

# COMITÉ DE TERRITOIRE

Le 25 avril 2022



# SUD NORMANDIE

# 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

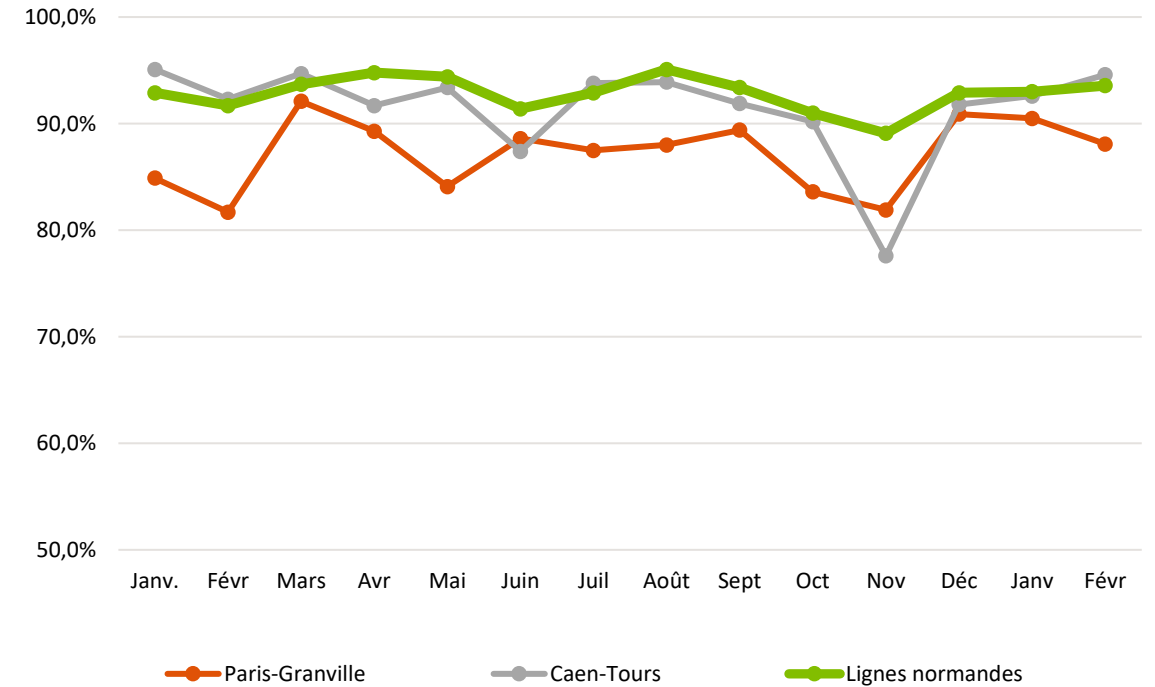
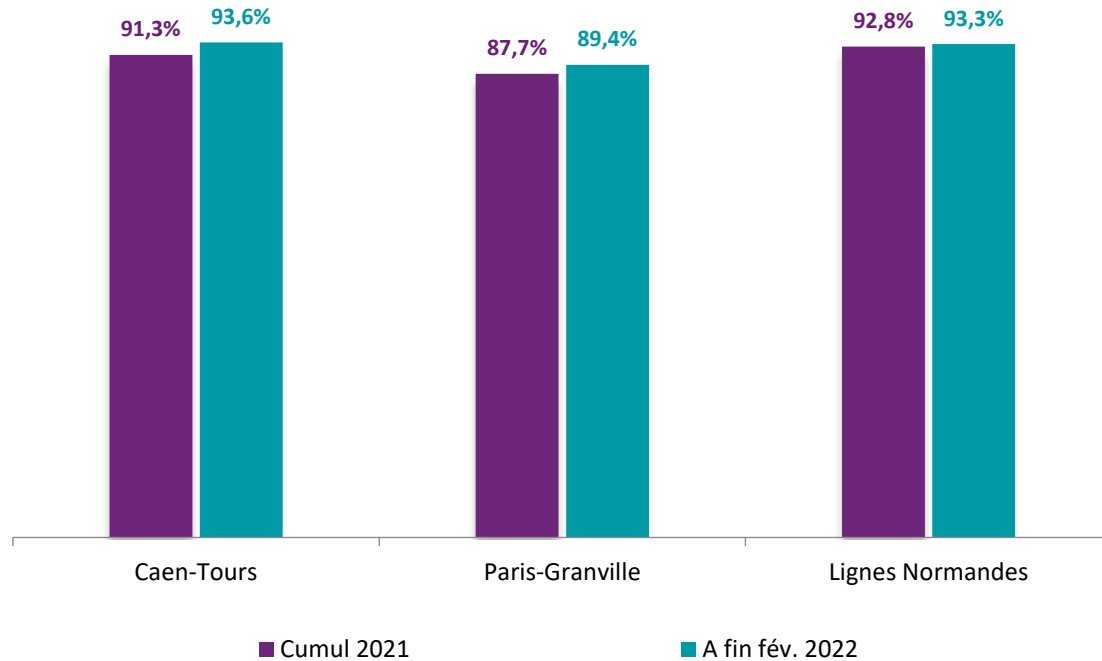
# LA QUALITÉ DE SERVICE LE QUOTIDIEN DES VOYAGEURS



# 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.

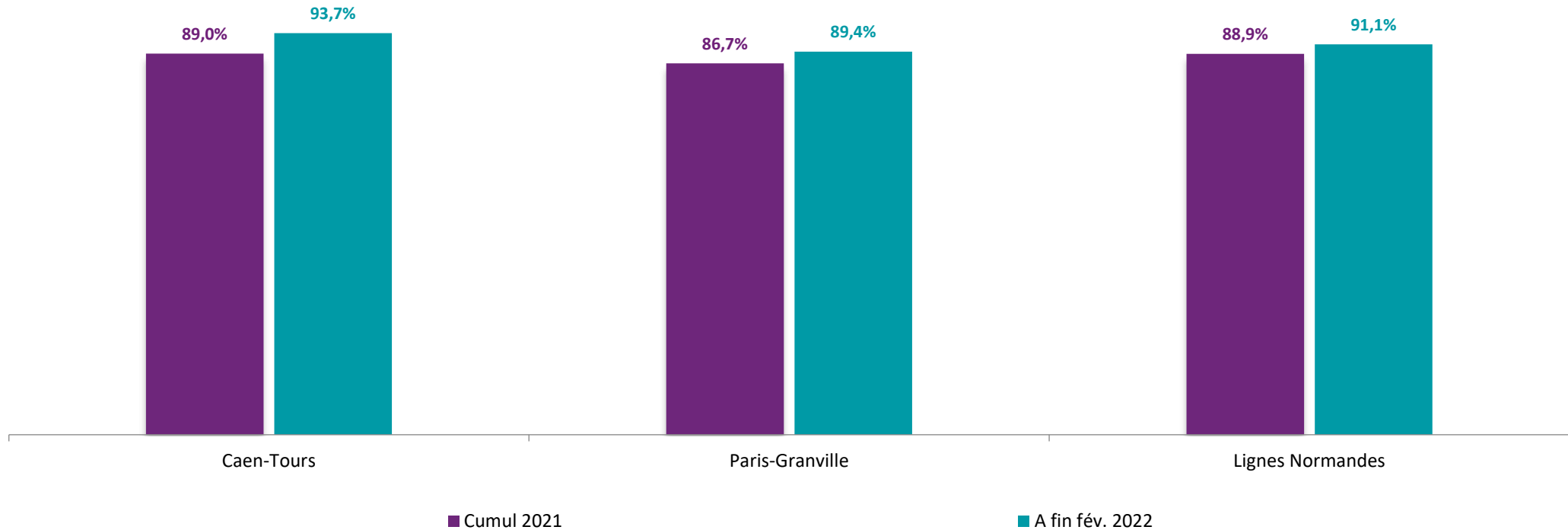
Différents aléas ont affecté notre production et nos matériels roulants : travaux d'infrastructure d'envergure, phénomènes climatiques qui ont renforcé l'impact saisonnier des feuilles mortes, recrudescence de bagages abandonnés, heurts de gibiers qui pullulent faute de campagne de chasse, difficultés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

\* En cours de consolidation

# LES INDICATEURS DE PRODUCTION



## PONCTUALITÉ BRUTE TRAINS STRUCTURANTS TOUTES CAUSES



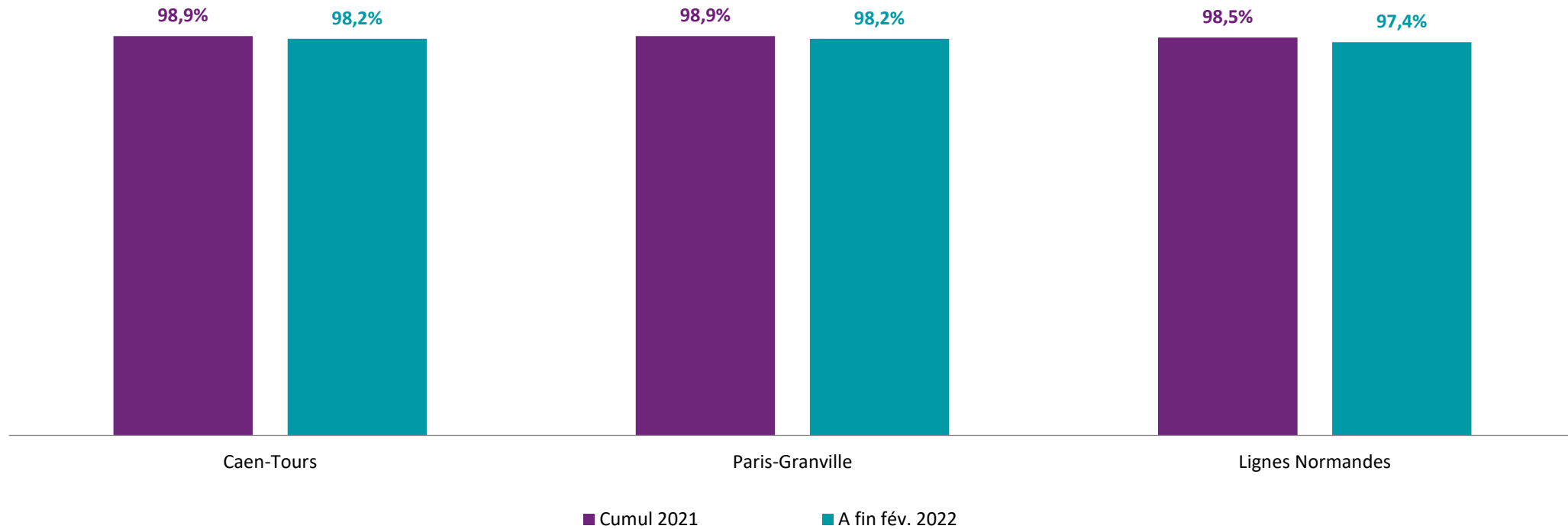
### Items observés :

- ✓ 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)





# 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

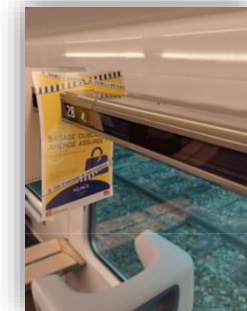
- ✓ Distribution d'étiquettes à bagages tout au long du parcours clients : pour chaque vente, au niveau des automates et composteurs, lors rencontres clients ...
- ✓ Annonces spécifiques
- ✓ Stickers aux guichets
- ✓ Messages sur les écrans dynamiques

### A bord

- ✓ Annonces préenregistrées et affichage dynamique à bord
- ✓ 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

Satisfaction de l'Information Voyageurs en situation perturbée

**TRAVAUX SUR VOTRE LIGNE**  
PARIS <> ARGENTAN <> GRANVILLE

Retrouvez ci-dessous les travaux à venir sur les mois de février, mars et avril ainsi que leurs impacts sur la circulation des trains et des cars de la ligne Paris-Argentan-Granville. Les fiches horaires travaux sont mises à disposition dans les meilleurs délais dans le rubrique « Fiches horaires » du site SNCF NOMAD TRAIN.

FEVRIER 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		1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	7	8	9	10	11	12	13	4	5	6	7	8	9	10
14	15	16	17	18	19	20	14	15	16	17	18	19	20	11	12	13	14	15	16	17
21	22	23	24	25	26	27	21	22	23	24	25	26	27	18	19	20	21	22	23	24
28							28	29	30	31				25	26	27	28	29	30	

Légende	NATURE ET LOCALISATION	PERIODES	IMPACTS
	Modification horaire pour assurer l'assèchement nécessaire avant un train Transilien.	La semaine	Le train 3462 est avancé d'une minute au départ de Deux pour tout le service.
	Mise en accessibilité de la gare de St Quentin en Yvelines et travaux au niveau de la gare de Troozes	Le week-end	Les horaires de certains trains sont modifiés.

Impact limité  
Impact moyen  
Impact important

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

Calendrier travaux

**TRAVAUX SUR VOTRE LIGNE**  
GRANVILLE <> ARGENTAN <> PARIS

Le samedi 9 et le dimanche 10 avril 2022

► Chantier de mise en accessibilité de la gare de St Quentin en Yvelines : retrouvez ci-dessous les horaires de l'offre de transport.

GRANVILLE – PARIS

Direction	Train	Granville	Argentan	Paris
Paris -> Granville	3121	06:00	07:00	08:00
	3122	08:00	09:00	10:00
Granville -> Paris	3123	07:00	08:00	09:00
	3124	09:00	10:00	11:00

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

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

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

**NOMAD**  
RESEAU DE MOBILITE NORMANDIE

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 | ASSISTANT SNCF | CONTACT NOMAD TRAIN

REJOIGNEZ-NOUS

NORMANDIE Retrouvez les conditions générales de vente sur [Ter.scnf.com](#).

Recontact client post incident

**INFO TRAFIC**  
Le 2 mars 2022

QUE S'EST-IL PASSÉ SUR VOTRE LIGNE ?

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

Incident et conséquences sur le plan de transport

Mardi 3<sup>er</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 et une première heure de reprise du trafic est annoncée pour 20h05. Les autres compagnies sont immédiatement déployées sur place pour évacuer le train en toute sécurité. Vers 17h50, la circulation reprend au départ de Paris vers la Province car il est possible de Circuler 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.

Flash circulation  
Message d'Etat en gare de Rouen  
Message d'Etat en gare de Paris

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\_normand

Info trafic post situation perturbée

**TRAVAUX ET CHANTIERS FERROVIAIRES**

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

En savoir plus

<p><b>TRAVAUX EOLE</b></p> <p>Impacts sur les périodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Du 26 au 29 mai</li> <li>→ Du 1er au 3 juillet</li> <li>→ Du 14 juillet au 15 août</li> </ul> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p><b>TRAVAUX BERNAI</b></p> <p>Impacts sur les périodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Du 26 au 27 mars et du 9 au 10 avril</li> <li>→ Le 17 avril</li> </ul> <p>EN SAVOIR PLUS</p>	<p><b>TRAVAUX PLAISIR</b></p> <p>Impacts sur les périodes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Les week-ends du 6 mai au 26 juin</li> </ul> <p>EN SAVOIR PLUS</p>
---	--	---

Page travaux du site Nomad train

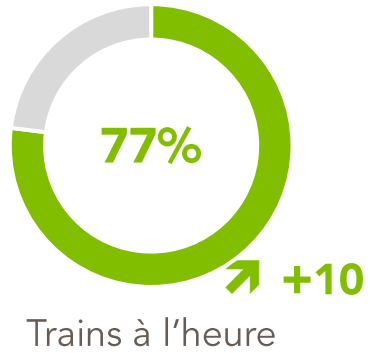
# SATISFACTION CLIENTS

## QUALITÉ PERÇUE ENTRE 2021 ET 2020

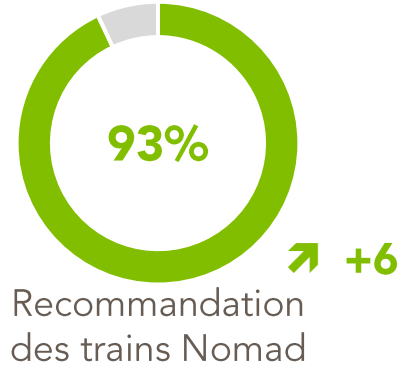
### ENQUÊTES 2021

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

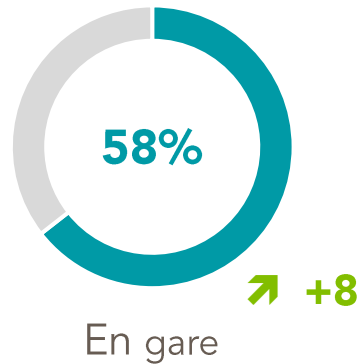
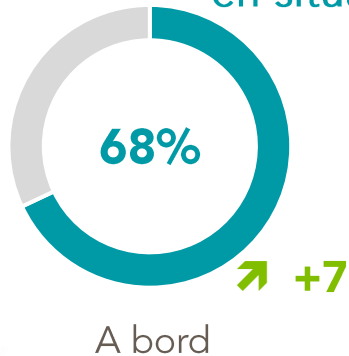
#### Perception de la régularité



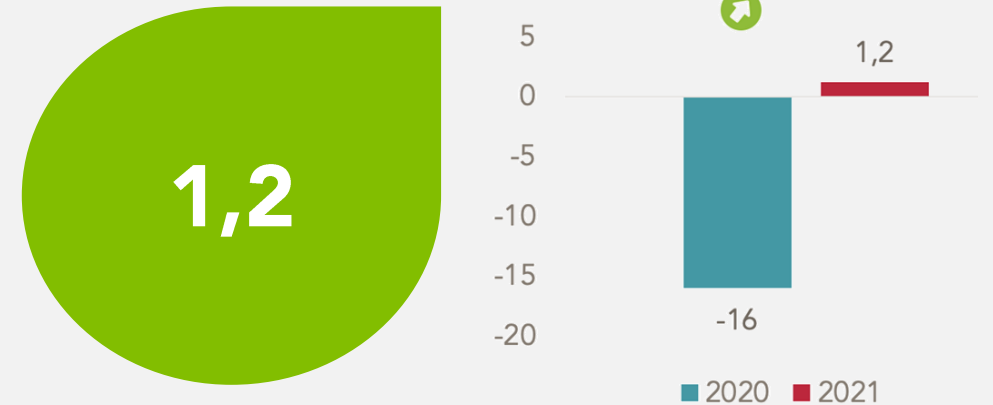
#### Ensemble du voyage



#### 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 : ouverture des ventes, repères du positionnement des voitures à quai...
- ✓ Avitaillement (plateaux repas) en gare de Paris-Montparnasse

### ... et notre performance industrielle

- ✓ Audit « fonctionnement de la maintenance »



# ÉCHANGES



# ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF



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

# > SNCF RÉSEAU

# TRAVAUX

## RETOUR SUR LES TRAVAUX 2021

En 2021

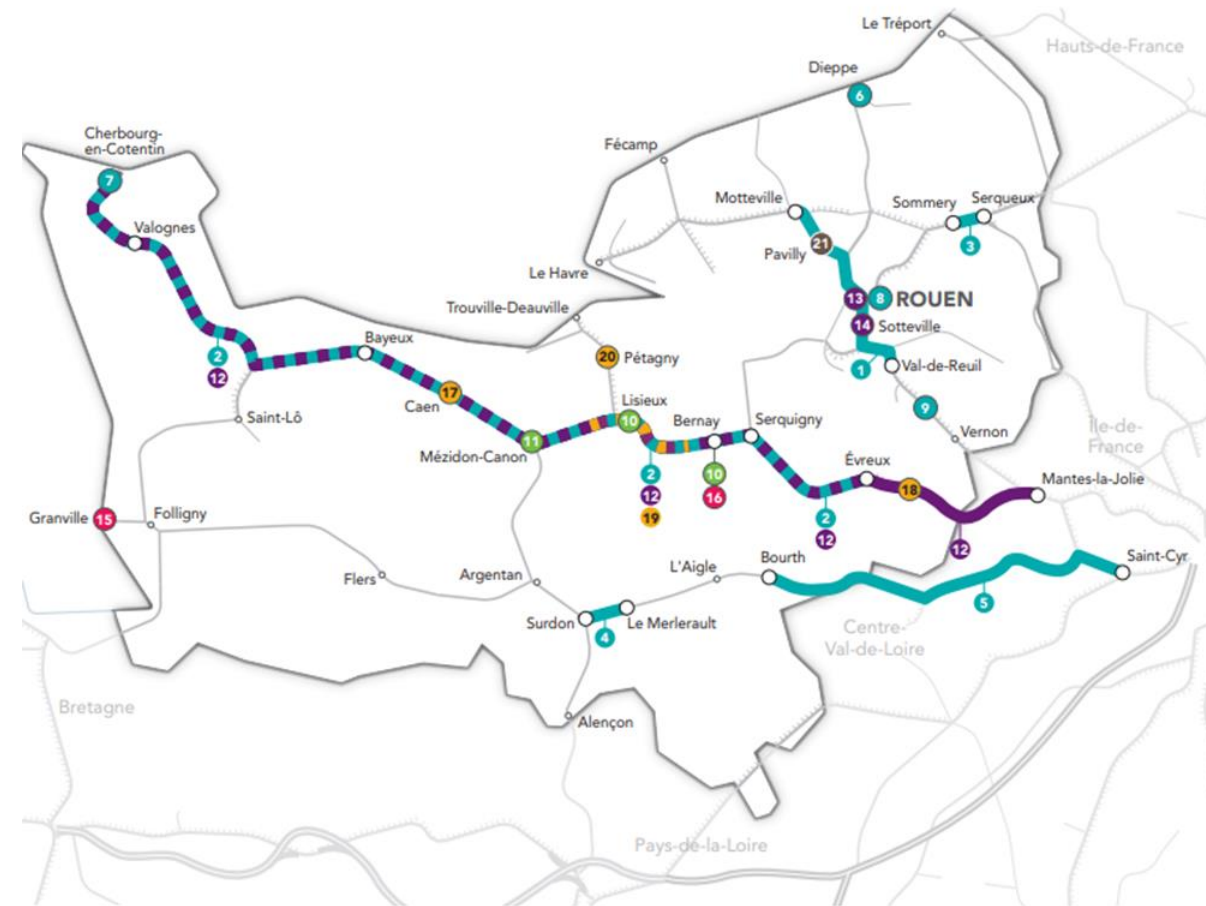
- ✓ Aménagement de deux pont-route entre Argentan et Alençon (pour l'autoroute ferroviaire Cherbourg – Bayonne)
  - Fermeture de la ligne Le Mans – Mézidon pendant 10 jours en février/mars 2021
- ✓ Modernisation des installations de signalisation
  - Mise à niveau de 33 installations pour permettre des interventions à distance en cas de dérangement
- ✓ Travaux de régénération du réseau entre Le Mans et Tours





# 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

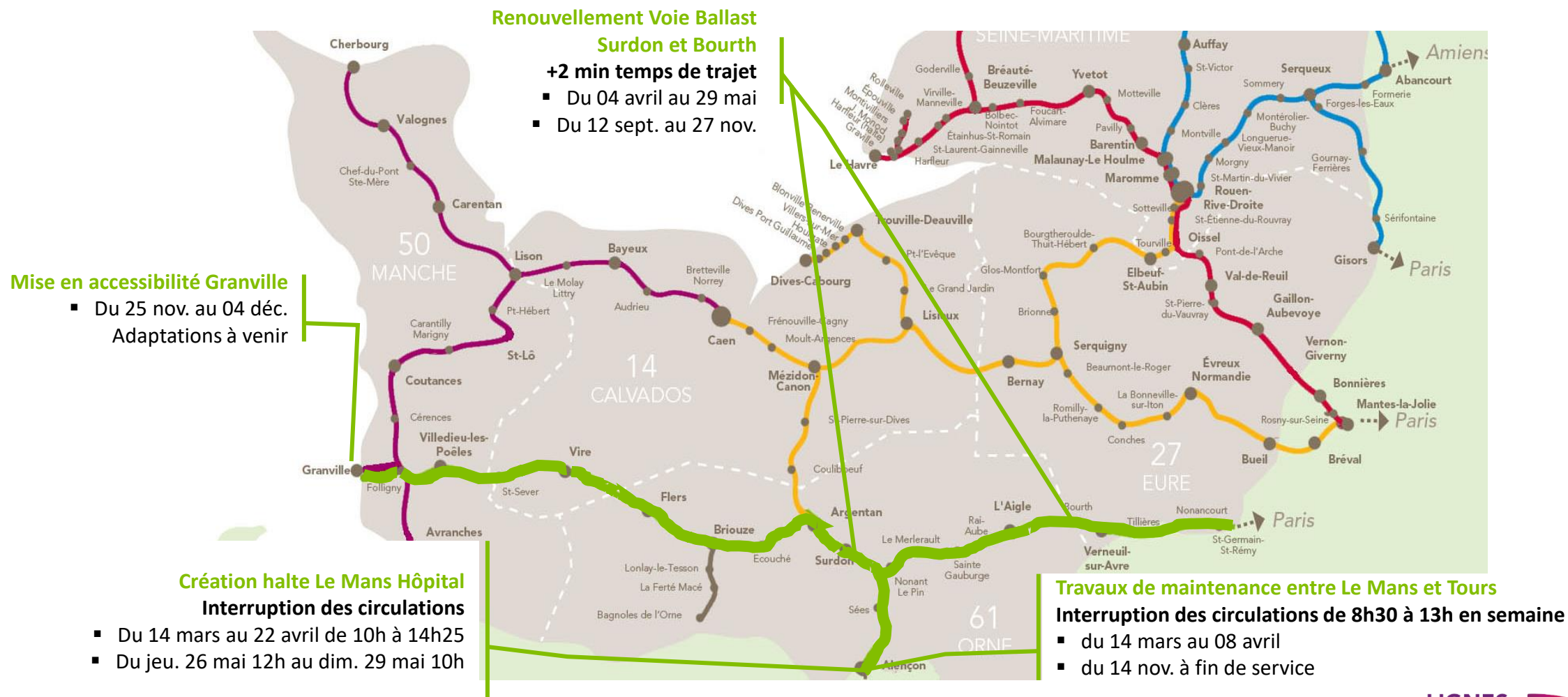


document non contractuel  
réalisation : ferruccio cartellone  
SITUATION AU 26 OCTOBRE 2021



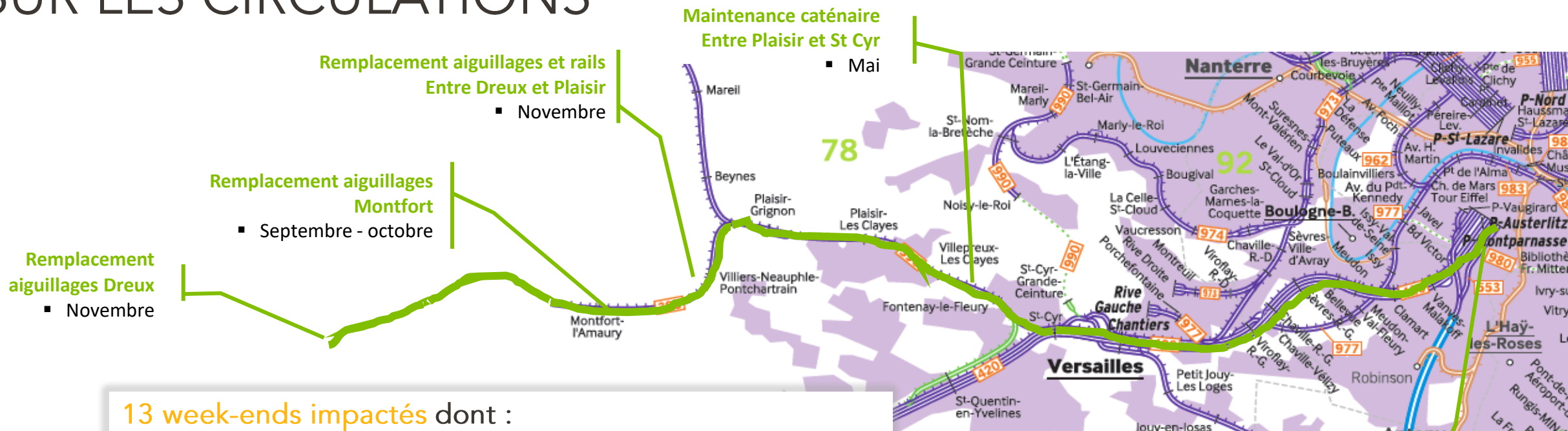
# TRAVAUX 2022

## PRINCIPAUX CHANTIERS NORMANDS AYANT DES IMPACTS SUR LES CIRCULATIONS



# TRAVAUX 2022

## PRINCIPAUX CHANTIERS IDF AYANT DES IMPACTS SUR LES CIRCULATIONS



### 13 week-ends impactés dont :

- ✓ 10 week-ends origine/terminus Dreux
  - 07-08 et 14-15 mai (restitution le dimanche à 16h)
  - 04 au 06 juin (restitution le lundi à 12h30)
  - 11-12, 18-19 et 25-26 juin (restitution le dimanche à 12h30)
    - départs Paris → Granville possibles les sam. 18 et 25 matins
  - 10-11, 17-18 et 24-25 septembre
  - 01-02 octobre
- ✓ 3 week-ends origine/terminus Argentan
  - 05-06, 10 au 13, 19-20 novembre

# RÉGULARITÉ

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

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

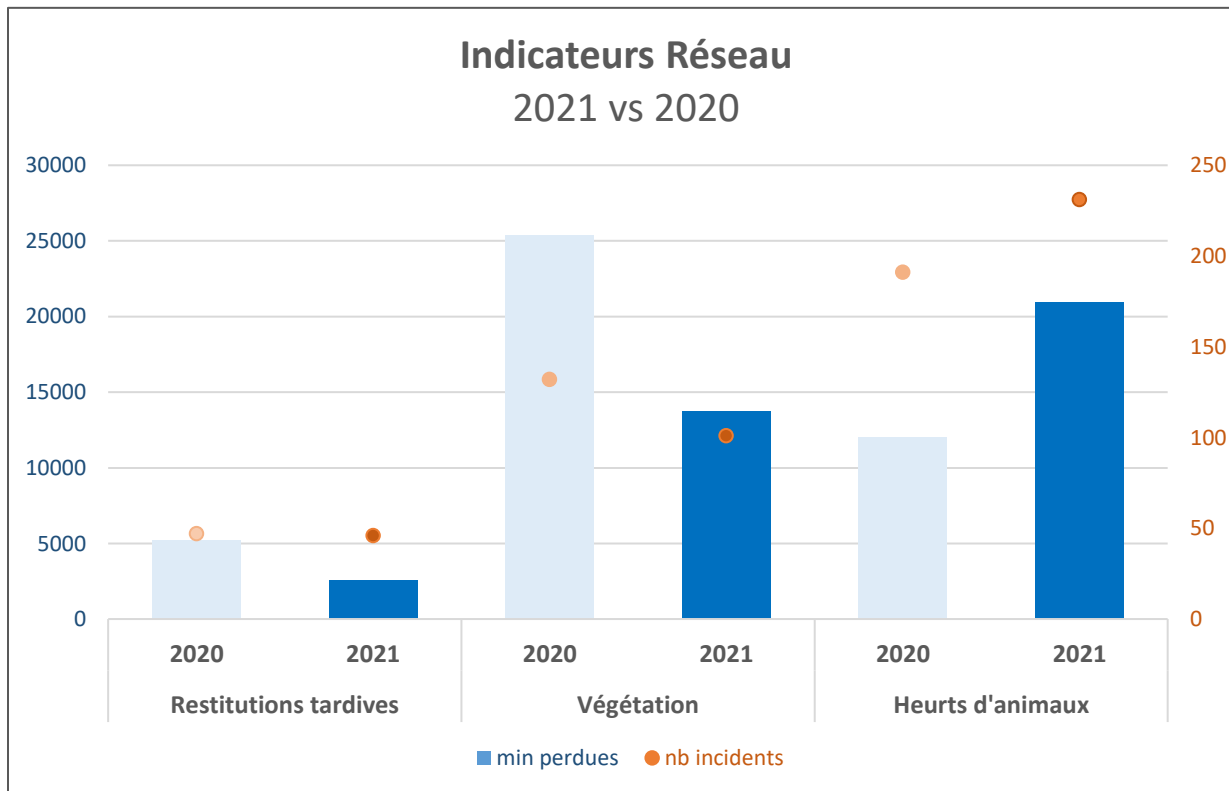
- ✓ Sécurisation des chantiers de nuit
- ✓ Pilotage resserré
- ✓ Systématisation des « plans B »

### 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



# ÉCHANGES



# > GARES ET CONNEXIONS

# SNCF GARES ET CONNEXIONS EN NORMANDIE



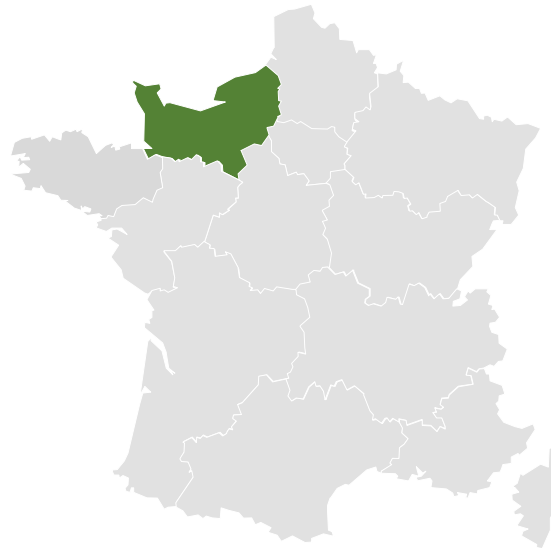
**116 GARES**

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

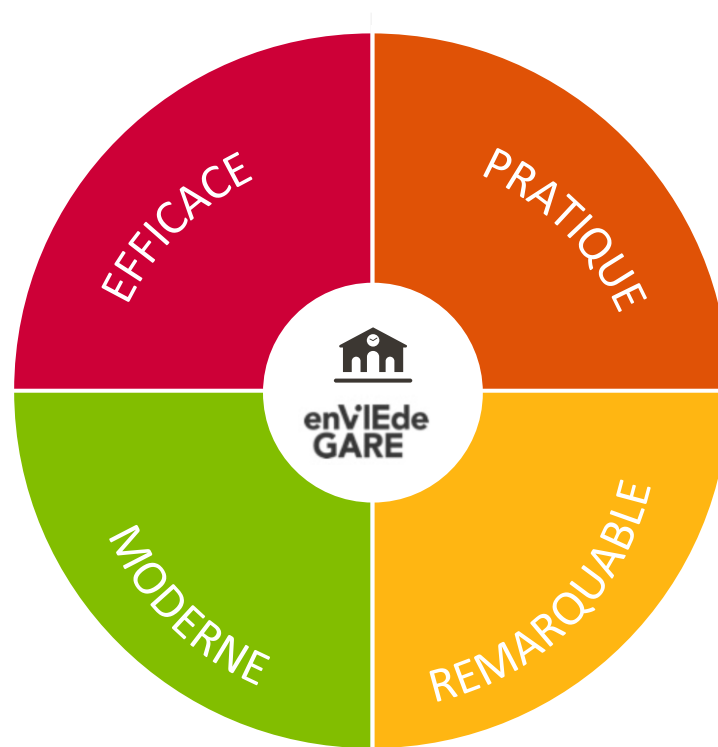
## enVIEdeGARE

### 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



# QUALITÉ

## EnVIEdeGARE : Résultats des gares Normandes



Information Voyageurs & Orientation Client  
note d'accord

**8,38**

(+0,18 pts)



Déplacements  
note d'accord

**8,78**

(+0,04 pts)



Bien-être en gare  
note d'accord

**8,37**

(+0,07 pts)



Confort d'attente  
note d'accord

**8,04**

(+0,53 pts)



Services autour du voyage / du quotidien  
note d'accord

**7,25**

(+0,74 pts)



Gare remarquable  
note d'accord

**6,57**

(+0,43 pts)



Gare moderne  
note d'accord

**6,92**

(+0,05 pts)

**8,93**  
(+0,05 pts)  
Je me repère facilement dans cette gare

**8,55**  
(+0,11 pts)  
Dans cette gare, je peux facilement avoir l'information sur mon train

**6,28**  
(+0,27 pts)  
En cas de perturbation, je suis bien informé dans cette gare (IV SP)

**7,61**  
(-0,43 pts)  
J'ai pu stationner facilement mon véhicule

**8,87**  
(+0,08 pts)  
J'ai accédé facilement à cette gare

**8,65**  
(+0,11 pts)  
A mon arrivée dans cette gare, je trouve facilement comment poursuivre mon trajet

**8,96**  
(+0,1 pts)  
Je circule facilement dans cette gare

**8,48**  
(-0,08 pts)  
La gare est propre

**8,36**  
(+0,23 pts)  
Je me sens en sécurité dans cette gare

**7,50**  
(-0,28 pts)  
Les toilettes de la gare sont propres (utilisateurs)

**8,29**  
(+0,44 pts)  
Je me sens bien dans cette gare

**7,79**  
(+0,5 pts)  
J'aime bien l'ambiance de cette gare

**7,37**  
(+0,55 pts)  
Je trouve les commerces dont j'ai besoin dans cette gare

**7,13**  
(+0,00 pts)  
J'aime bien les commerces de cette gare

**7,46**  
(+0,00 pts)  
Je trouve que cette gare est belle

**6,41**  
(+0,25 pts)  
Je trouve que cette gare met en valeur son territoire au travers de sa culture ou de ses spécialités régionales

**5,53**  
(+0,74 pts)  
Avec ses animations et les événements qu'elle organise, je trouve que cette gare est un endroit vivant, où il se passe des choses

**7,09**  
(+0,15 pts)  
Les possibilités d'accès ou de stationnement contribuent à me faire choisir le train pour mon déplacement

**6,80**  
(-0,03 pts)  
Je trouve que cette gare est engagée pour l'environnement. Par exemple : tri sélectif, maîtrise de la consommation énergétique, équipements éco-responsables, végétalisation des espaces

# VERNEUIL-SUR-AVRE

## RÉALISATIONS

- ✓ Mise en conformité de l'accessibilité au sein du bâtiment Voyageurs
  - Etudes à venir
  - Travaux 2023 / 2024
  - Mise en service courant 2024



# ALENÇON

## RÉALISATIONS ET PERSPECTIVES

### ✓ Espaces verts

- Reprise totale de la végétation aux abords de la gare avec un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)

### ✓ A venir :

- Sécurisation de l'ascenseur au niveau de la passerelle, en lien avec la ville.



# 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

# ABRIS A VELOS SECURISES

## PERSPECTIVES DE DEPLOIEMENT

### COURANT 2022 (LOI LOM)



Gare	Nombre de places supplémentaires	
ARGENTAN	10	MOA SNCF G&C. Juin 2022, financement 100% DREAL. Réa 2023.
GRANVILLE	10	<b>MOA opérée par la collectivité</b>
FLERS	10	MOA G&C. Juin 2022, financement 100% DREAL. Réa 2023
L'AIGLE	10	10 places sont à faire selon le décret LOM. Une convention signée en 2021 avec des financements du plan de relance (80%) et régionaux (20%) prévoit la création de 20 places sous MOA SNCF G&C. <b>Juin 2022</b>
VERNEUIL SUR AVRE	10	10 places sont à faire selon le décret LOM. Une convention signée en 2021 avec des financements du plan de relance (80%) et régionaux (20%) prévoit la création de 20 places sous MOA SNCF G&C. <b>Juin 2022</b>

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

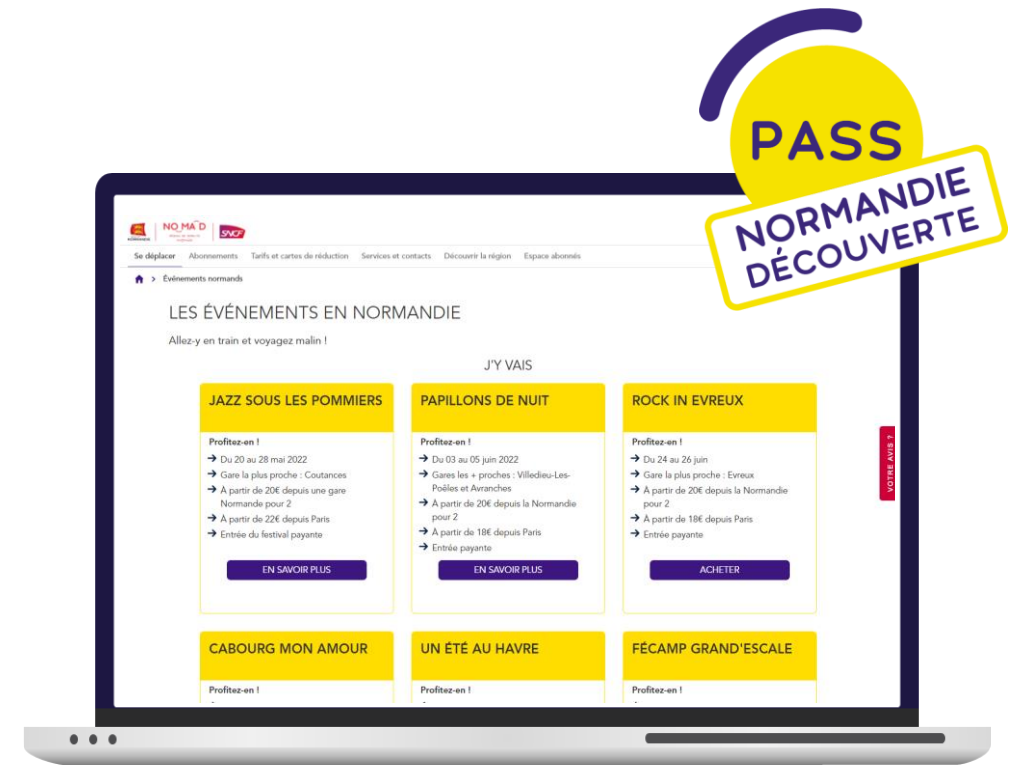
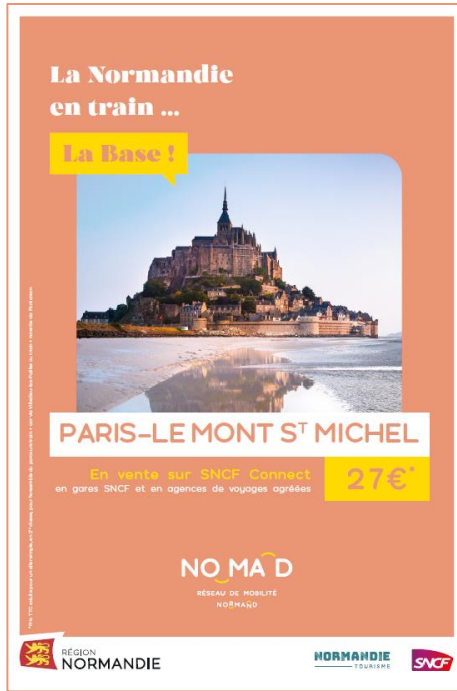
# ÉCHANGES



# > SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES

# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## CAMPAGNES DE MARS A JUIN



### OFFRES PORTE A PORTE & DESTINATIONS NORMANDES

Relance au printemps des offres Train+Bus

Grande campagne de communication pour valoriser 16 destinations normandes, en partenariat avec Normandie Tourisme

### VALORISATION DES EVENEMENTS ACCESSIBLES EN TRAIN

Jazz sous les Pommiers, Festival Papillons de nuit, Green River Valley, Chauffer dans la noirceur, Art Sonic...

Valorisation du Pass Normandie Découverte au départ d'une gare normande et d'un prix d'appel au départ de Paris (pour les circulations non impactées par les travaux)



# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## DISPOSITIFS PETITS PRIX / OFFRE ATTRACTIVES

28 & 29 MARS



VENTE FLASH 48H  
+ de 300 000 billets à 12€ max, sur la ligne Krono Paris – Argentan - Granville et lignes K+

DU 4 AU 9 AVRIL



LES 5 JOURS MINI TEMPO  
+ 300 000 billets à 5€, 7€ et 9€ sur toutes les lignes régionales KCP

A PARTIR DU 9 AVRIL



PASS NORMANDIE DECOUVERTE  
2 jours en libre circulation  
Lancement aux vacances de Pâques  
Proposé aussi à l'occasion des événements régionaux.

COURANT JUIN



PROMO CARTE TEMPO +26 ANS  
Opération promotionnelle à l'approche de l'été.  
Carte offrant des réductions tous les jours pour son titulaire et le week-end pour ses accompagnants.  
NOUVEAU ! CARTE DIGITALISEE

TOUT AU LONG DE L'ANNEE



OFFRE JEUNE 50% DE REDUCTION  
Communication régulière tout au long de l'année sur les réseaux sociaux

# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## OFFRE VÉLOS – PERIODE ESTIVALE

### CONTEXTE

- Un développement de l'utilisation du vélo en complément du train
- La période estivale propice au lancement de nouveaux services
- Une expérimentation 2022 élargie à un autre axe sur une période estivale plus longue comprenant 2 grands week-ends au printemps



### AXE

- + Expérimentation sur des trains identifiés des axes Caen-Granville-Rennes et Caen-Le Mans-Tours

### MATERIEL

- + Augmentation de la capacité d'accueil des vélos multipliée par 3 sur des trains B82500 et X76500 (AGC) avec identification d'un espace dédié
- + Suppression de 20 places assises
- + Capacité de 10 places vélo supplémentaires et 6 places vélo avec crochet, réservées en priorité pour les vélos électriques, soit un total de 16 places offertes

### SERVICE

- + Service gratuit, sans réservation avec accueil et aide à l'embarquement du vélo dans un espace dédié
- + Période du service d'été 24 juin au 28 août et deux grands week-ends de printemps (Ascension et Pentecôte)
- + Particularité Caen-Le Mans-Tours pour le week-end de l'Ascension : offre proposée uniquement le jeudi et le dimanche suite à l'interruption des circulations le vendredi et samedi pour cause de travaux sur les voies



# ACTUALITÉS COMMERCIALES

## OFFRE VÉLOS – PERIODE ESTIVALE

**OFFRE**  
16 PLACES VELOS PROPOSEES



### A QUAI

Accueil du client sur des trains spécifiques avec des entrées de voitures identifiées par un oriflamme

Agents du prestataire identifiés par une tenue Nomad avec un badge du prestataire



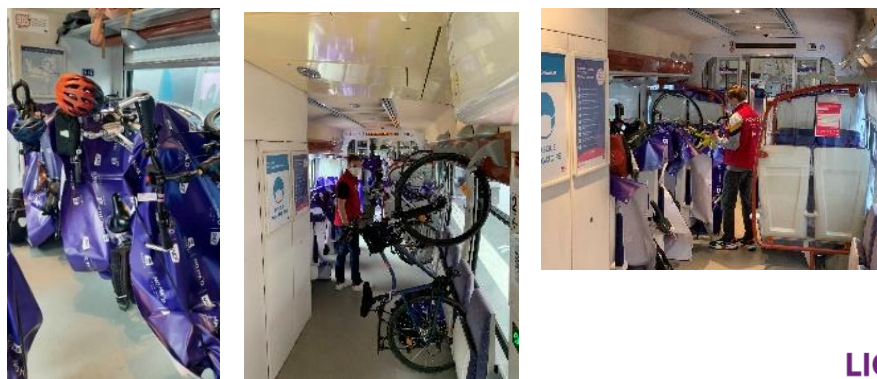
### COMMUNICATION



### A BORD

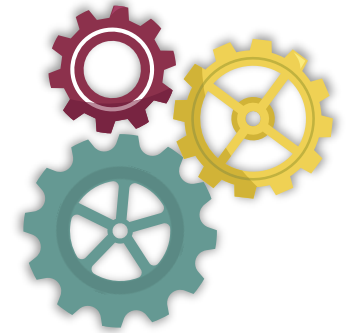
Accueil du client sur le quai, prise en charge de son vélo  
Stockage des vélos dans un espace privatisé et spécifique  
Comptage et questionnaire satisfaction client

Service complémentaire en 2022 de petit dépannage : kit de réparation et compresseur à disposition des clients auprès des agents du prestataire



# 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

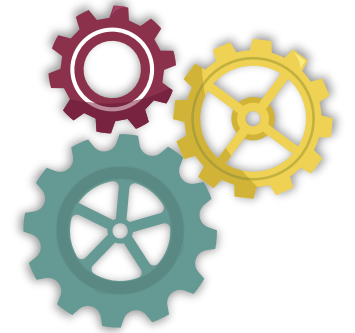
### Des conclusions

- ✓ 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