 5 MIN.



Une année 2021 marquée par la crise sanitaire qui a nécessité une agilité de nos organisations et de nombreuses adaptations des plans de transport.

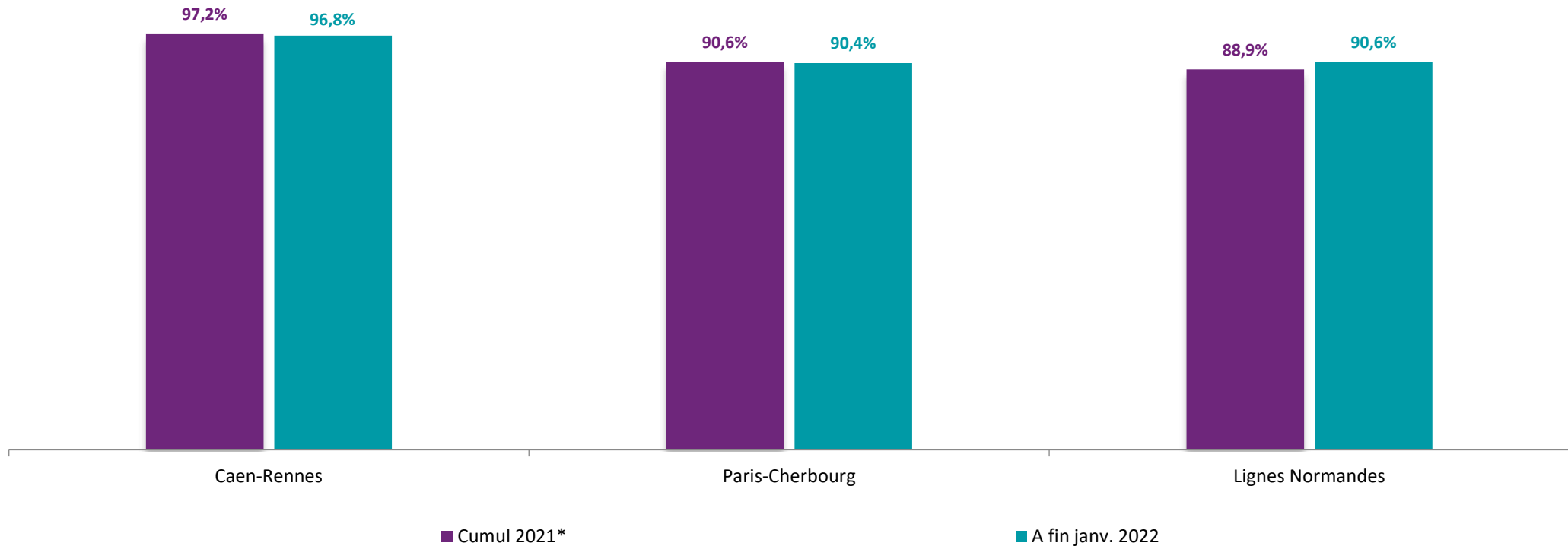
Différents aléas ont affecté notre production et nos matériels roulants : travaux d'infrastructure d'envergure, phénomènes climatiques qui ont renforcé l'impact saisonnier des feuilles mortes, recrudescence de bagages abandonnés, heurts de gibiers qui pullulent faute de campagne de chasse, difficultés d'approvisionnement pour assurer la maintenance suite à la pandémie.

\* En cours de consolidation

# LES INDICATEURS DE PRODUCTION



## PONCTUALITÉ BRUTE TRAINS STRUCTURANTS TOUTES CAUSES



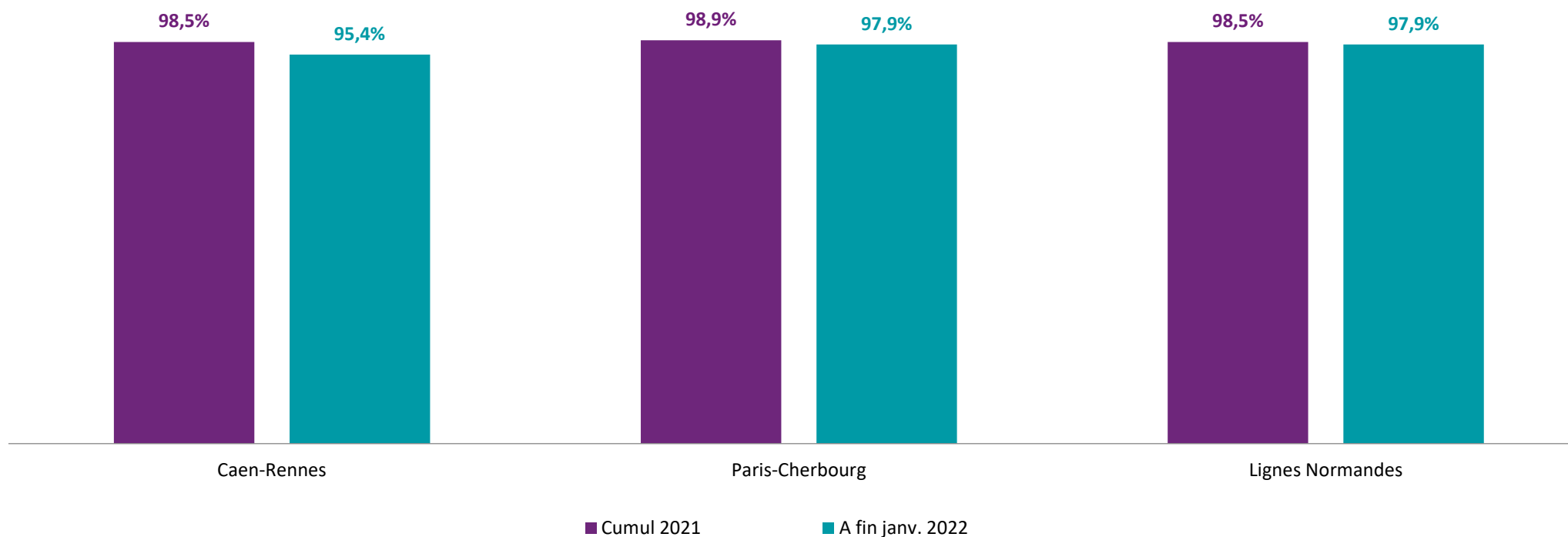
### Items observés :

- ✓ Zoom sur les trains qui transportent le plus de voyageurs sur chacun des axes

\* En cours de consolidation

# LES INDICATEURS DE PRODUCTION

## RÉALISATION DE L'OFFRE (EN NOMBRE DE TRAINS)



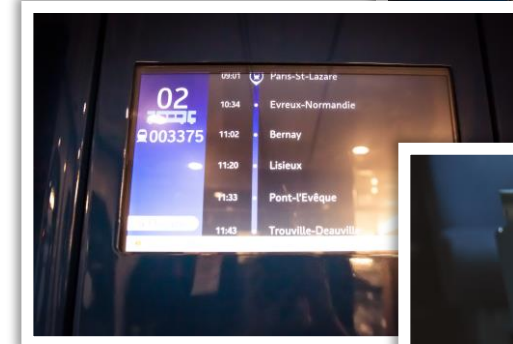


## UNE AMÉLIORATION RECONNUE DU CONFORT À BORD

D'une longueur de 135 mètres, chaque rame Omnéo dispose de 06 voitures avec 505 places dont 78 strapontins



- ✓ Un confort à la place revisité (siège et inclinaison), bagages, liseuse, prise électrique et USB
- ✓ Wifi à bord
- ✓ Des écrans en salle et sur les plateformes pour l'information multimodale sur le trajet
- ✓ Signalement des places réservées
- ✓ Distributeurs de boissons chaudes
- ✓ Accès au train facilités (PMR et poussettes) et espaces aménagés, toilettes et table à langer
- ✓ Tri sélectif des déchets sur les plateformes



# BAGAGES ABANDONNÉS

## UNE RECRUESCENCE QUI IMPACTE LA PRODUCTION



200 trains supprimés  
43 185 minutes perdues

## Mise en place d'un plan d'actions ambitieux sur les lignes normandes

### Traitement des bagages abandonnés

- ✓ Test de nouvelles procédures par des démineurs
- ✓ Equipe cynophile en gare de Paris St Lazare
- ✓ Optimisation de la recherche de propriétaire avec une récurrence des annonces avant le départ

### En gare

- ✓ Distribution d'étiquettes à bagages tout au long du parcours clients : pour chaque vente, au niveau des automates et composteurs, lors rencontres clients ...
- ✓ Annonces spécifiques
- ✓ Stickers aux guichets
- ✓ Messages sur les écrans dynamiques

### A bord

- ✓ Annonces préenregistrées et affichage dynamique à bord des Omnéo
- ✓ Affichettes suspendues aux porte-bagages
- ✓ Annonces et envoi de SMS aux clients avant l'arrivée en gare terminus

### Communication digitales

- ✓ Réseaux sociaux
- ✓ Push sur appli SNCF



# INFORMATIONS VOYAGEURS

## UN PLAN D' ACTIONS VISIBLE POUR LES VOYAGEURS

+ 7 points

### TRAVAUX SUR VOS LIGNES

PARIS <-> CAEN <-> CHERBOURG  
PARIS <-> EVREUX <-> SERQUIGNY <-> CAEN

Notation: <-> indique les travaux à venir sur les mois de février, mars et avril ainsi que leurs impacts sur la circulation des trains des lignes Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Evroux-Caen. Les fiches horaires travaux sont mises à disposition dans les meilleurs délais dans la rubrique « Fiches horaires » du site SNCF NOMAD TRAIN.

FEBVRIER 2022							MARS 2022							AVRIL 2022						
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14	8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21	15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28	22	23	24	25	26	27	28
29	30	31					29	30	31					29	30	31				

Légende	NATURE ET LOCALISATION	PERIODES	IMPACTS
Travaux de prolongement de la ligne EOLE dans le secteur de Bernay	Travaux de prolongement de la ligne EOLE dans le secteur de Bernay	Week-end	Modification des horaires de certains trains et réduction de l'offre de transport.
		Semaine	Modification des horaires et des dessertes de certains trains.
Renouvellement des appareils de voie en gare de Bernay	Renouvellement des appareils de voie en gare de Bernay	Week-end, jusqu'au dimanche 10h (sauf le 30/04 jusqu'à 13h)	Interruption des circulations entre Caen et Evreux. Mise en place de cars de substitution entre les gares de : - Evreux et Caen ; - Evreux et Trouville.
		Le week-end	Modification d'horaires, réduction de l'offre de transport et allongement du temps de parcours.
Travaux de prolongement de la ligne EOLE dans le secteur de Mantes	Travaux de prolongement de la ligne EOLE sur les voies de Caen	Le week-end, jusqu'au dimanche 10h	Interruption des circulations entre Mantes et Evreux. Mise en place de cars de substitution entre les gares de : - Evreux, Bueil, Bréval et Mantes ; - Trouville et Mantes.
		Le week-end, jusqu'au dimanche 10h	Interruption des circulations entre Mantes et Evreux. Mise en place de cars de substitution entre les gares de : - Evreux, Bueil, Bréval et Mantes ; - Trouville et Mantes.

Impact limité  
Impact moyen  
Impact important

SITE SNCF NOMAD TRAIN | L'APPLI SNCF | FIL TWITTER @train\_normad

Calendrier travaux

### TRAVAUX SUR VOS LIGNES

MARS  
Samedi 12  
Dimanche 13

#### CHERBOURG <-> CAEN <-> PARIS DIVES/CABOURG <-> TROUVILLE/DEAUVILLE <-> PARIS

Dans le cadre des travaux de prolongement de la ligne EOLE qui se déroulent sur la ligne de Caen, l'offre de transport sera modifiée. Ces travaux ont pour conséquences :

- L'interruption de la circulation des trains entre les gares de Mantes-la-Jolie et Evreux toute la journée du samedi jusqu'au dimanche 16h00.
- La mise en place de cars de substitution entre :
  - Trouville - Deauville <-> Mantes-la-Jolie,
  - Bueil <-> Bréval <-> Mantes-la-Jolie,
  - Evreux <-> Mantes-la-Jolie,
  - Evreux <-> Bueil <-> Bréval <-> Mantes-la-Jolie.

Parcours en car du samedi au dimanche 16h00 (les vélos ne sont pas autorisés à bord des cars, les animaux en laisse et muselés ou dans un contenant sont autorisés) :

- Car Mantes-la-Jolie <-> Trouville (direct)
- Car Mantes-la-Jolie <-> Evreux (direct)
- Car Mantes-la-Jolie <-> Evreux (desserte des gares de Bueil et Bréval)

SITE SNCF NOMAD TRAIN | L'APPLI SNCF | FIL TWITTER @train\_normad

Flyer info travaux et prise en charge

Bruno Carrez @BrunoCarrez 5:59pm  
Bonjour  
Une petite question sur le 3121 de ce soir nous avons encore 40mn de retard, bon un passage à niveau récalcitrant, soit !  
Mais comment pourrait on dire au chef de bord que TOUTES ses annonces sont inaudibles ?  
Histoire qu'on comprenne ce qu'il dit...  
Merci  
Bonne soirée  
Un navetteur qui va Encore rentrer en retard 🙄🙄

Bonjour Bruno, merci à vous pour ce signalement. J'informe le contrôleur du 3121 et reste malgré tout disponible en cas de besoin.  
1 avr. 2021 à 6:03 PM ✓

Merci d'avoir averti le contrôleur super sympa ... je viens de le voir passer , du coup il fait les annonces au coup par coup  
Bonne fin de journée à vous aussi ...  
À demain soir même train? 🙄

Traitement d'une anomalie à bord

### TRAVAUX ET CHANTIERS FERROVIAIRES

Consultez les travaux et chantiers ferroviaires SNCF en cours et à venir sur le réseau Nomad.

En savoir plus

#### TRAVAUX EOLE

Impacts sur les périodes suivantes :

- Du 26 au 29 mai
- Du 1er au 3 juillet
- Du 14 juillet au 15 août

EN SAVOIR PLUS

#### TRAVAUX BERNAY

Impacts sur les périodes suivantes :

- Du 26 au 27 mars et du 9 au 10 avril
- Le 17 avril

EN SAVOIR PLUS

#### TRAVAUX PLAISIR

Impacts sur les périodes suivantes :

- Les week-ends du 6 mai au 26 juin

EN SAVOIR PLUS

Page travaux du site Nomad train

### Que s'est-il passé sur votre ligne le mardi 01/03?

RESEAU DE MOBILITE NORMANDE

Madame, monsieur, bonjour,  
Vous avez rencontré des perturbations le mardi 01/03 lors de votre voyage.  
Vous trouverez tous les détails de cet incident [ici](#).

SITE INTERNET: [ter.sncf.com/normandie](http://ter.sncf.com/normandie) | ASSISTANT SNCF: L'appli de votre mobilité | CONTACT NOMAD TRAIN: 0 800 801 801

REJOIGNEZ-NOUS

RETOURNEZ les conditions générales de vente sur [Ter.sncf.com](http://Ter.sncf.com).

Recontact client post incident

### QUE S'EST-IL PASSÉ SUR VOTRE LIGNE ?

INFO TRAFIC  
Le 2 mars 2022

Ligne Le Havre – Rouen – Paris  
Ligne Rouen – Vernon-Giverny – Paris

INCIDENT ET CONSÉQUENCES SUR LE PLAN DE TRANSPORT

Mardi 2<sup>m</sup> mars à 37h05, un train Fret (autre que Fret SNCF) tombe totalement en panne au niveau de la gare de Mantes-la-Jolie. Dans un premier temps, la circulation des trains est interrompue depuis et vers Paris à une première heure de reprise du trafic est annoncée pour 20h05.

Les autres compagnies sont immédiatement dépêchées sur place pour évacuer le train en toute sécurité. Vers 37h50, la circulation reprend au départ de Paris vers la Province car il est possible de dévier sur la voie contiguë à celle du train en panne.

La circulation des trains dans le sens Province – Paris a finalement pu reprendre vers 20h30, après que le train ait complètement dégagé la zone à vitesse très réduite.

La soirée a été marquée par des suppressions et plusieurs retards de trains allant jusqu'à près de 2h en raison de leur rétrocession en gare.

Tout au long de cet incident, nos équipes se sont mobilisées pour informer et prendre en charge les voyageurs dans les meilleures conditions. Des plateaux repas ont été distribués en gare de Vernon et des prises en charge hospitalières ont été réalisées à Paris Saint-Lazare.

Message d'Etat en gare de Bernay  
Message d'Etat en gare de Rouen

ACTIONS MISES EN PLACE

- Communication de l'heure de reprise estimée des circulations dès le début de l'incident.
- Mobilisation des équipes dans les gares de Vernon, Val de Reuil, Osny et Rouen pour informer les voyageurs en gare mais aussi sur le fil Twitter. Réalisation de nombreuses prises en charge (billets, plateformes, repas).

Les équipes de Lignes Normandes.

SITE SNCF NOMAD TRAIN | L'APPLI SNCF | FIL TWITTER @train\_normad

Info trafic post situation perturbée



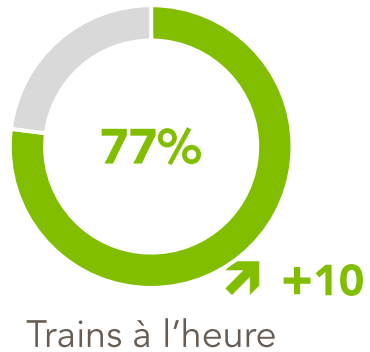
# SATISFACTION CLIENTS

## QUALITÉ PERÇUE ENTRE 2021 ET 2020

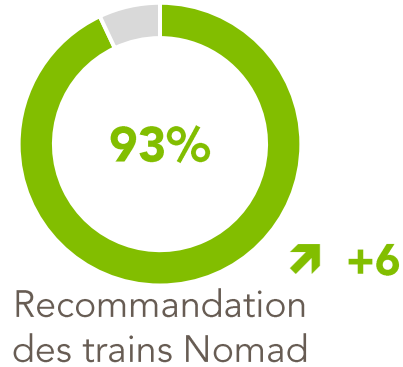
### ENQUÊTES 2021

- 10 462 questionnaires recueillis
- 28,4 % clients fréquents

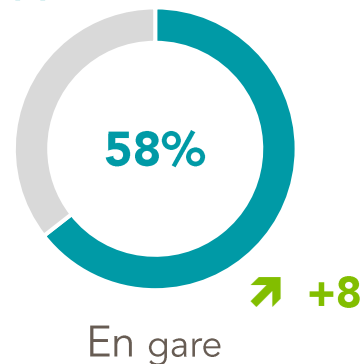
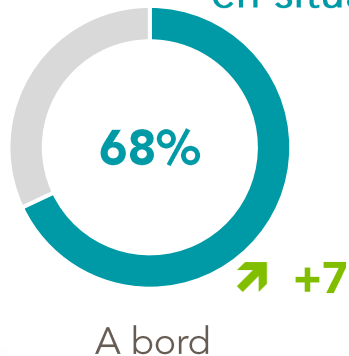
#### Perception de la régularité



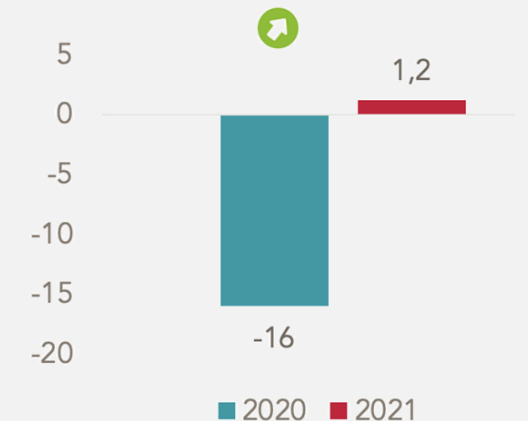
#### Ensemble du voyage



#### Satisfaction de l'information voyageurs en situation perturbée



Un Net Promoter Score\* normand qui s'améliore de 17 Points entre 2020 et 2021



Je recommanderais les trains Nomad

\* NPS = Promoteurs - Détracteurs

# SATISFACTION CLIENTS

## UNE AMÉLIORATION DU SERVICE A POURSUIVRE POUR RÉCONCILIER LES NORMANDS AVEC LE TRAIN

### Nous devons améliorer encore notre service...

- ✓ Poursuite du redressement de la ponctualité (colis suspects, chocs, ...)
- ✓ Préparation renforcée de la période automnale
- ✓ Actions pour l'information voyageurs, en particulier lors des travaux
- ✓ Travail sur les grands irritants clients : disponibilité des toilettes, Terminal Normand à Paris-Saint-Lazare, ouverture des ventes, performance du wifi, ...
- ✓ Suite du déploiement du service K+ pour le confort des clients voyageant depuis et vers la capitale

### ... et notre performance industrielle

- ✓ Respect des compositions des trains
- ✓ Audit « fonctionnement de la maintenance »
- ✓ Plan d'actions spécifiques pour les « vieilles séries »
- ✓ Adaptation de notre outil industriel : voie de maintenance supplémentaire dédiée Omnéo au Technicentre normand de Paris en juin 2022



# ÉCHANGES



# ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF



- > SNCF RÉSEAU
- > GARES ET CONNEXIONS
- > SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES

# > SNCF RÉSEAU

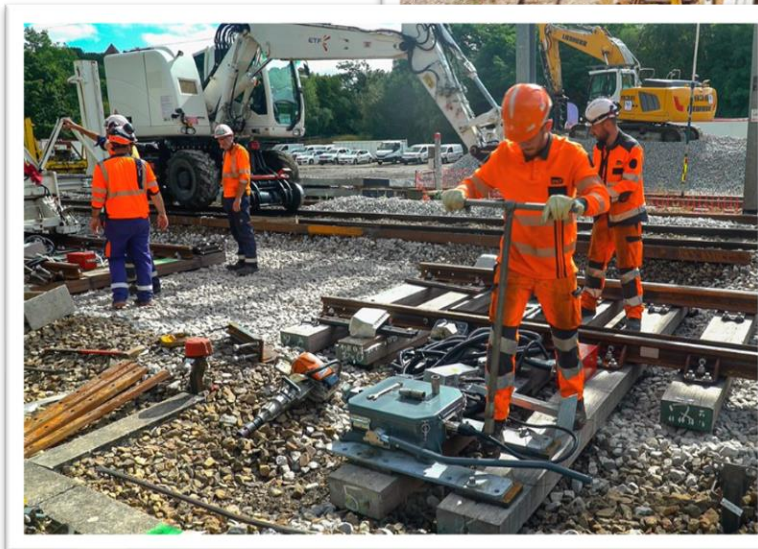
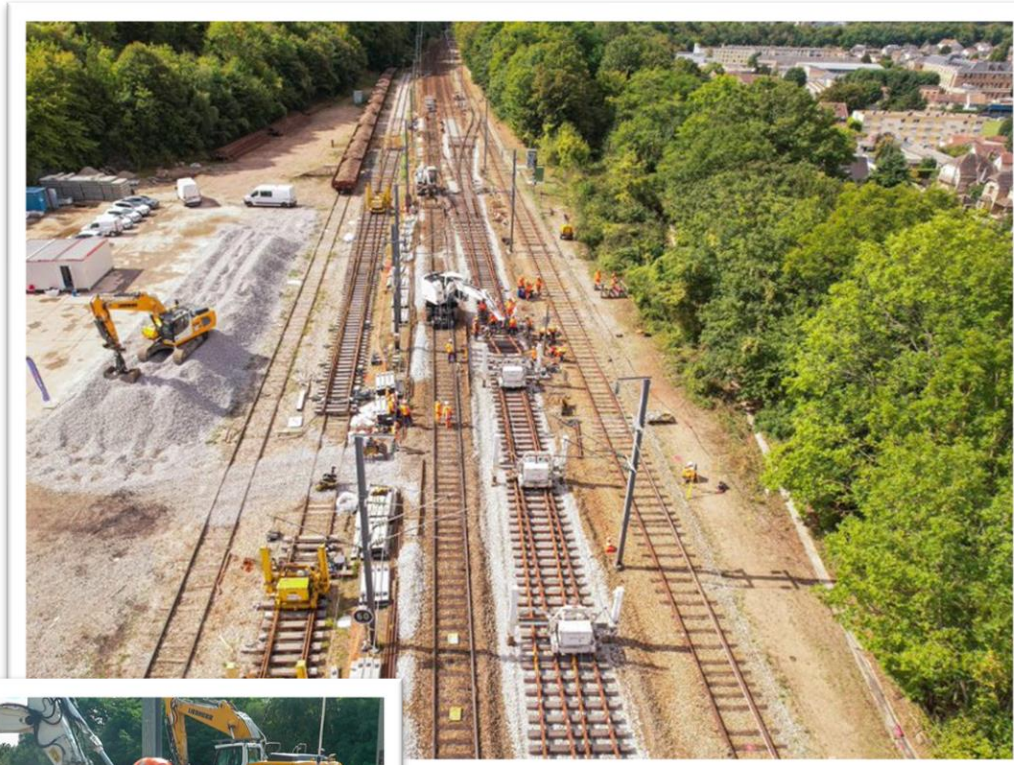


# TRAVAUX

## RETOUR SUR LES TRAVAUX 2021

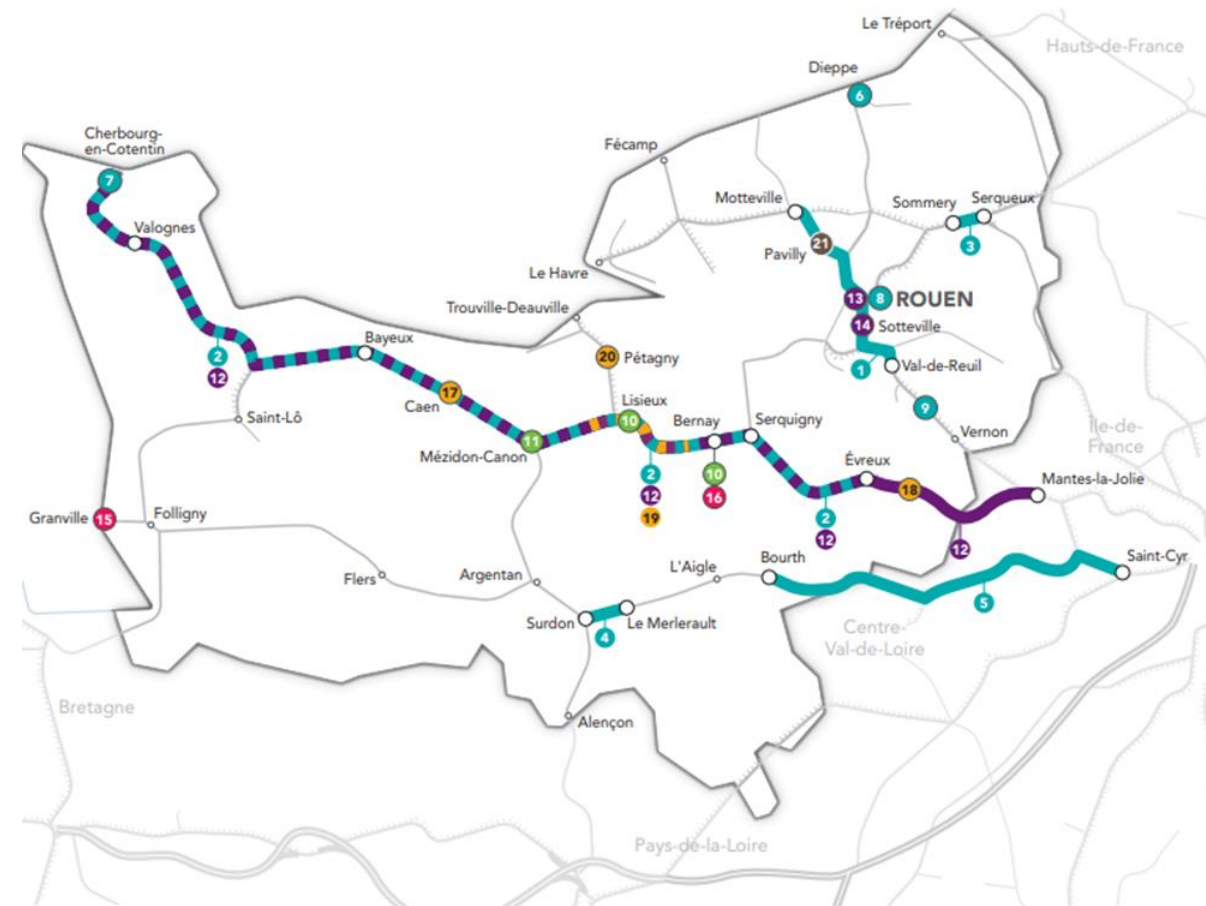
En 2021

- ✓ Renouvellement voie-ballast entre Cherbourg et Lison
- ✓ Remplacement d'aiguillages à Evreux
- ✓ Poursuite des travaux de mise en place du GSM Rail
- ✓ Investissement global de 186 M€ (périmètre Normandie)



# TRAVAUX 2022

## 158 M€ INVESTIS POUR RENFORCER LA PERFORMANCE DES LIGNES NORMANDES



### VOIE DONT TRAIN-USINE

- 1 **Remplacement de voie et ballast avec un train-usine entre Val-de-Reuil et Motteville**  
Décembre 2021 à mai 2022
- 2 **Remplacement de rails entre Évreux et Cherbourg**  
Janvier à octobre 2022
- 3 **Remplacement de rails entre Serqueux et Sommery**  
Août à décembre 2022
- 4 **Remplacement de voie et ballast entre Le Merlerault et Surdon**  
Août 2022 à mars 2023 - *chantier cofinancé*
- 5 **Remplacement de voie et ballast entre Saint-Cyr et Bourth**  
Mars à juillet 2022 - *chantier cofinancé*
- 6 **Remplacement de rails dans le tunnel Saint-Pierre à Dieppe**  
Février à mai 2022
- 7 **Suppression du raccordement du Homet à Cherbourg**  
Mai à juillet 2022 - Week-end avec coupure des circulations les 1-3 juillet - *chantier cofinancé*
- 8 **Remplacement de voie et ballast à Rouen Rive-Droite (la Madeleine)**  
Deuxième semestre 2022
- 9 **Création d'un raccordement vers une plateforme multimodale à Gaillon**  
Dernier trimestre 2022 - *chantier cofinancé*

### RENOUVELLEMENT D'AIGUILLAGES

- 10 **Renouvellement d'aiguillages à Bernay et Lisieux**  
Mars à juin 2022 -  
Week-ends avec coupure des circulations les 25-27 mars, 8-10 et 16-17 avril
- 11 **Renouvellement d'aiguillages à Mézidon-Canon**  
Août à octobre 2022 -  
Week-end avec coupure des circulations les 17-18 septembre

### DÉVELOPPEMENT

- 12 **Déploiement du GSM-Rail (radio sol-train) entre Cherbourg et Mantes-la-Jolie**  
Janvier à décembre 2022 - *chantier cofinancé*
- 13 **Démolition de la tranchée couverte de Rouen Rive-Gauche**  
Mai à juin 2022 - Fermeture partielle de la ligne - *chantier cofinancé*
- 14 **Aménagement des voies de service à Sotteville**  
Septembre à décembre 2022 - *chantier cofinancé*

### GARE ET ACCESSIBILITÉ EN GARE\*

- 15 **Mise en accessibilité de la gare de Granville**  
Jun 2022 à novembre 2023 - Week-ends avec coupure des circulations les 25-27 novembre et les 2-4 décembre - *chantier cofinancé*
- 16 **Mise en accessibilité de la gare de Bernay**  
Septembre 2022 à décembre 2024 - *chantier cofinancé*

\* Projets pilotés par Gares & Connexions

### OUVRAGE D'ART ET EN TERRE

- 17 **Confortement des murs de la tranchée ferroviaire de Caen**  
Septembre à novembre 2022
- 18 **Confortement du remblai des Vignes**  
Août 2022
- 19 **Confortement de quatre aqueducs au Mesnil-Mauger**  
Jun à septembre 2022
- 20 **Confortement du remblai de Pétagny**  
Septembre 2022 - *chantier cofinancé*

### PASSAGE À NIVEAU

- 21 **Amélioration de la sécurité au passage n°48 de Pavilly**  
Février à mars 2022

- Fermeture de voie
- Travaux de jour
- Travaux de nuit



document non contractuel  
réalisation : ferruccio cartellone  
SITUATION AU 26 OCTOBRE 2021



# TRAVAUX 2022

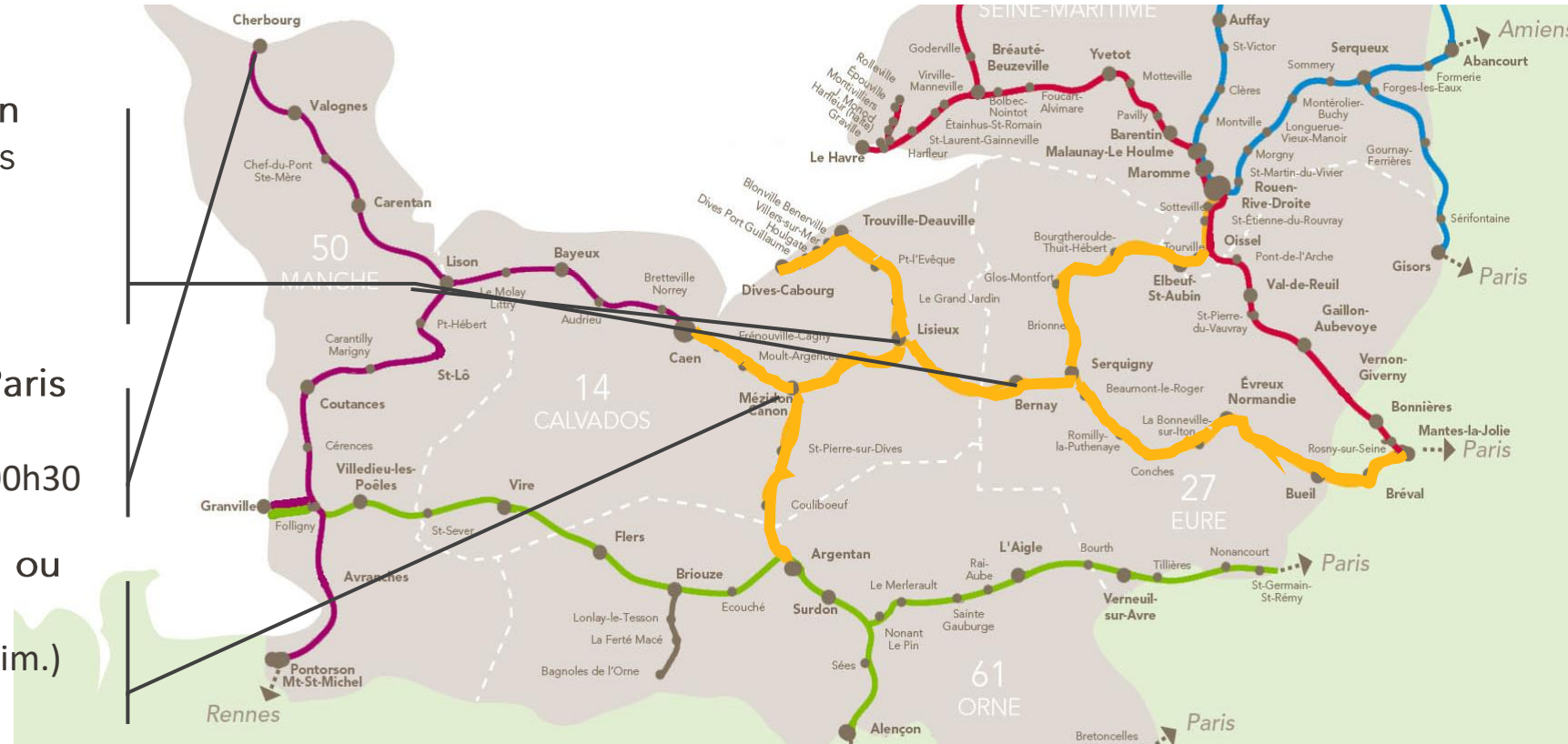
## PRINCIPAUX CHANTIERS NORMANDS AYANT DES IMPACTS SUR LES CIRCULATIONS

### 5 week-ends impactés dont :

- ✓ 3 week-ends origine/terminus Caen ou Evreux : Remplacement Appareils de Voies (RAV) de Bernay et Lisieux
  - 26-27\* mars
  - 09-10\* et 16-17\* avril
- ✓ 1 journée sans circulation depuis Paris (raccordement du Homet)
  - Du sam. 2 juil.00h30 au dim. 3 juillet 00h30
- ✓ 1 week-end origine/terminus Caen ou Lisieux : RAV de Mézidon
  - 17-18\* septembre (jusqu'à 05h40 le dim.)

### Travaux sans impact :

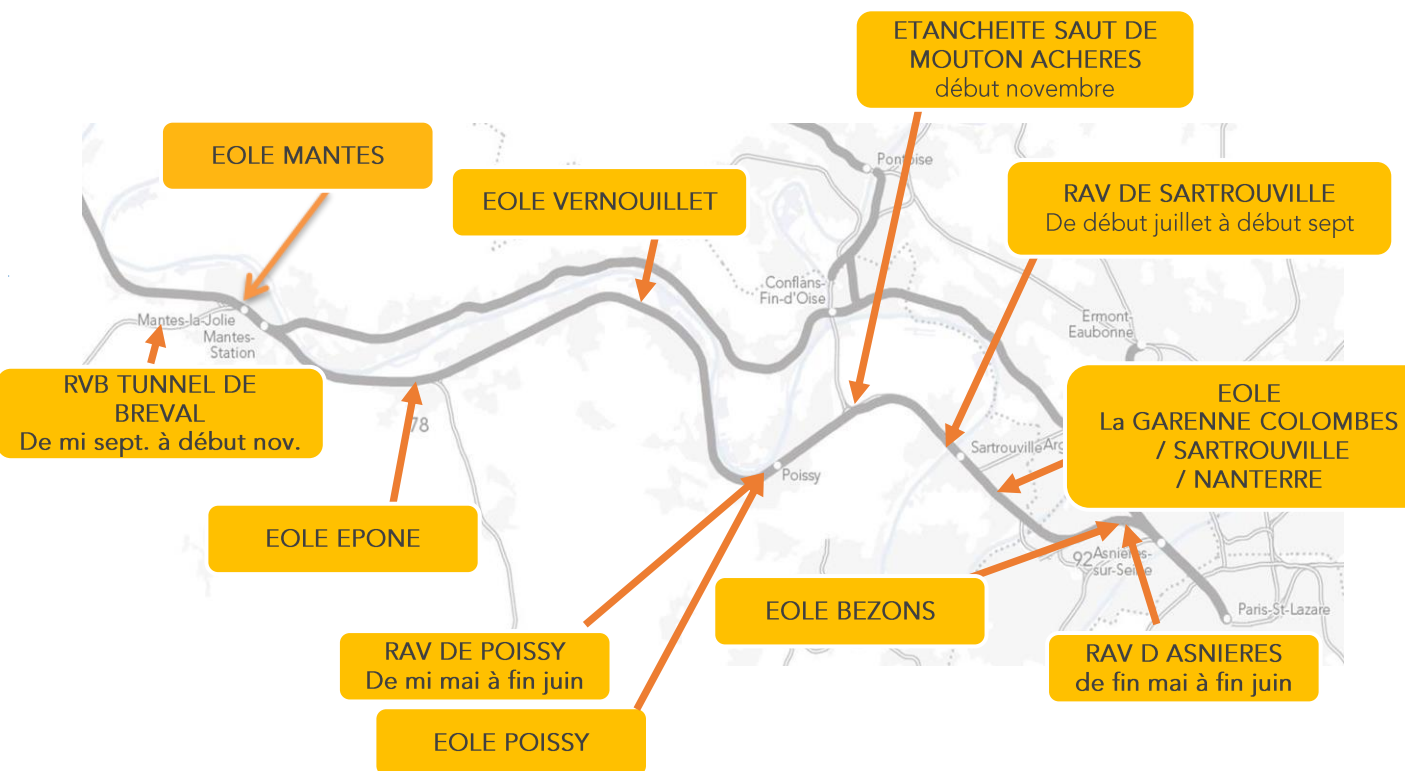
- ✓ Déploiement du GSM cofinancé par la Région Normandie et l'Etat
  - Lisieux Cherbourg : Mise en exploitation mi 2023
  - Mantes Lisieux : Mise en exploitation mi 2024



\*Restitution le dimanche à 15h30 ou 16h00

# TRAVAUX 2022

## PRINCIPAUX CHANTIERS IDF AYANT DES IMPACTS SUR LES CIRCULATIONS



29 week-ends impactés dont :

- ✓ 22 week-ends de détournement par le groupe VI ou « grande ceinture » (+30 min trajet)
  - 15-16\* et 29-30\* janvier
  - 5-6\* février
  - 19-20\* mars
  - 02-03 avril
  - 14-15\*, 21-22\* et 26 au 29 mai
  - 4 au 6\*, 11-12\*, 25-26\* juin
  - Du 09 juillet au 16 août en continu (dont 6 week-ends)
  - 27-28\* août
  - 17-18\* septembre
  - 29-30 octobre
  - 26-27 novembre (de 11h15 à 21h15 le sam. + origine/terminus Mantes du sam. 21h15 au dim. 14h15)
  - 3-4 décembre
- ✓ 6 week-ends d'origine/terminus Evreux
  - 12-13\* mars
  - 24-25\* septembre
  - 01-02\*, 08-09\* et 15-16\* octobre
  - 19-20\* novembre
- ✓ 1 journée sans circulation depuis et vers Paris
  - 02 juillet

\*Restitution le dimanche à 15h30 ou 16h00

# RÉGULARITÉ

## POINT SUR LES PLANS D'ACTION MIS EN PLACE

### Restitutions tardives : - 50% de minutes perdues

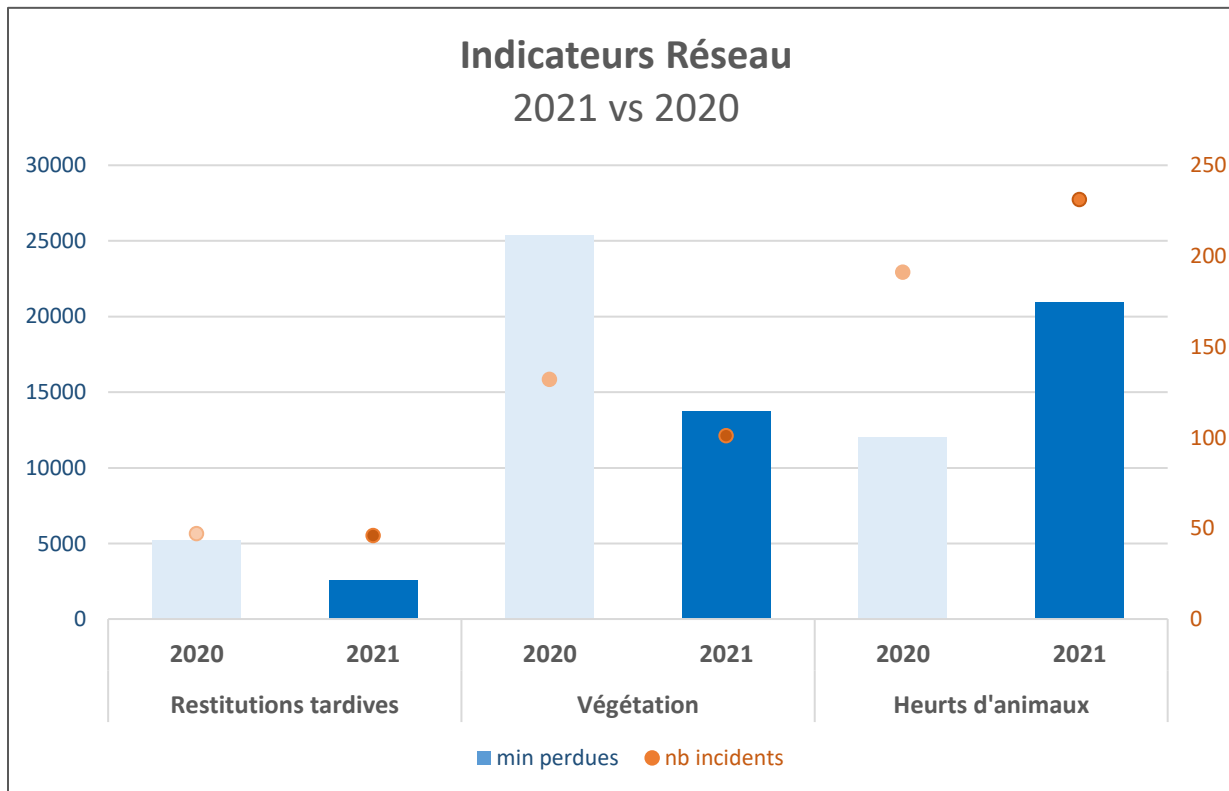
- ✓ Sécurisation des chantiers de nuit
- ✓ Pilotage resserré
- ✓ Systématisation des « plans B »

### Maîtrise de la végétation : - 46% de min perdues

- ✓ + de 8000 arbres à risques abattus en 2021
- ✓ Campagne de sensibilisation auprès des riverains

### Heurts d'animaux : + 74% de min perdues

- ✓ Malgré des actions de réparation de grillages et de remise à niveau de talus
- ✓ Baisse des incidents liés aux animaux domestiques
  - Sensibilisation via les chambres d'agriculture
- ✓ 3 battues envisagées dont 2 sur Mantes - Cherbourg



# ÉCHANGES



# > GARES ET CONNEXIONS

# SNCF GARES ET CONNEXIONS EN NORMANDIE



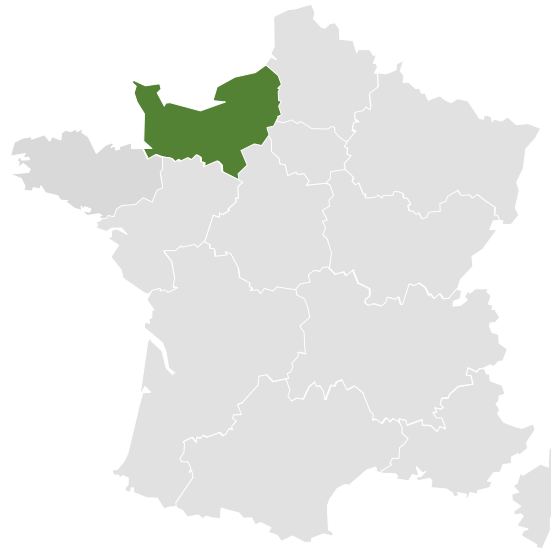
**116 GARES**

Dont 8 grandes gares  
et 108 gares de proximité



**32 MILLIONS**

de visiteurs chaque année  
dans les gares de votre région  
(+2% depuis 2015)



**19 MILLIONS**

de chiffre d'affaires  
(concessions, loyers, prestation de base)



**2500 M<sup>2</sup>**

de commerces



**60 COLLABORATEURS EN NORMANDIE**




Exploitation Développement et Travaux



# QUALITÉ

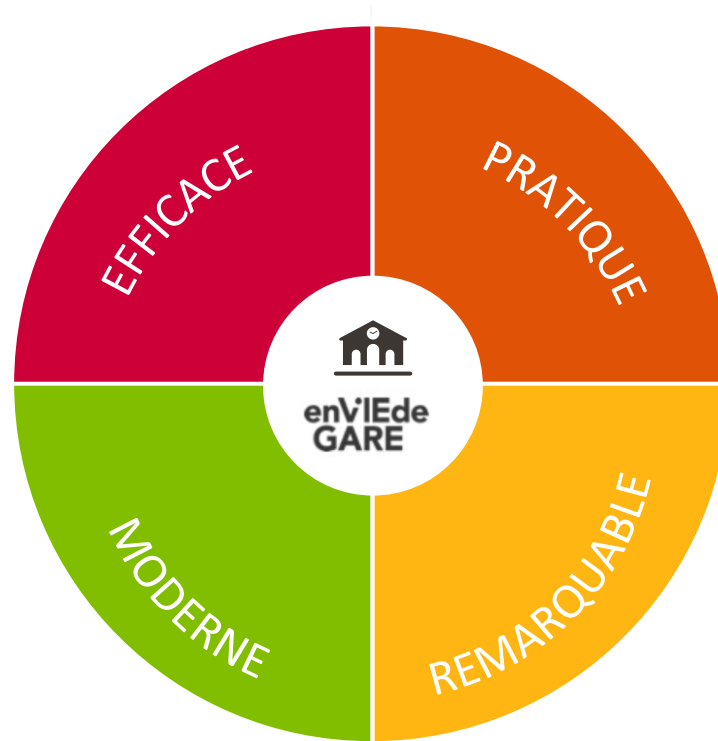
## enVIEdeGARE

### LA GARE EFFICACE



-  Information Voyageurs et Orientation Clients (P1)
-  Déplacements (P2)
-  Bien-être en gare (P3)

### LA GARE MODERNE (P7)

Intermodalité Verte  
Gare écologique



### LA GARE PRATIQUE

-  Confort d'attente (P4)
-  Services autour du voyage / du quotidien (P5)

### LA GARE REMARQUABLE (P6)

-  Architecture et Gestion immobilière  
Territorial et inclusive  
Vie en gare – Animations culturelles et commerciales

# CAEN

## RÉALISATIONS, QUALITÉ ET PERSPECTIVES

### Réalisations

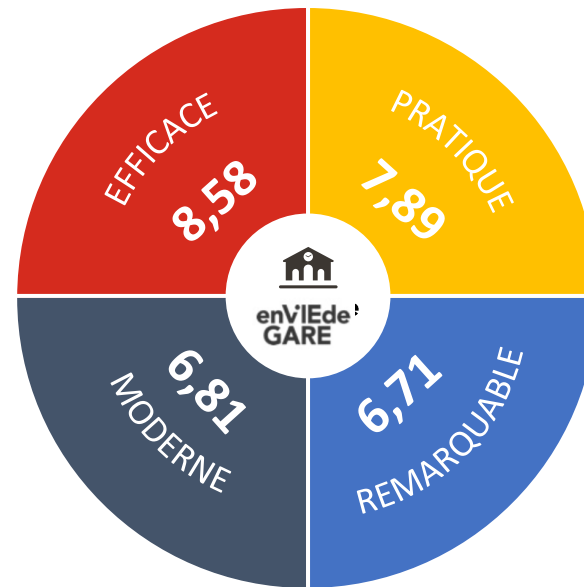
- ✓ Optimisation du gardiennage et des passages des agents de la sûreté ferroviaire pour assurer plus de sécurité dans la gare
- ✓ Expositions en partenariat avec le CHU et l'Insee

### Ce que nous disent nos clients



*Satisfaction globale*

**7,86**



### Perspectives 2022/2023

- ✓ Expérimentation de mise en gratuité des toilettes de la gare
- ✓ Evolution des espaces d'attente pour optimiser le sentiment de sécurité dans la gare
- ✓ Renforcement de la sécurité
- ✓ Projet de valorisation des déchets et mise en place de poubelles tri-flux dans la gare et ses concessions
- ✓ Mise en place de télésonorisation

# CHERBOURG

## RÉALISATIONS, QUALITÉ ET PERSPECTIVES

### Réalisations

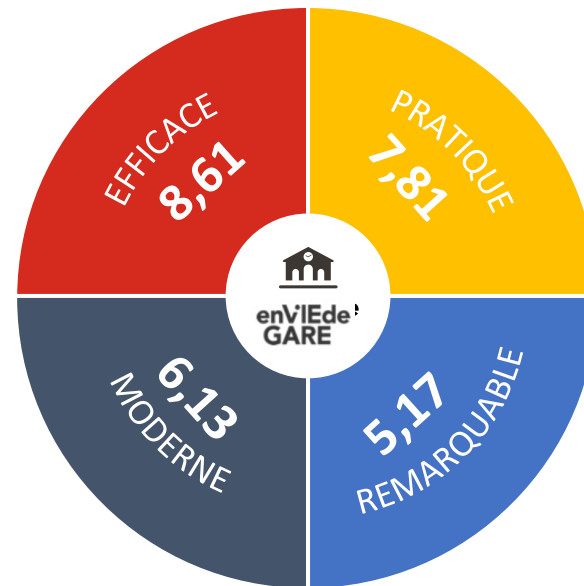
- ✓ Végétalisation
- ✓ Travail sur la propreté (parvis et hall)
- ✓ Mise en conformité de l'information intermodale avec le réseau Cap Cotentin

### Ce que nous disent nos clients



*Satisfaction globale*

**7,60**



### Perspectives 2022/2023

- ✓ Développement d'assises sur le quai transversal
- ✓ Travaux patrimoniaux

# SAINT LÔ

## RÉALISATIONS

- ✓ Installation agence SLAM (programme 1001 gares)
- ✓ Perspectives en cours avec Saint-Lô Agglomération (1<sup>er</sup> étage et RDC)



# GRANVILLE

## RÉALISATIONS ET PERSPECTIVES



- ✓ Remise en peinture intérieure
- ✓ Travaux de mise en accessibilité des quais en quai mi-haut 2022 / 2023 pour mise en service au 1<sup>er</sup> trimestre 2024.
- 1 week-end de coupure des circulations est prévu du vendredi 11 nov. 22h au lundi 14 nov. à 4h00.

€ 5 950 K€  
50% Région  
25% Etat  
25 %SNCF G&C

# BAYEUX

## PERSPECTIVES 2024

### Modernisation du Bâtiment voyageurs

- ✓ Amélioration du **confort d'attente**
- ✓ **Mise en conformité de l'accessibilité**
- ✓ Amélioration de l'**information voyageurs**
- ✓ Amélioration des services ( borne informations touristiques)
- ✓ **Local vélos sécurisé (20 places)**
- ✓ Travaux patrimoniaux

€ **1 180 K€**  
75% Région  
25 % SNCF G&C



# INFORMATIONS VOYAGEURS

## PERSPECTIVES DE DEPLOIEMENT 2022

Des écrans dynamiques pour une meilleure information en temps réel

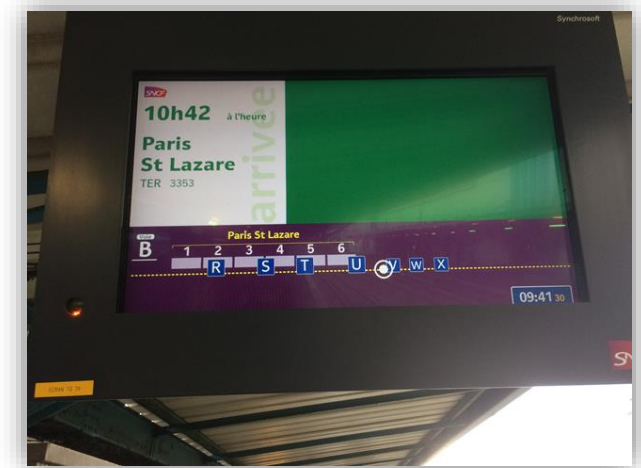
✓ Ecrans de type afficheurs légers avec informations alimentées par 4G

- Bretteville-Norrey (2)
- Audrieu (2)
- Avranches (2)
- Pontorson (4)



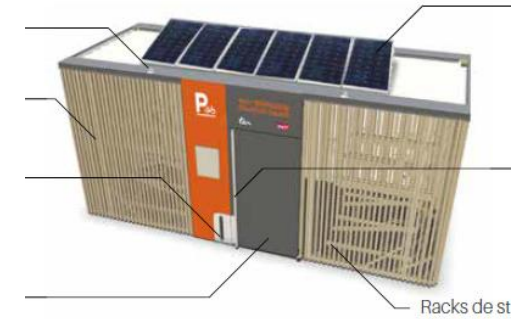
✓ Ecrans de type TFT avec informations alimentées par réseau fibré

- Lison (4)
- Carentan (4)



# ABRIS A VELOS SECURISES

## PERSPECTIVES DE DEPLOIEMENT COURANT 2022 (LOI LOM)



Gare	Nombre de places supplémentaires
CAEN	96
GRANVILLE	10
SAINT LÔ	10
CARENTAN	10
CHERBOURG	20
VALOGNES	10
BAYEUX	20

Nombre de places par gare décidé par l'Etat via la DREAL

- ✓ Décret du 10 juin 2021
- ✓ Gares SNCF et RATP dont la fréquentation est supérieure à 100 000 voyageurs par an
- ✓ Selon les gares, MOA collectivité ou Gares & Connexions
- ✓ Financement Etat (plan de relance) / DREAL / Région



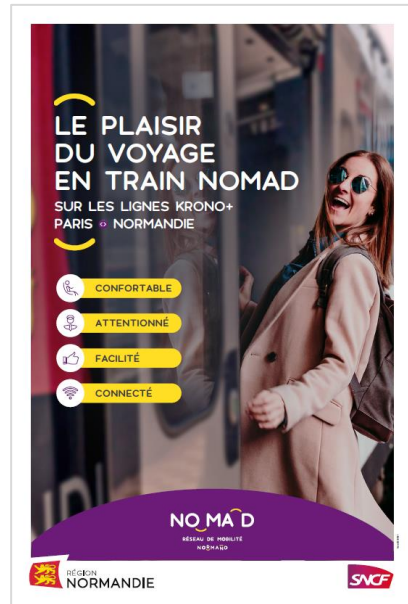
# ÉCHANGES



# > SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES

# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## DES OFFRES ATTRACTIVES POUR RELANCER LA FRÉQUENTATION



### KRONO+

Grande campagne de communication sur l'offre de service KRONO+ Paris-Normandie, à compter de mi-mars



### PETITS PRIX pour des voyages sur avril et mai

Ventes flash sur 2 jours fin mars sur les lignes K et K+ Paris-Normandie

Mini TEMPO en avril sur toutes les lignes régionales KCP.



### OFFRES PORTE A PORTE & DESTINATIONS NORMANDES

Relance au printemps des offres Train+Bus

Grande campagne de communication pour valoriser 15 destinations normandes, en partenariat avec Normandie Tourisme



### PASS NORMANDIE DÉCOUVERTE & EVENEMENTIELS

Lancement du PND à compter des vacances de Pâques et à l'occasion des événements régionaux : Jazz sous les Pommiers, Papillons de Nuit, Rock in Evreux...



### PROMO CARTE TEMPO +26 ANS

Opération promotionnelle à l'approche de l'été.

Une carte offrant des réductions tous les jours pour son titulaire et le week-end pour ses accompagnants.

# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## NOUVEAUTÉS EN DIGITAL

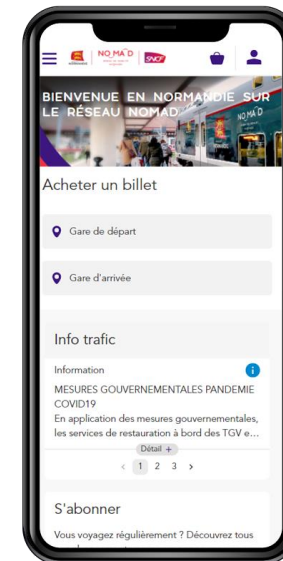
### A COMPTER DE MAI 2022, LA CARTE TEMPO +26 ANS DEVIENT DIGITALE !

- ✓ Un achat en ligne 7/7j depuis le site SNCF Nomad train ou sur SNCF Connect
- ✓ Une carte accessible depuis son smartphone grâce à un QR Code
- ✓ Des achats de billets depuis le site SNCF Nomad train ou sur SNCF Connect



### LE SITE SNCF NOMAD TRAIN S'EST MODERNISÉ !

- ✓ Une version mobile depuis mars 2021
- ✓ De nouvelles fonctionnalités
- ✓ Une version PC depuis février 2022
- ✓ Le site TER Normandie est devenu le site SNCF NOMAD TRAIN : [nomadtrain.sncf.com](https://nomadtrain.sncf.com)



# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## NOUVEAUTÉS SUR LES TRAINS KRONO+

### POUR SE REPÉRER PLUS FACILEMENT

- ✓ Les places réservées sont désormais identifiables
- ✓ Une meilleure visibilité des classes de voyage



Identifiez votre place réservée avec le voyant rouge et l'affichage de votre parcours.



Retrouvez votre classe de voyage 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>nd</sup>e, à l'entrée de chaque salle

### POUR SUIVRE L'INFORMATION EN TEMPS REEL

02	Paris-St-Lazare
003375	
10:34	Evreux-Normandie
11:00	Bermy
11:20	Listeux
11:33	Port-Evieux
11:43	Trouville-Désailly

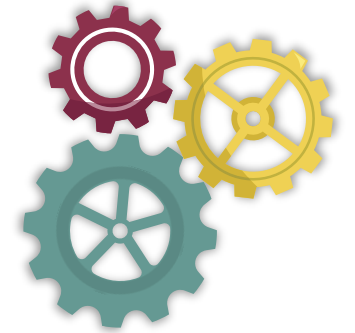
**Sur les écrans à bord :**

- Vos horaires actualisés **en temps réel.**
- À l'approche de votre gare d'arrivée, affichage des **prochains départs en correspondance.**

En complément, affichage des horaires théoriques de l'offre multimodale pour les autres modes de transport

# AUDIT MATÉRIEL

## POUR AMÉLIORER LA MAINTENANCE ET LA DISPONIBILITÉ DU PARC



### Un audit sur le fonctionnement général de la maintenance

- ✓ Plusieurs domaines d'expertises examinés : offre et roulements, flotte matérielle, performance du parc, robustesse et impact Matériel, maintenance, interfaces des process

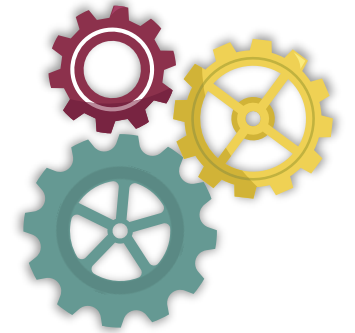
### Des conclusions

- ✓ Deux années compliquées pour stabiliser les organisations
- ✓ Des pistes d'actions
  - pour renforcer et consolider la robustesse du nouveau couple maintenance / exploitation issu des évolutions récentes de l'outil industriel
  - Pour améliorer la disponibilité du matériel



# AUDIT MATÉRIEL

## POUR AMÉLIORER LA MAINTENANCE ET LA DISPONIBILITÉ DU PARC



### Principales actions issues de l'audit

- ✓ Adapter les organisations
- ✓ Redéfinir les process
- ✓ Fiabiliser les « vieilles séries matériels remorqués et locomotives »
- ✓ Anticiper la période automnale
  - Actions saisonnières sur le parc disponible
  - Actions pour limiter les impacts de l'enrayage dû aux feuilles mortes
  - Actions pour limiter les impacts de heurts d'animaux

# ÉCHANGES





MERCI DE VOTRE ATTENTION