

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



14 CALVADOS



Olivier CHOUX
Axe SUD NORMANDIE



Frédérique MARIE
Axe NORD NORMANDIE

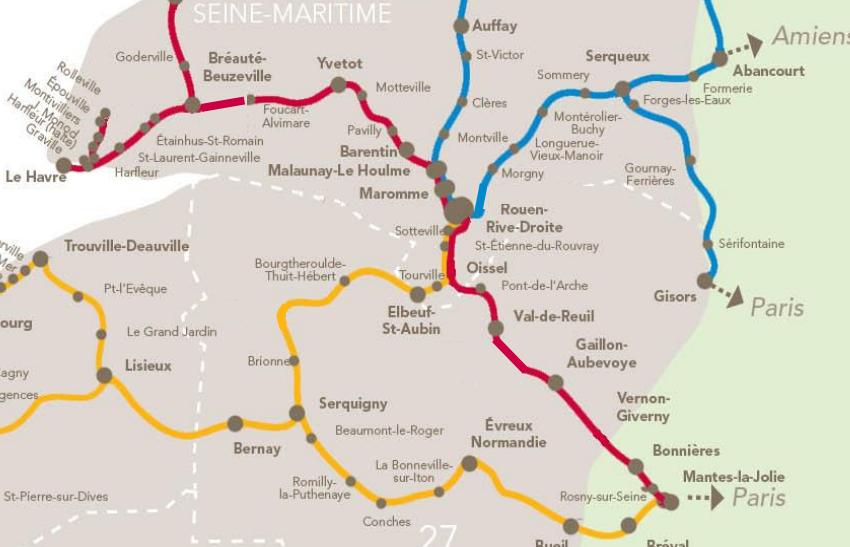


76 SEINE-MARITIME

27 EURE

61 ORNE

Le Mans



Paris

Paris

Paris

Paris

Paris

Paris

Paris

copyright : @SNCF – David Morgant



**LIGNES
NORMANDES**

SNCF
VOYAGEURS

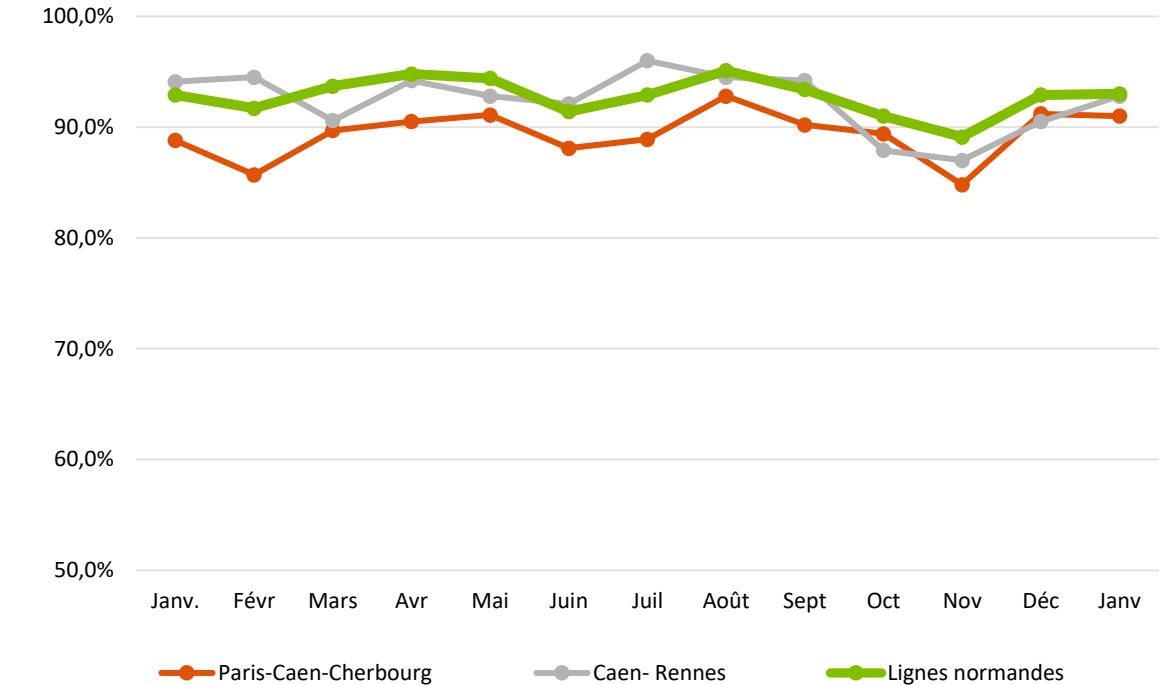
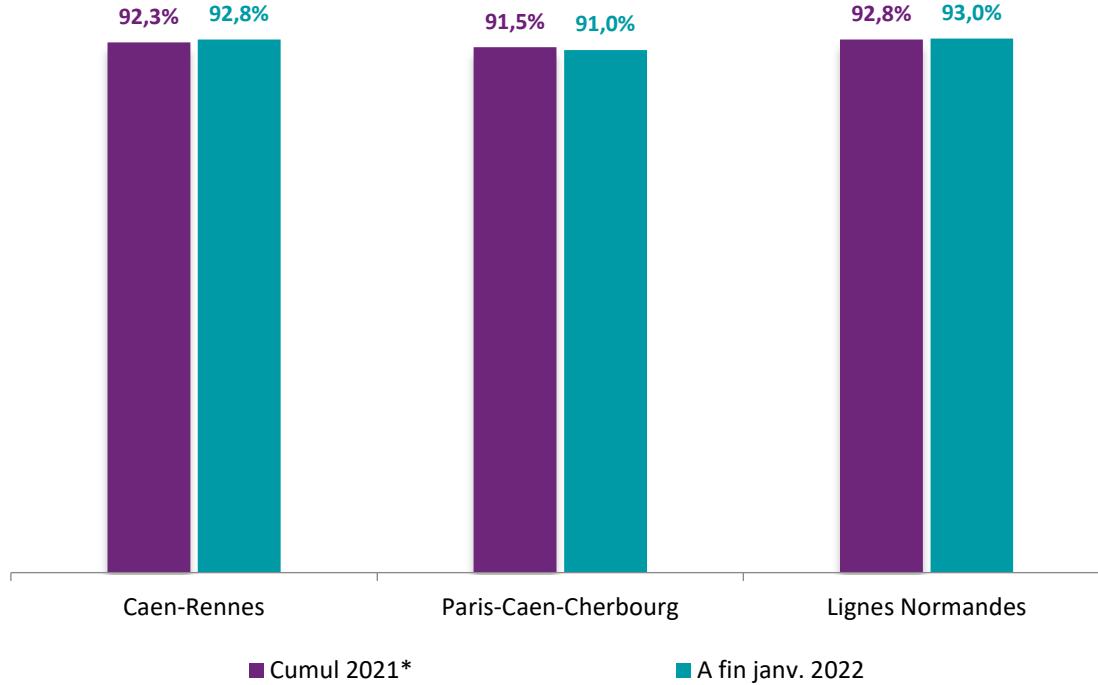
LA QUALITÉ DE SERVICE LE QUOTIDIEN DES VOYAGEURS



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.

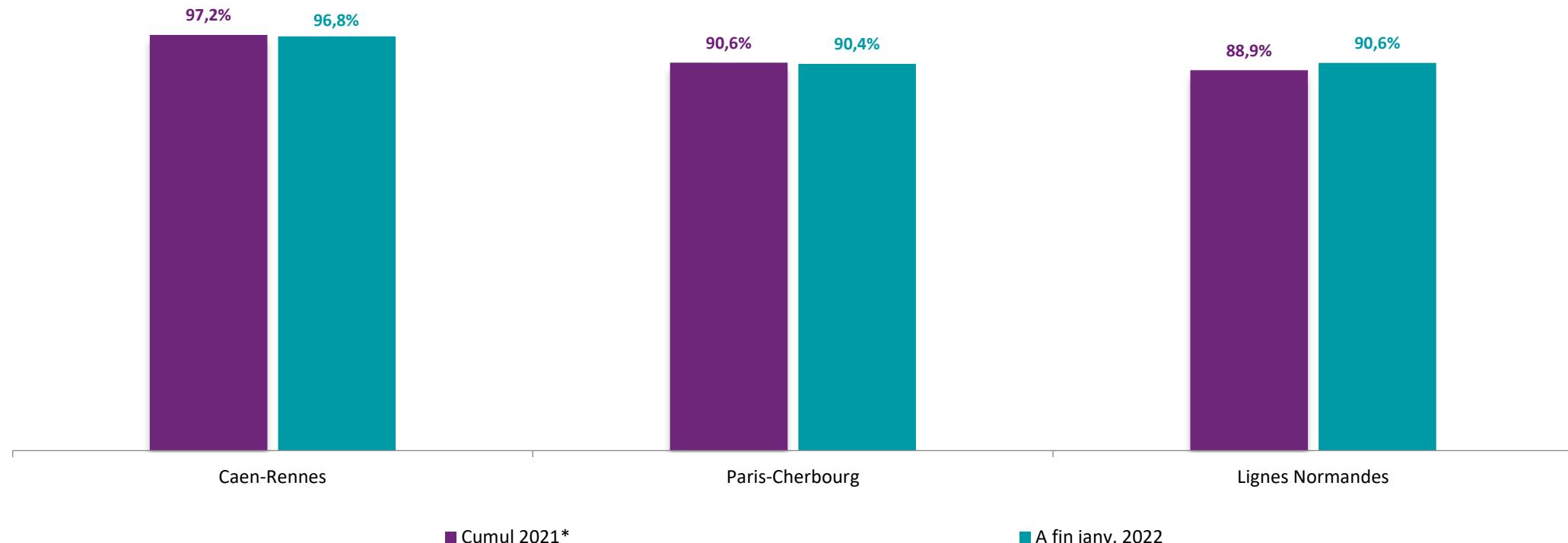
Différents aléas ont affecté notre production et nos matériels roulants : travaux d'infrastructure d'envergure, phénomènes climatiques qui ont renforcé l'impact saisonnier des feuilles mortes, recrudescence de bagages abandonnés, heurts de gibiers qui pullulent faute de campagne de chasse, difficultés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



* En cours de consolidation

LES INDICATEURS DE PRODUCTION

PONCTUALITÉ BRUTE TRAINS STRUCTURANTS TOUTES CAUSES

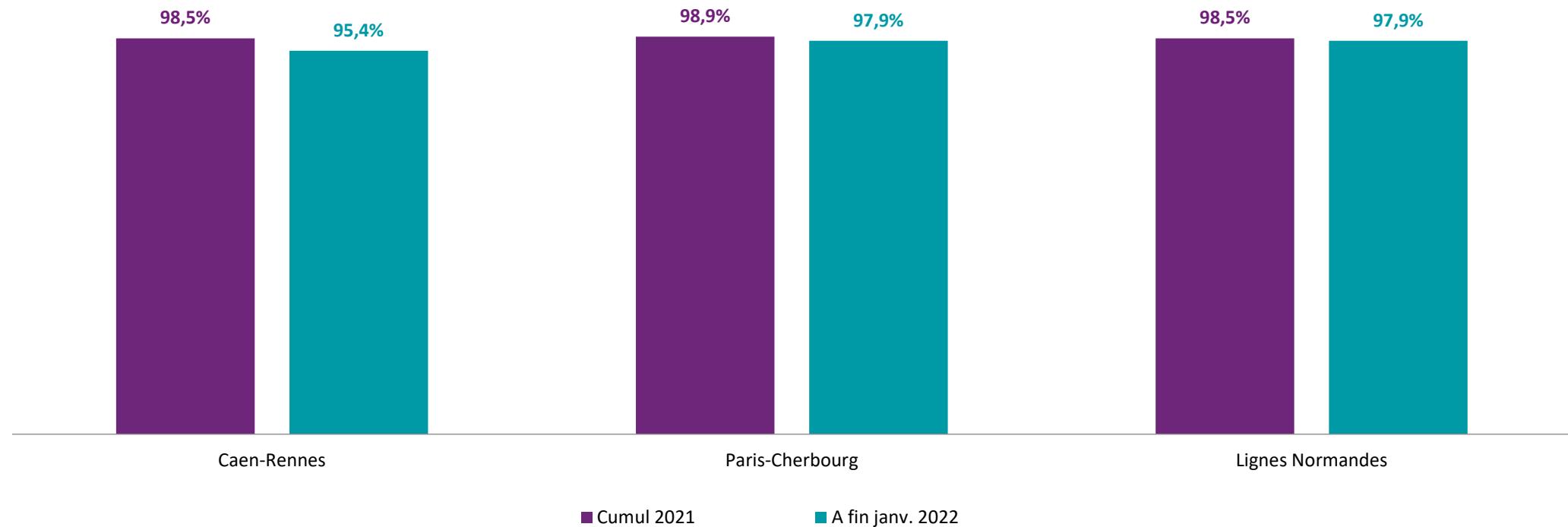


Items observés :

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

LES INDICATEURS DE PRODUCTION

RÉALISATION DE L'OFFRE (EN NOMBRE DE TRAINS)

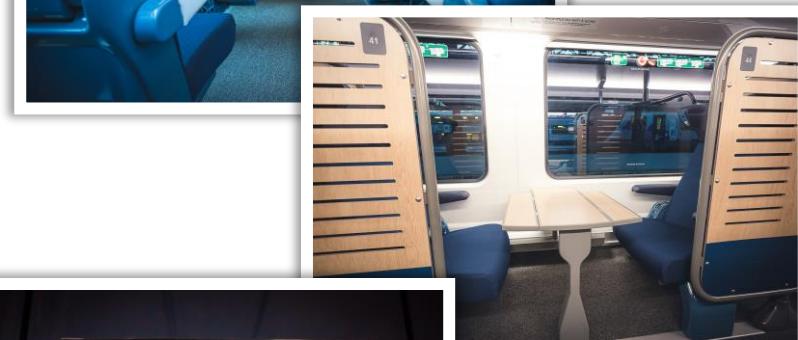
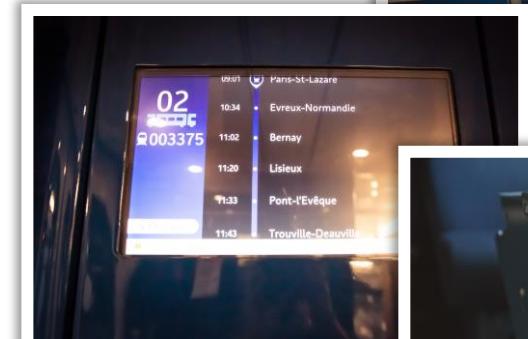


UNE AMÉLIORATION RECONNUE DU CONFORT À BORD

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 RECRUDESCENCE 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
- ✓ Équipe cynophile en gare de Paris St Lazare
- ✓ Optimisation de la recherche de propriétaire avec une récurrence des annonces avant le départ

Communication digitales

- ✓ Réseaux sociaux
- ✓ Push sur appli SNCF



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

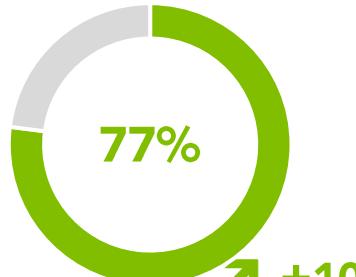
- ✓ Annonces préenregistrées et affichage dynamique à bord des Oméo
- ✓ Affichettes suspendues aux porte-bagages
- ✓ Annonces et envoi de SMS aux clients avant l'arrivée en gare terminus



SATISFACTION CLIENTS

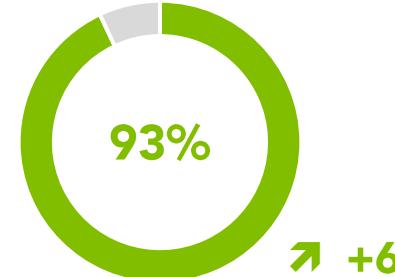
QUALITÉ PERÇUE ENTRE 2021 ET 2020

Perception de la régularité



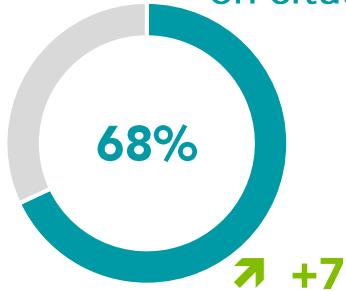
Trains à l'heure

Ensemble du voyage

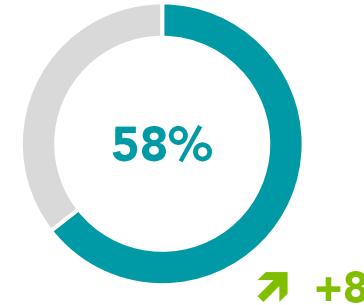


Recommandation
des trains Nomad

Satisfaction de l'information voyageurs en situation perturbée



A bord



En gare

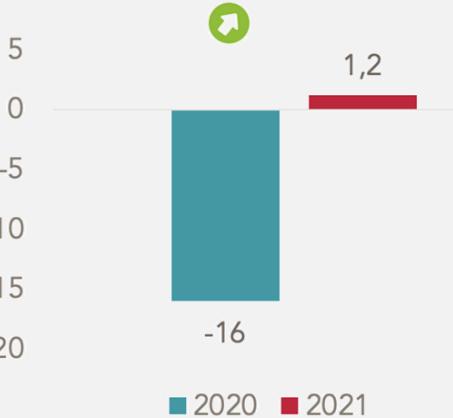
ENQUÊTES 2021

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

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 Omneo au Technicentre normand de Paris en juin 2022



ÉCHANGES



ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF



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

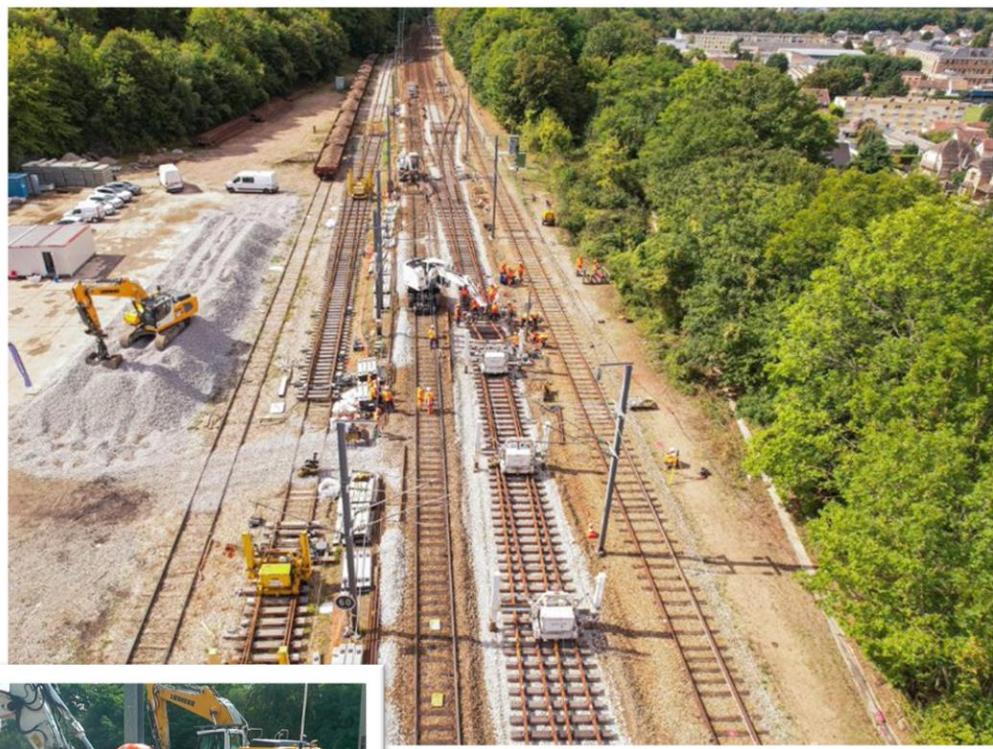
> SNCF RÉSEAU

TRAVAUX

RETOUR SUR LES TRAVAUX 2021

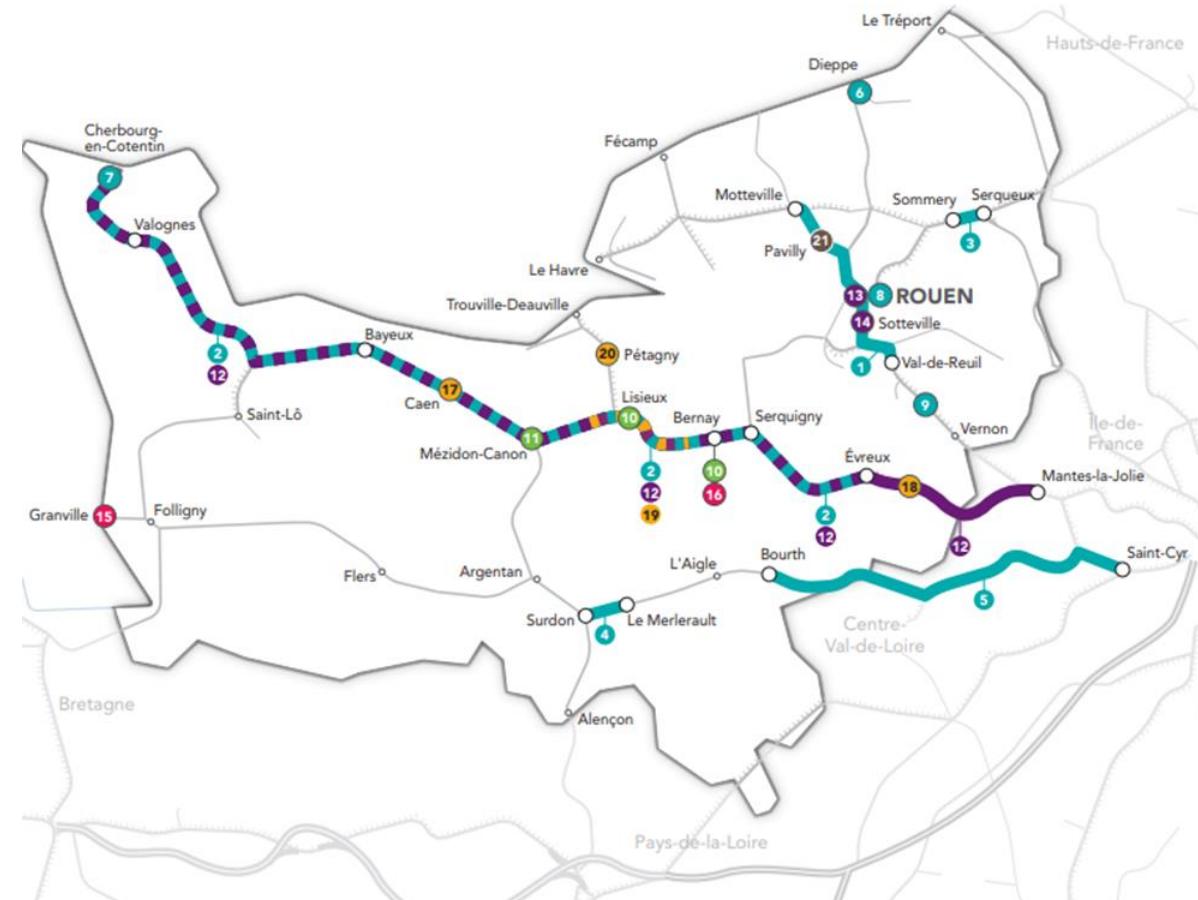
En 2021

- ✓ 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 Juin 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 pilotes 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 Juin 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

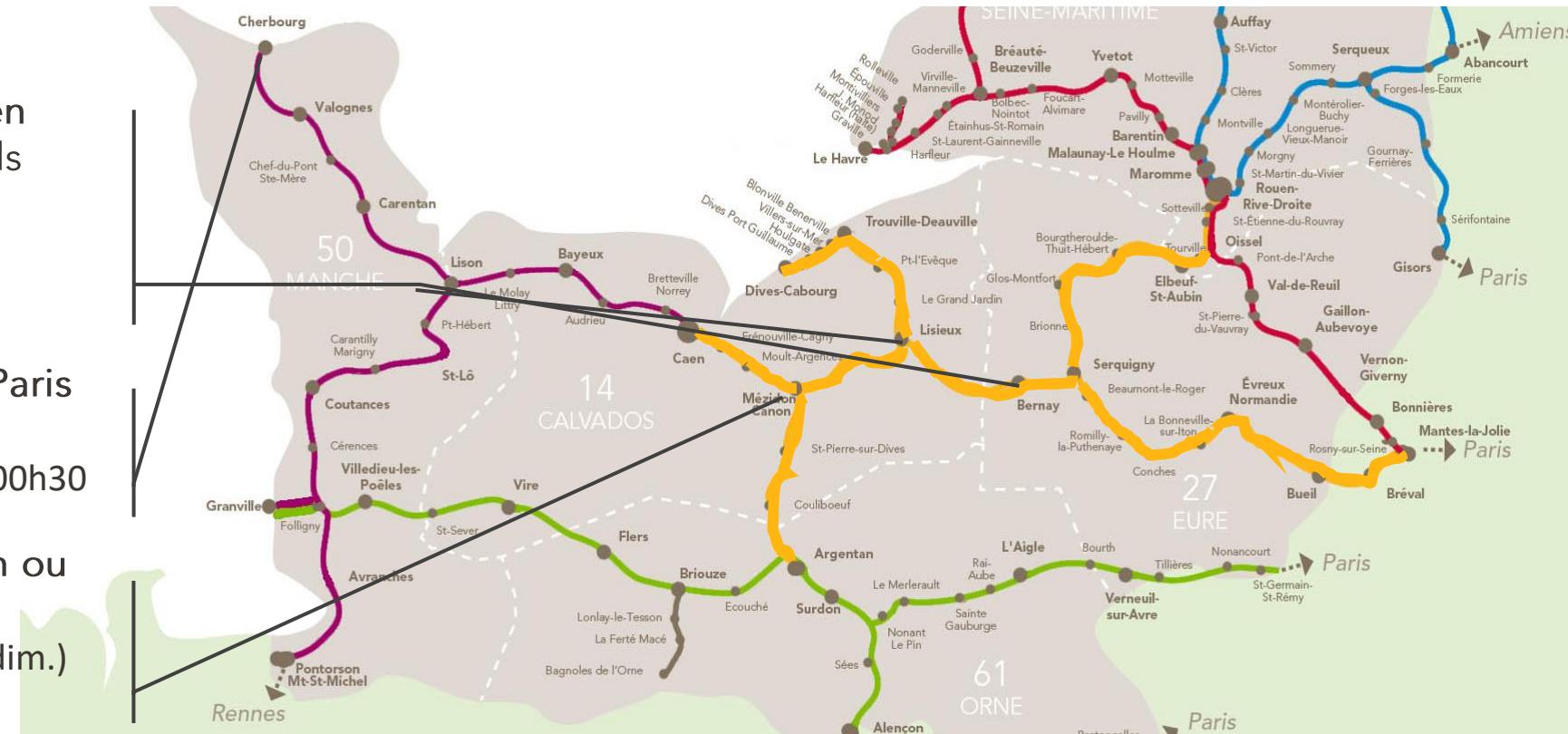
● Travaux de nuit

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.)



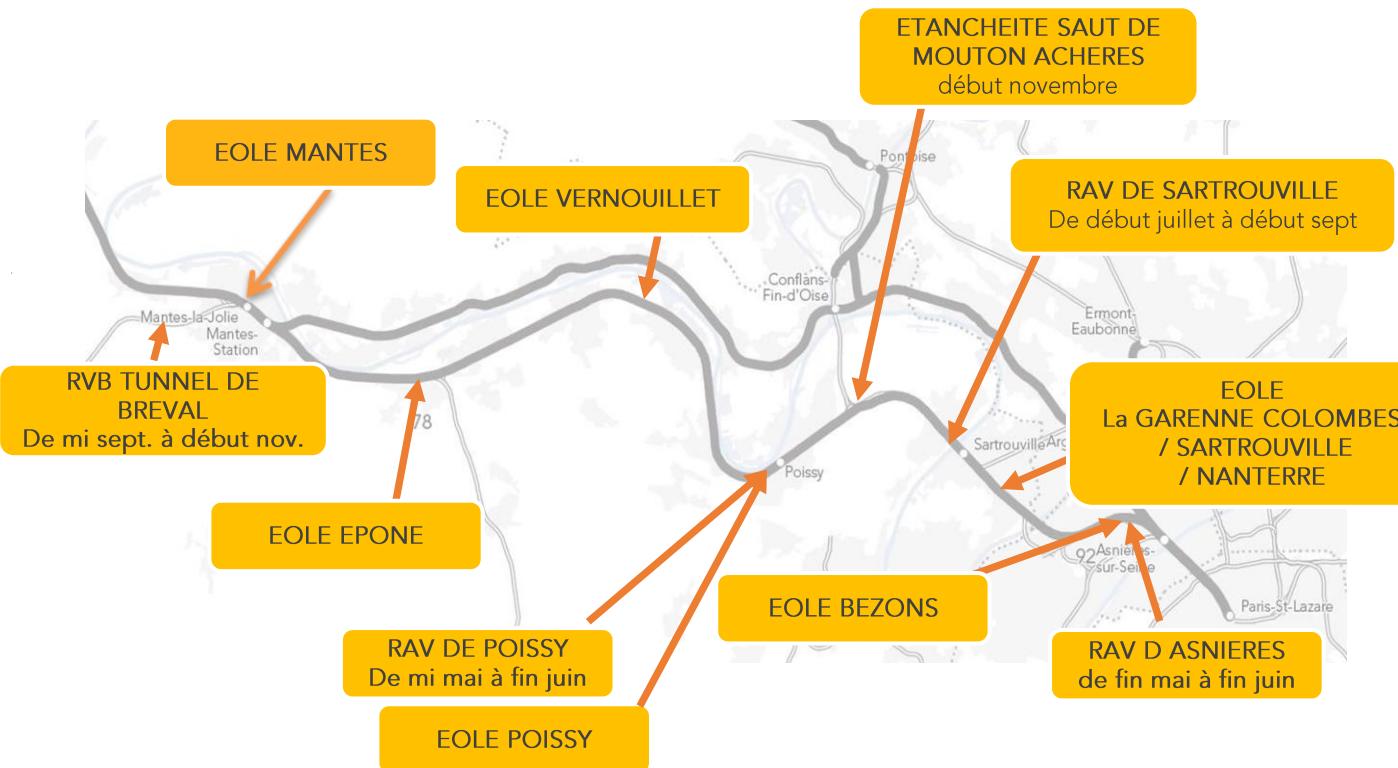
*Restitution le dimanche à 15h30 ou 16h00

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

TRAVAUX 2022

PRINCIPAUX CHANTIERS IDF AYANT DES IMPACTS SUR LES CIRCULATIONS



*Restitution le dimanche à 15h30 ou 16h00

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

RÉGULARITÉ

POINT SUR LES PLANS D'ACTIONS MIS EN PLACE

Restitutions tardives : - 50% de minutes perdues

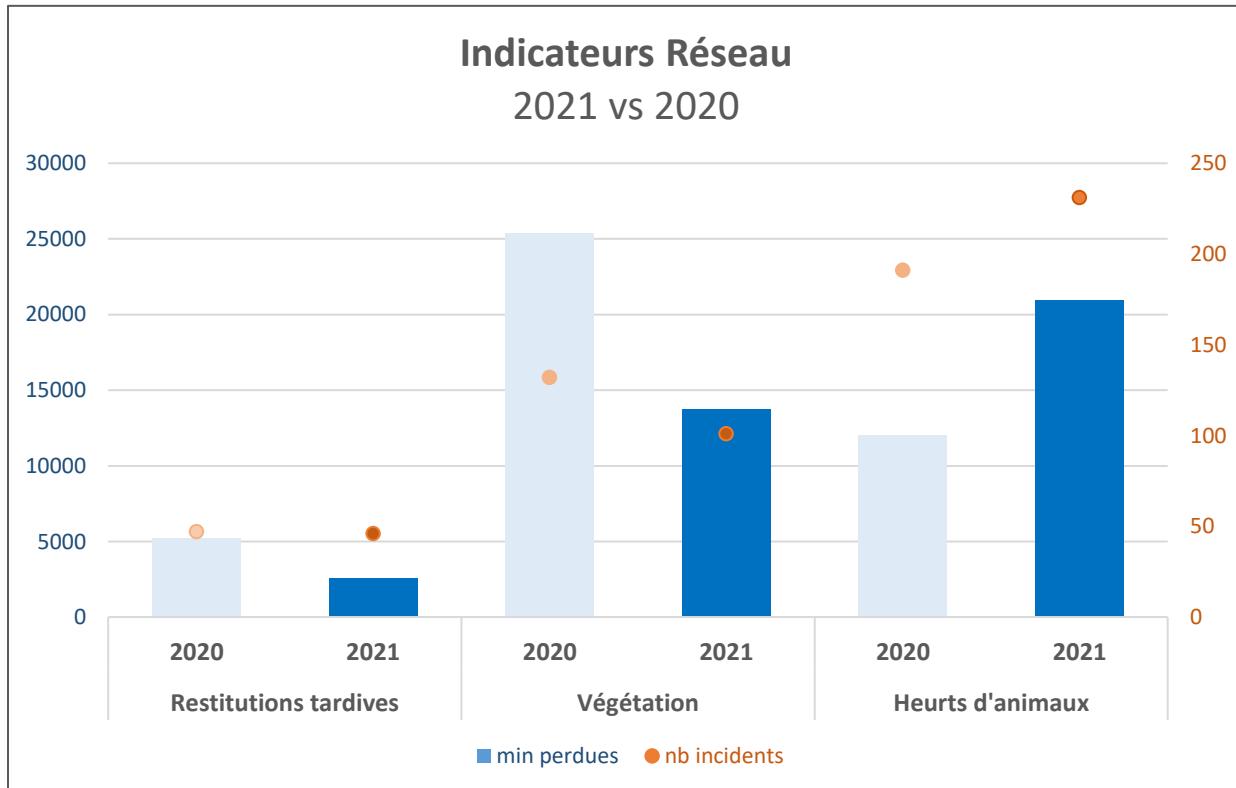
- ✓ Sécurisation des chantiers de nuit
- ✓ Pilotage resserré
- ✓ Systématisation des « plans B »

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





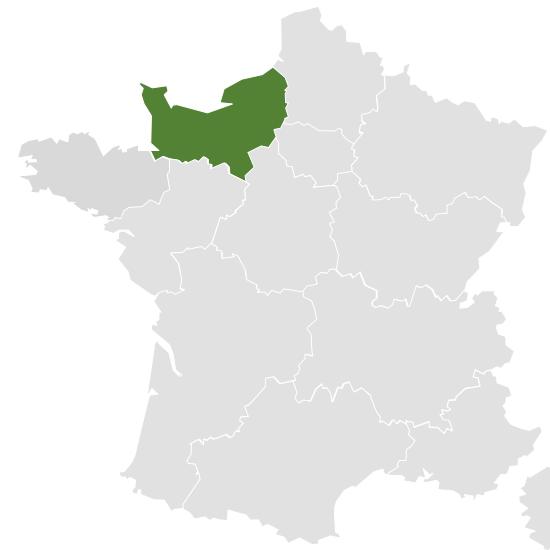
GARES ET CONNEXIONS

SNCF GARES ET CONNEXIONS EN NORMANDIE



116 GARES

Dont 8 grandes gares
et 108 gares de proximité



19 MILLIONS

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



2500 M²

de commerces



32 MILLIONS

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



60 COLLABORATEURS EN NORMANDIE

Exploitation Développement et Travaux

QUALITÉ

enVIEdéGARE

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

Réalisations

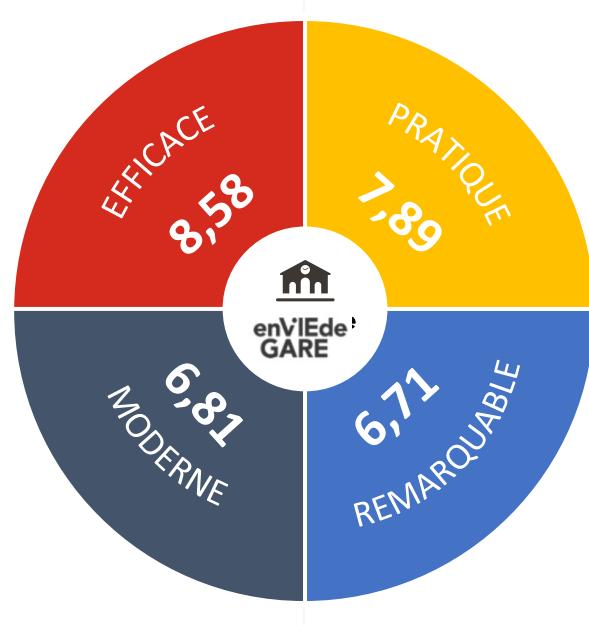
- ✓ Optimisation du gardiennage et des passages des agents de la sûreté ferroviaire pour assurer plus de sécurité dans la gare
- ✓ Expositions en partenariat avec le CHU et l'Insee

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 télesonorisation

CHERBOURG

RÉALISATIONS, QUALITÉ ET PERSPECTIVES

Réalisations

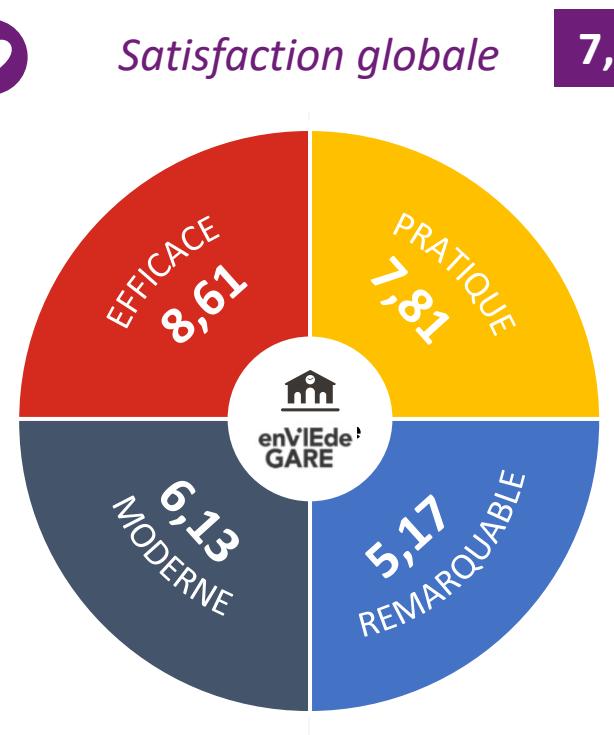
- ✓ Végétalisation
- ✓ Travail sur la propreté (parvis et hall)
- ✓ Mise en conformité de l'information intermodale avec le réseau Cap Cotentin

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^{er} 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^{er} 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

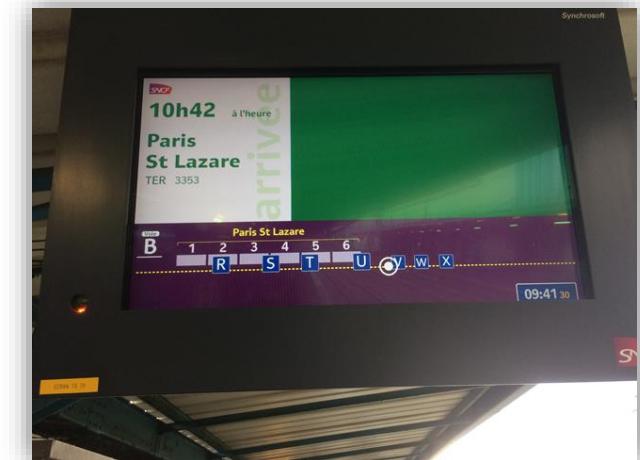
✓ Ecrans de type afficheurs légers avec informations alimentées par 4G

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



✓ Ecrans de type TFT avec informations alimentées par réseau fibré

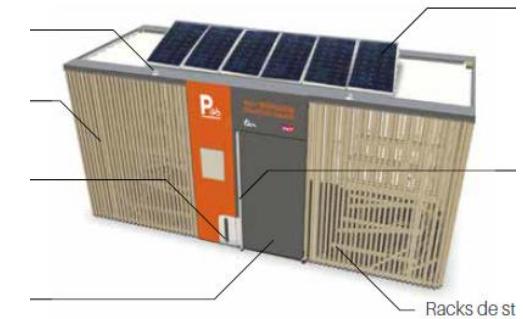
- Lison (4)
- Carentan (4)



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

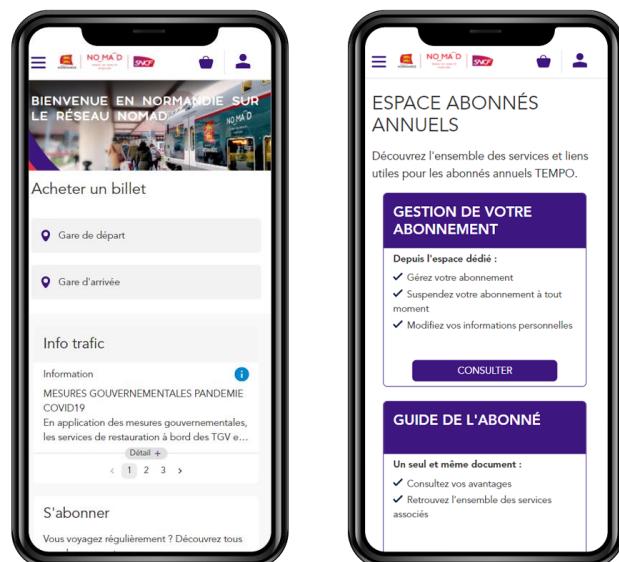
A COMPTER DE MAI 2022, LA CARTE TEMPO +26 ANS DEVIENT DIGITALE !

- ✓ 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



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^{ère} ou 2^{nde}, à l'entrée de chaque salle

POUR SUIVRE L'INFORMATION EN TEMPS REEL



Sur les écrans à bord :

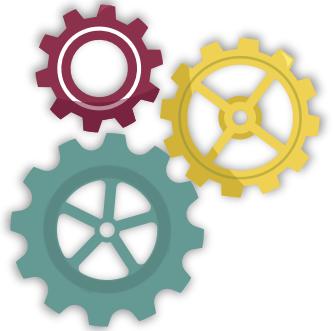
- Vos horaires
actualisés
en temps réel.

- 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

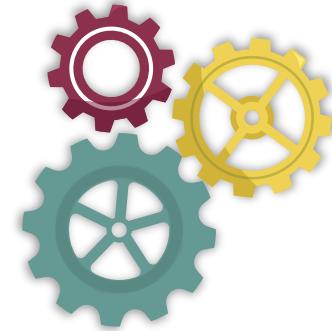
Des conclusions

- ✓ 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