

# COMITÉ DE TERRITOIRE

le 18 mars 2021



## SUD NORMANDIE



# SOMMAIRE

- > INTRODUCTION
- > LA QUALITÉ DE SERVICE – LE QUOTIDIEN DES VOYAGEURS  
LIGNES NORMANDES
- > ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF  
SNCF RÉSEAU  
GARES ET CONNEXION  
SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES
- > ÉCHANGES

# INTRODUCTION



PAR MONSIEUR

JEAN-BAPTISTE GASTINNE

VICE-PRÉSIDENT TRANSPORTS  
RÉGION NORMANDIE

# PÉRIMÈTRES



**Frédérique MARIE**  
Axe NORD NORMANDIE



**Cédric PATENAY**  
Axe CENTRE NORMANDIE



**Olivier CHOUX**  
Axe SUD NORMANDIE

**PÉRIMÈTRE COMITÉS DE TERRITOIRES**

- Sud Normandie
- Manche - Bessin
- Pays-d' Auge - Cœur de Normandie
- Scie - Bray
- Vallée de Seine



# LA QUALITÉ DE SERVICE LE QUOTIDIEN DU VOYAGEUR



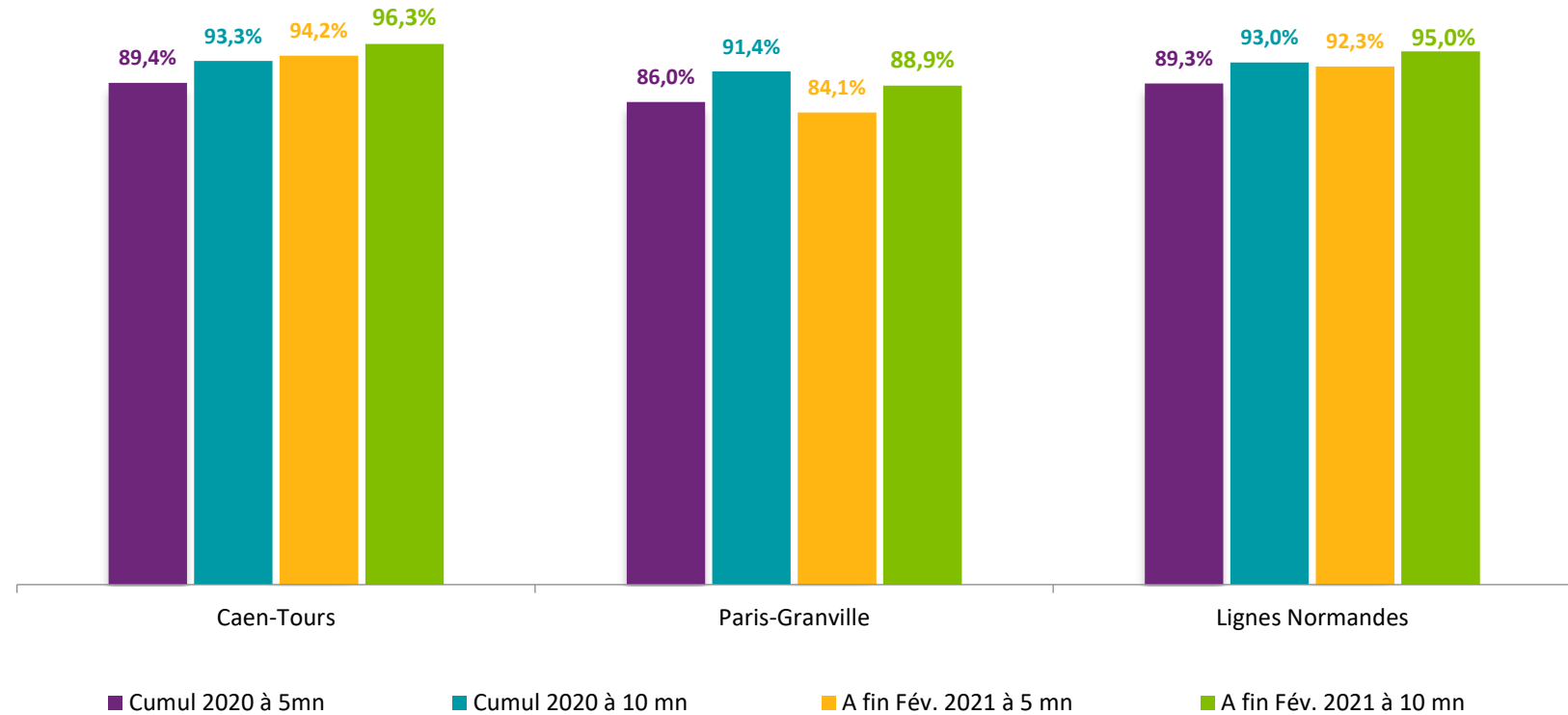
# TER NORMANDIE

## LES INDICATEURS DE PRODUCTION



### PONCTUALITÉ BRUTE TOUS TRAINS TOUTES CAUSES

Une année 2020 marquée par des événements externes (Covid 19, mouvement social interprofessionnel...) qui ont pénalisé la qualité de production et n'ont pas permis de mettre en œuvre le service annuel 2020 sur l'axe Paris-Granville. Les plans d'actions mis en place depuis septembre permettent d'améliorer la tendance.



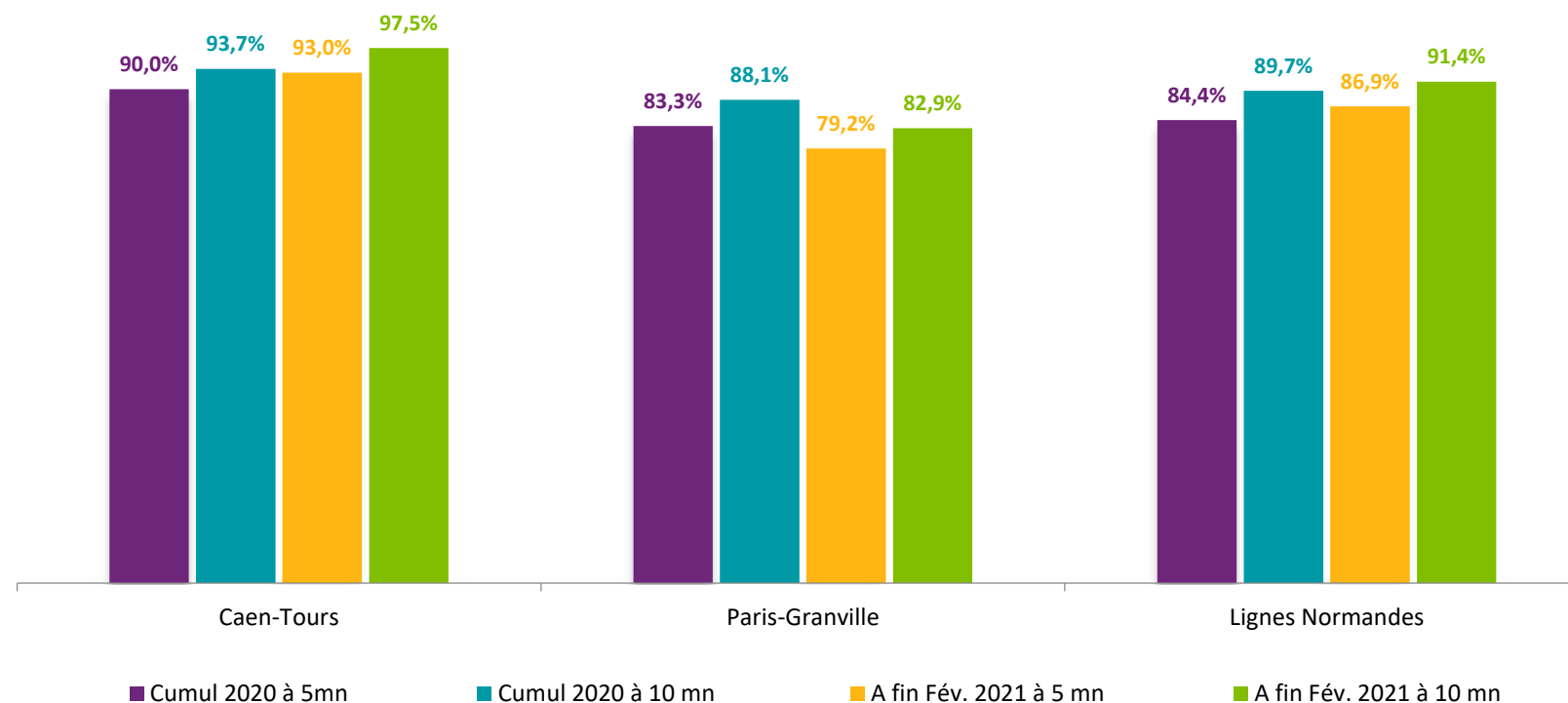
# TER NORMANDIE

## LES INDICATEURS DE PRODUCTION

### PONCTUALITÉ BRUTE TRAINS STRUCTURANTS TOUTES CAUSES



Un même impact des événements externes et une tendance similaire à la ponctualité de l'ensemble des trains



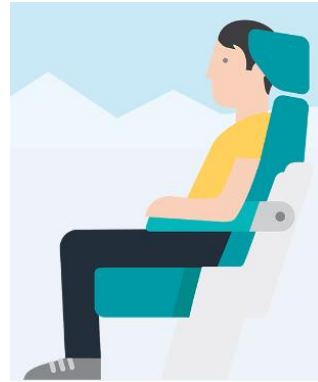
### Items observés :

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

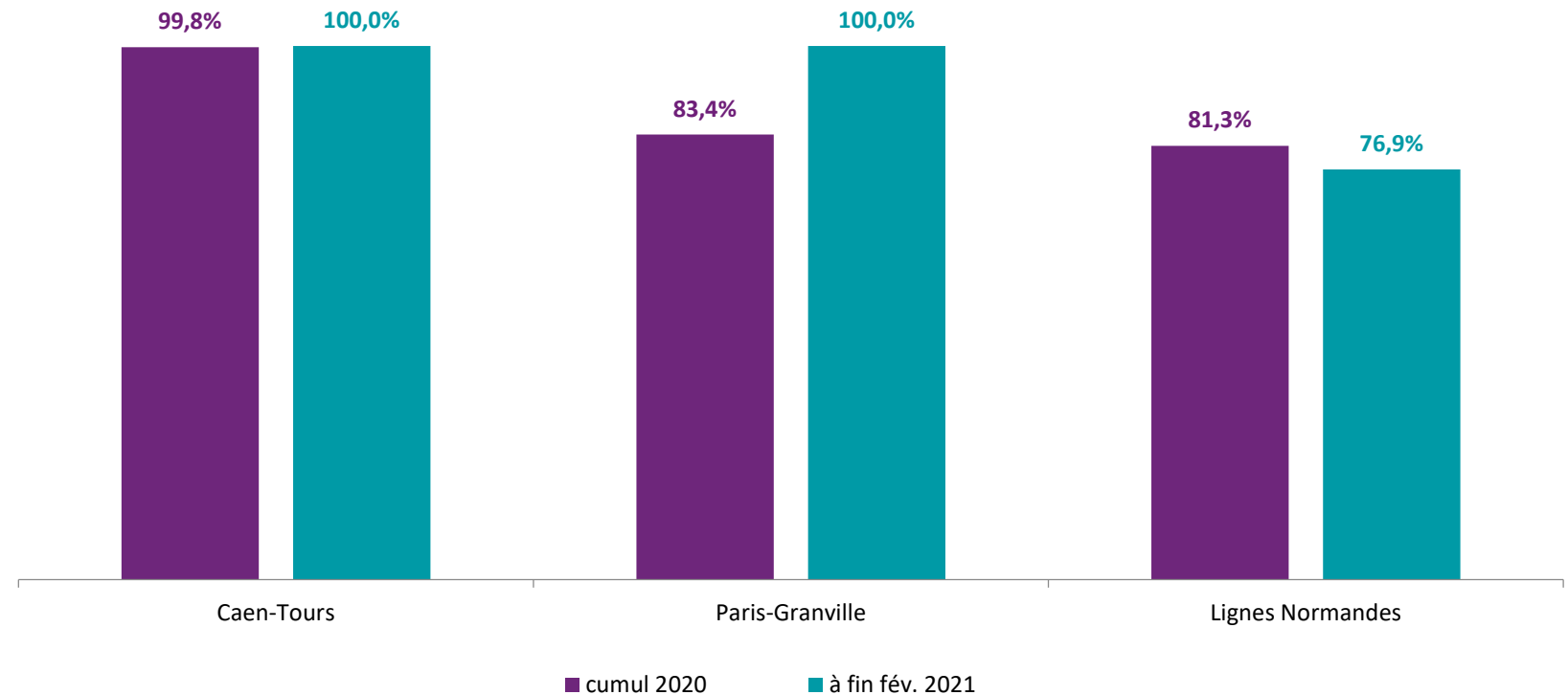
# TER NORMANDIE

## LES INDICATEURS DE PRODUCTION

### RESPECT DE LA COMPOSITION DES TRAINS STRUCTURANTS



Dans le contexte de baisse de fréquentation liée à la pandémie en 2020, les capacités des trains ont été ajustées aux nouveaux besoins.





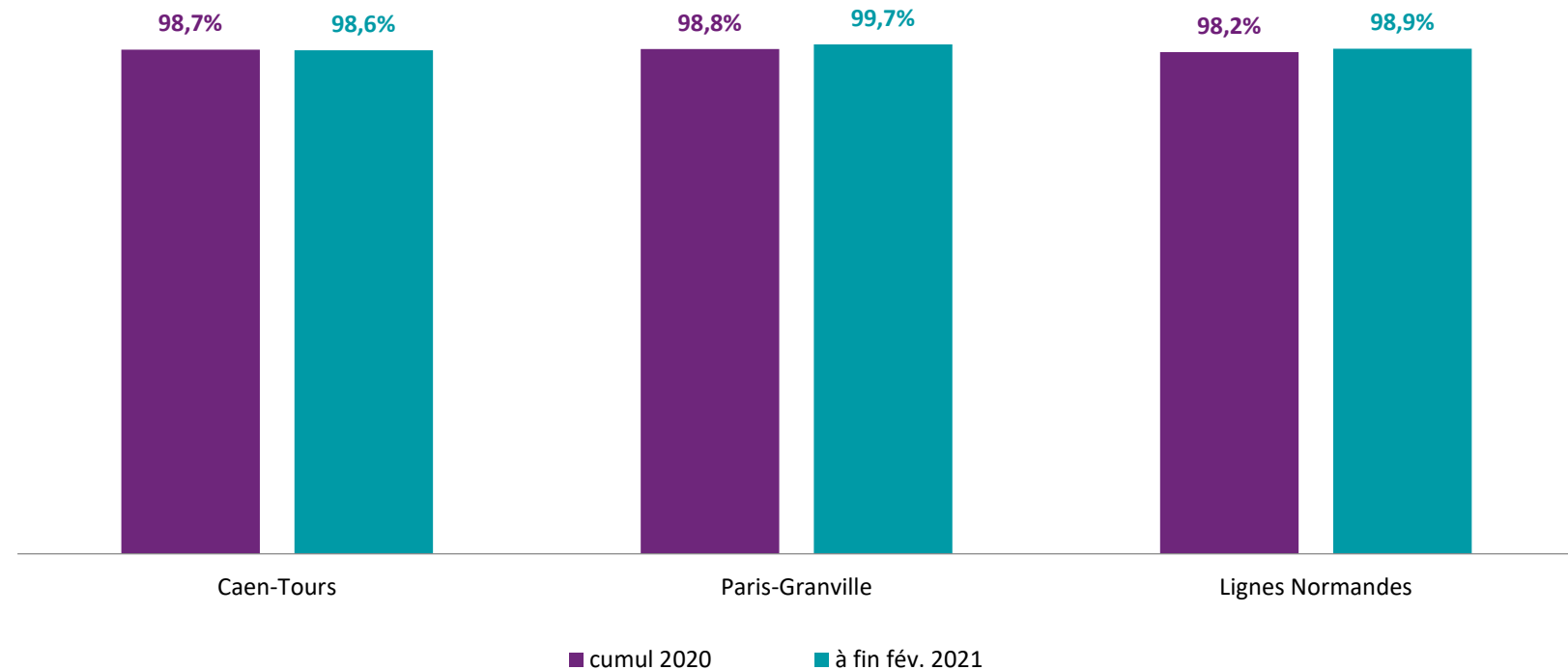
# TER NORMANDIE

## LES INDICATEURS DE PRODUCTION



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

Des résultats satisfaisants sur l'ensemble de l'année 2020, compte-tenu du contexte et une tendance qui se confirme en ce début d'année 2021.



# ÉCHANGES



# ACTUALITÉS DES BRANCHES SNCF



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

# > SNCF RÉSEAU

# TRAVAUX 2021

## PRINCIPAUX CHANTIERS NORMANDS

### VOIE DONT TRAIN-USINE

- 1 Remplacement de voie et ballast avec un train-usine entre Harfleur et Motteville  
Janvier à octobre 2021
- 2 Remplacement de rails entre Bueil et Lisieux  
Janvier à octobre 2021 - Week-ends avec coupures des circulations les 10-12 et 24-26 septembre
- 3 Remplacement de voie et ballast entre Valognes et Martinvast  
Janvier à avril 2021 - Week-end avec coupures des circulations les 4-5 avril
- 4 Remplacement de rails entre Vernon et Pont-de-l'Arche  
Mars à avril 2021
- 5 Renouvellement de voie et ballast dans le tunnel du Roule  
Septembre à novembre 2021  
Week-ends avec coupures des circulations les 16-17, 23-24 et 30-31 octobre et les 06-07 novembre

### RENOUVELLEMENT D'AIGUILLAGES

- 6 Renouvellement d'aiguillages à Évreux  
Août à octobre 2021 -  
Week-ends avec coupures des circulations les 10-12 et 24-26 septembre
- 7 Renouvellement d'aiguillages à Abancourt  
Juillet à septembre 2021 -  
Week-ends avec coupures des circulations les 17-19 et 24-26 juillet, 18-19 septembre

### CATÉNAIRE

- 8 Modernisation des caténaires avec un train-usine entre Maromme et Harfleur  
Janvier à avril 2021

### OUVRAGE D'ART ET EN TERRE

- 9 Adaptation des ouvrages d'art entre Alençon et Argentan -  
Projet d'autoroute ferroviaire Cherbourg-Bayonne  
Janvier à mars 2021 - chantier cofinancé
- 10 Renforcement de la coque du tunnel du Roule  
Décembre 2020 à juin 2021
- 11 Confortement du déblai des Vaux  
Janvier à mars 2021
- 12 Confortement du remblai de Montmartin-en-Graignes  
Juin à août 2021
- 13 Confortement du remblai de Pétagny  
Août à septembre 2021

### GARE ET ACCESSIBILITÉ EN GARE

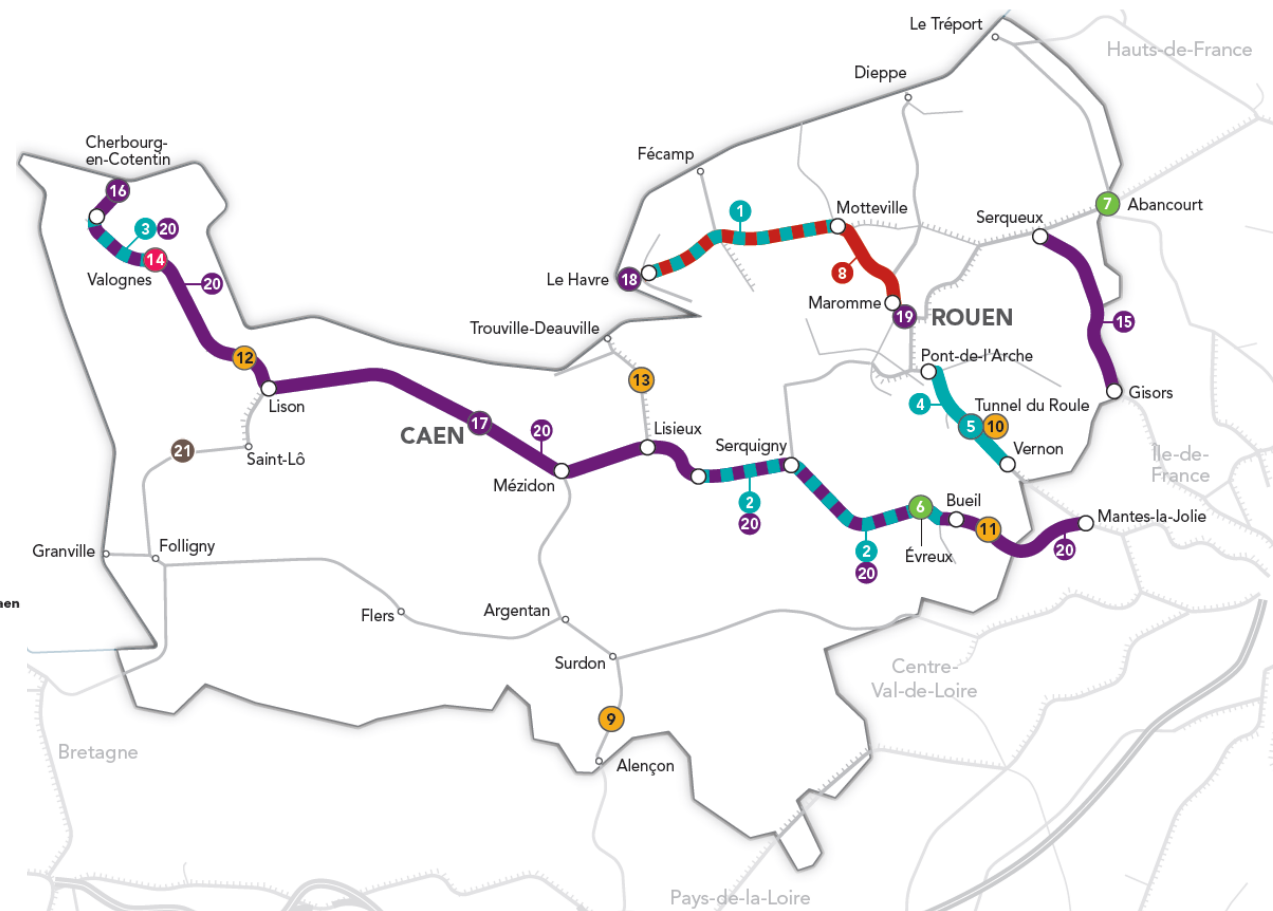
- 14 Mise en accessibilité de la gare de Valognes  
Novembre 2021 et jusqu'en 2022 - chantier cofinancé

### DÉVELOPPEMENT

- 15 Modernisation et électrification de la ligne Serqueux-Gisors  
Janvier à mars 2021 - chantier cofinancé
- 16 Aménagement des voies de service pour le stationnement du nouveau matériel Omneo à Cherbourg  
Mars à août 2021 - chantier cofinancé
- 17 Aménagement de voie pour la maintenance du nouveau matériel Omneo à Caen  
Janvier à août 2021 - chantier cofinancé
- 18 Aménagement d'une voie de service pour le stationnement du nouveau matériel Omneo au Havre  
Mai à septembre 2021 - chantier cofinancé
- 19 Confortement et travaux préparatoires à la démolition de la tranchée couverte de Rouen-Rive Gauche  
Février à fin octobre 2021 - chantier cofinancé
- 20 Déploiement du GSM-Rail (radio sol-train) entre Mantes-la-Jolie et Cherbourg  
Mai à décembre 2021 - chantier cofinancé

### PASSAGE À NIVEAU

- 21 Aménagement de sécurité sur le passage à niveau n° 29 de Belval  
Premier trimestre 2021

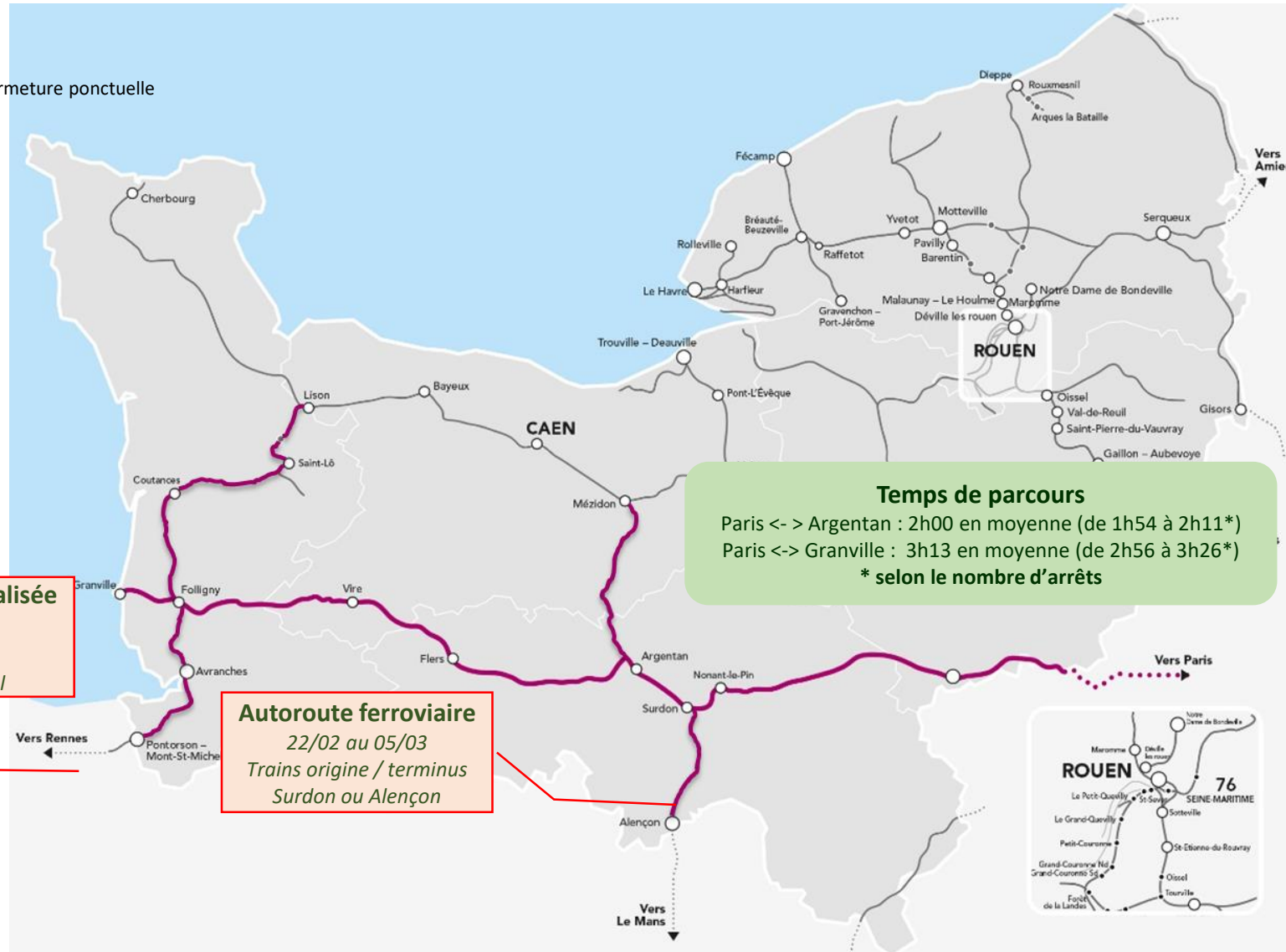


**186M€ investis en Normandie en 2021**  
pour un réseau plus performant

# TRAVAUX 2021

## PRINCIPAUX CHANTIERS NORMANDS

- Travaux sans impact circulation
- Allongement temps de parcours et/ou fermeture ponctuelle
- Fermeture de ligne



**Installation d'une commande centralisée Rennes**  
 20 au 21/11  
 Trains Normands origine/Terminus Dol

**Autoroute ferroviaire**  
 22/02 au 05/03  
 Trains origine / terminus Surdon ou Alençon

**Temps de parcours**  
 Paris <-> Argentan : 2h00 en moyenne (de 1h54 à 2h11\*)  
 Paris <-> Granville : 3h13 en moyenne (de 2h56 à 3h26\*)  
 \* selon le nombre d'arrêts



# AUTOROUTE FERROVIAIRE BAYONNE-CHERBOURG

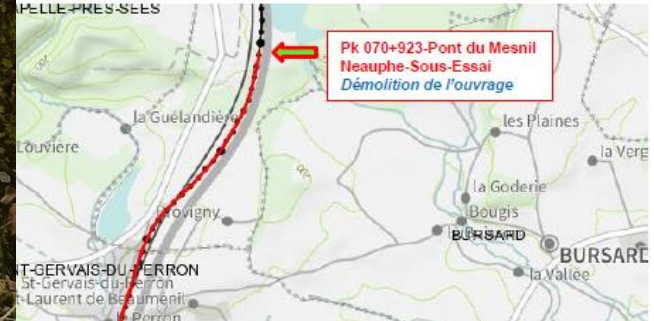
## ADAPTATIONS POUR LA CIRCULATION DE TRAINS FRET

### Aménagement de deux pont-route entre Argentan et Alençon

- ✓ Travaux nécessitant une fermeture totale de la ligne Le Mans- Mézidon pendant 10 jours
- ✓ Fermeture initialement programmée en octobre 2020, reportée à février/mars 2021

### IMPACTS

- Fermeture de la ligne entre L'Oraille et Alençon du 22/02 au 05/03.
- Circulations origine/terminus Argentan / Alençon pendant cette période



€ 1,65 M€  
Etat 100 %

# MAINTENANCE CAEN/LE MANS/TOURS

## RÉGÉNÉRATION DU RÉSEAU

### Travaux de maintenance des voies entre Le Mans et Tours

- ✓ 1ère phase (Le Mans – Alençon) : achevée en décembre 2020 sur les zones les plus dégradées ; a permis de relever la vitesse de la ligne à 140 km/h
- ✓ 2ème phase en 2021 (Le Mans – Tours) : travaux réalisés de jour

### IMPACTS

- **Du 15/02 au 19/03 et du 18/10 au 05/11 :**
  - Caen Tours départ 7h50 : terminus Le Mans
  - Tours Caen arrivée 14h08 : origine Le Mans
- **Du 8 au 19 mars :**
  - Vitesse limitée à 40 k/h : 2 min de temps de parcours en plus



**4,7 M€**

Régions Pays de la Loire et Normandie 16%, Etat 76 %, SNCF Réseau 8 %



# MISE À NIVEAU DU BAPR (SYSTÈME DE SIGNALISATION)

## MODERNISATION DES INSTALLATIONS

- ✓ Installations actuelles qui nécessitent des interventions humaines en cas de dérangement → pertes de temps importantes pour les circulations
- ✓ Programme de mise à niveau de ces installations : permet de **limiter les conséquences sur les circulations en cas de dérangement**
- ✓ Plusieurs phases programmées sur 2021 :

Portion de ligne	Nb installations concernées	Réalisation des travaux
Le Mans-Mézidon	13	Mars à mai 2021
Argentan – Granville	12	Mai – juin 2021
St Cyr – Surdon	8	Septembre – octobre 2021



### IMPACTS

- Sans impact

# TRAVAUX 2021

## PRINCIPAUX CHANTIERS IDF

### 12 week-ends travaux dont :

- ✓ 7 avec trains origine / terminus Dreux
  - 13-14 février
  - 01-02, 08-09 et 29-30 mai
  - 05-06 juin
  - 12-13 juin
  - 16-17 octobre
- ✓ 5 avec allègement du plan de transport (suppression de trains)
  - 06-07 février
  - 03 au 05 avril (Pâques), 10-11, 17-18 et 24-25 avril



# 8 ENGAGEMENTS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

## POINT D'AVANCEMENT ET RESULTATS

### GESTION DES TRAVAUX

# 1

**Un contrôle qualité approfondi des documents d'étude des chantiers de la première période de confinement**

Réalisation d'un **contrôle qualité approfondi** sur l'ensemble des chantiers prévus jusque fin 2021, notamment sur les renouvellements d'aiguillages d'Argenteuil, de Saint-Lazare et de La Garenne

Entre juillet et décembre 2020  
Action réalisée à 100%

Mise en place de **revues régulières** entre l'Infrapôle de Paris-Saint-Lazare et la Direction des Etudes pour s'assurer du partage de l'ensemble des éléments techniques préparatoires aux travaux

Depuis septembre 2020

# 2

**Un chef de projet senior désigné comme expert travaux pour chaque chantier complexe**

Désignation d'un **chef de projet senior** pour tous les chantiers complexes en Normandie et en Ile-de-France

Depuis août 2020

Mise à disposition pour ces chantiers (en complément):  
- d'un **dirigeant opérationnel expérimenté**, en appui des équipes terrain  
- de **ressources expérimentées issues des entreprises prestataires**, en support durant les moments clés des chantiers

Depuis août 2020

Ce dispositif renforcé est notamment mis en place sur la Suite Rapide 2021 (Motteville – Harfleur) et le renouvellement d'aiguillages de Clichy.

# 3

**Un programme de sécurisation des travaux déployé sur les lignes normandes**

Déploiement d'un **programme de sécurisation des travaux de nuit pour assurer leur bon déroulement** et permettre ainsi une reprise des circulations voyageurs à l'heure chaque matin

Depuis septembre 2020

Mise en place d'un **pilotage resserré** chaque soir pour assurer une mise en qualité de la nuit de travaux à venir.

Depuis le 19 octobre 2020

Mise en place d'un **travail d'anticipation des conséquences travaux**. Objectif : sécuriser les chantiers jugés les plus critiques (réaffectation de moyens, restitution du chantier en anticipation, renoncements ...)

Depuis fin octobre 2020

#### RÉSULTATS :

-62% de minutes perdues en novembre et décembre 2020 par rapport à la même période en 2019

# 4

**Des « plans B » élaborés avant le début de chaque chantier**

**Systématisation des plans B** avant le début des travaux, avec notamment des scénarii d'information voyageur définis avec les transporteurs

Depuis août 2020  
Action réalisée à 100%

# 8 ENGAGEMENTS POUR AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

## POINT D'AVANCEMENT ET RESULTATS

### RÉGULARITÉ

# 5

Une équipe dédiée  
à la ponctualité  
à Paris-Saint-Lazare

Mise en place d'une « taskforce ponctualité » à Paris-Saint-Lazare. Réalisation d'un diagnostic puis déploiement d'un plan d'action afin d'améliorer la ponctualité des trains normands sur le complexe de Paris – Saint-Lazare

Diagnostic depuis le 19 octobre 2020  
Déploiement du plan d'action à compter de février 2021

Déploiement de dispositifs dédiés à la ponctualité à Mantes-la-Jolie, Sotteville et Vernon

RÉSULTATS :  
+ 8 points de ponctualité à Mantes-la-Jolie entre juin et décembre 2020  
+ 18 points de ponctualité à Vernon entre octobre et décembre 2020

Déploiement entre juin et novembre 2020

### MAÎTRISE DE LA VÉGÉTATION

# 6

Quatre personnes pour renforcer  
l'unité de maitrise  
de la végétation

Quatre effectifs supplémentaires au sein de l'unité de maitrise de la végétation de l'Infrapôle Normandie

Depuis juillet 2020  
Action réalisée à 100%

Renforts complémentaires pour l'unité de maitrise de la végétation de l'Infrapôle Normandie (+6 effectifs) => soit +10 effectifs supplémentaires en 12 mois.

De janvier à juin 2021

Traitement des zones les plus critiques du réseau normand en actions « coups de poing », financées en complément du budget initialement prévu pour 2020 et 2021

RÉSULTATS :  
Interventions sur 5 lignes normandes fin 2020 - 210k€  
Interventions sur les 2 axes structurants en janvier-février 2021 - 305k€

Entre novembre 2020 et février 2021

# 7

Un plan de traitement de la  
végétation sur les zones sensibles  
de l'axe Paris - Cherbourg

Intensification des opérations de maitrise de la végétation, notamment sur Paris-Cherbourg, depuis septembre

RÉSULTATS :  
+94% arbres à risque abattus en 2020 par rapport à 2019 soit 5400 arbres  
Objectif 2021 : 8000

RÉSULTATS :  
- 63% d'incidents végétation en novembre et décembre 2020 par rapport à la même période en 2019

Campagne commune SNCF Réseau/Région Normandie auprès des riverains et des communes sur les arbres à risque chez les tiers

Depuis décembre 2020

Lancement d'une campagne de sensibilisation vers les éleveurs sur les heurts d'animaux domestiques

Depuis janvier 2021

### GESTION DE CRISE

# 8

Le renforcement  
de la coordination entre les salles  
de crises de Paris  
et de Normandie

Information systématique des dirigeants de crise normands par la salle de crise Paris-Saint-Lazare dès le début d'un incident impactant les lignes normandes, permettant ainsi une plus grande réactivité

Depuis juillet 2020  
Action réalisée à 100%

Mise en place d'un exercice de crise « grandeur nature » associant les acteurs à Paris-Saint-Lazare et en Normandie

En décembre 2020  
Action réalisée à 100%

Renforcement des scénarii de crise par SNCF Voyageurs/SNCF Réseau, pour améliorer l'anticipation et l'optimisation des gestions de crise

Depuis décembre 2020

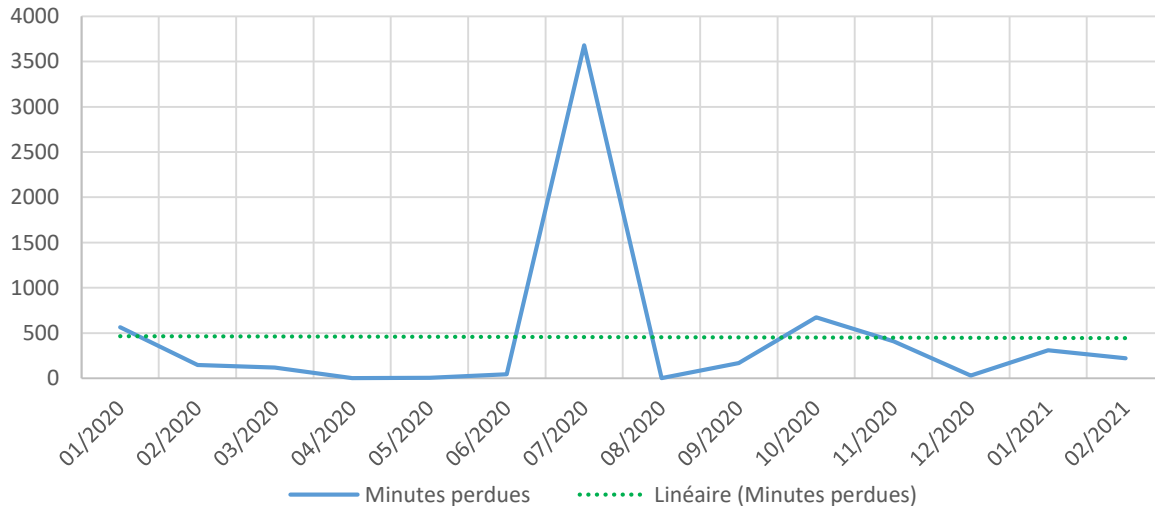
# RÉGULARITÉ

## UN PLAN D' ACTIONS QUI PORTE SES FRUITS

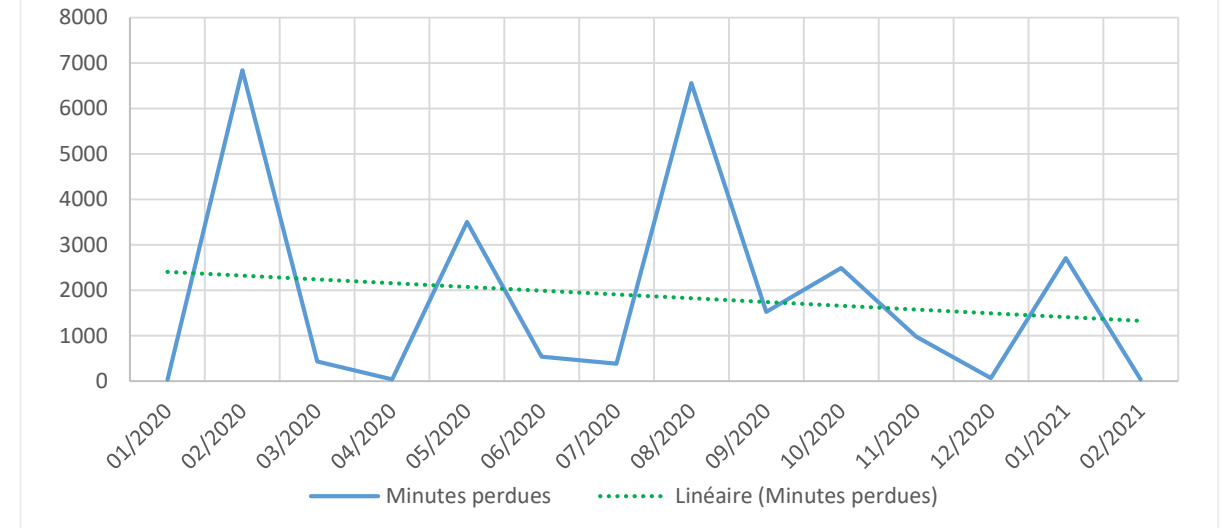
Des résultats obtenus grâce aux huit engagements pris cet été

- ✓ Irrégularité liée aux causes maîtrisables par SNCF Réseau divisée par 2 en novembre-décembre 2020 (1,6% contre 3,3% sur janvier – octobre 2020)
- ✓ Qui se déclinent concrètement dans la diminution des minutes perdues suite à des restitutions tardives et des incidents végétation

**MINUTES PERDUES POUR RESTITUTIONS TARDIVES NORMANDIE**



**MINUTES PERDUES CAUSE VÉGÉTATION NORMANDIE**



Un objectif d'optimisation de la performance du réseau ferré en Normandie, qui figure au cœur du contrat de performance signé le 16 novembre 2020 entre la Région Normandie et SNCF Réseau

# ÉCHANGES



# > GARES ET CONNEXIONS

# GRANVILLE

## PERSPECTIVES

### Remise en peinture des plafonds

- ✓ Du hall voyageurs
- ✓ Du quai transversal

Échéance : fin juin 2021



50 K€

SNCF 100 %

A horizon 2023-2024

- ✓ Mise en conformité des quais





# GRANVILLE

## QUALITÉ

### Borne Voix du client

### Analyse des évolutions de la satisfaction

#### Satisfaction globale et liée aux mesures sanitaires

- ✓ Un indice de **satisfaction globale** passé de **56 à 61** de **août 2020 à janvier 2021** mais est en diminution depuis novembre.
- ✓ **Satisfaction principale : espace d'attente.**
- ✓ Evolutions négatives principalement liées aux **manques d'assises et au confort thermique.**
- ✓ **Mesures sanitaires** : ensemble globalement positif (évolution de l'indice de **46 à 50** de **août 2020 à janvier 2021**) mais avec des variations erratiques.



Base indice 100

*Attention : les analyses effectuées sont à prendre avec précaution  
(les calculs effectués ne prennent pas en compte la fluctuation du nombre de répondants en fonction des mois).*

# ALENÇON

## QUALITÉ

### Borne Voix du client

### Analyse des évolutions de la satisfaction

#### Satisfaction globale et liée aux mesures sanitaires

- ✓ Un indice de **satisfaction global positif** : l'indice est passé de **58 à 67 de août 2020 à janvier 2021**, soit une augmentation de 15% sur ces 6 mois, principalement liée à une satisfaction globale des clients sur **la bonne information sur les trains**.
- ✓ Deux évolutions négatives principalement liées aux **manques d'assises et au confort thermique**.
- ✓ **Mesures sanitaires** : ensemble globalement stable malgré des variations selon les mois. La gare est passée d'un indice de **55 à 52 de août 2020 à janvier 2021**



Base indice 100

*Attention : les analyses effectuées sont à prendre avec précaution  
(les calculs effectués ne prennent pas en compte la fluctuation du nombre de répondants en fonction des mois).*

# PROGRAMME 1001 GARES

## Un programme ambitieux pour faire vivre les gares du territoire

*Lancé en 2019, le programme 1001 gares a pour ambition de dynamiser notre réseau de gares (communes rurales, villes moyennes...) et d'en faire des lieux d'accueil pour des commerces, des services locaux, des associations... au cœur des territoires.*

### GARE DE BRIOUZE

#### « Familles Rurales »

- ✓ Projet d'implantation d'une association proposant des activités culturelles et sportives aux familles du territoire, porté par la Ville de Briouze, avec l'appui de la sous-préfecture de l'Orne



**3 000 m<sup>2</sup> et 28 gares**  
identifiées en Normandie à date

*Des espaces encore disponibles  
à Argentan, Flers et Folligny ...*

# ÉCHANGES



# > SNCF VOYAGEURS LIGNES NORMANDES

# CONTEXTE SANITAIRE

## PLAN DE TRANSPORT ADAPTÉ

### Un plan de transport normand adapté à la baisse de fréquentation liée à la crise sanitaire

- ✓ **Des plans de transports adaptés successifs à partir de mars 2020** conformément aux consignes gouvernementales de limitation des déplacements
- ✓ **Une offre de transport enrichie depuis le 1er février 2021**
  - Certaines lignes retrouvent un **service normal** dont **Granville –Paris**
  - De nouvelles adaptations possibles en fonction de l'évolution de la crise sanitaire et des annonces gouvernementales

# PLAN DE RELANCE

## OFFRES ESTIVALES DE PORTE A PORTE

### 2021 : 2<sup>ème</sup> édition de la desserte estivale Paris-Mont St Michel via Pontorson

- ✓ 1 Aller retour quotidien jusqu'au pied du Mont St Michel (trajet terminal en navette)
- ✓ Offre à partir du samedi 19/06 jusqu'à début octobre
- ✓ Arrêt commercial à Folligny en cours d'études suite demande des associations
- ✓ Forfait à 27€ au départ de Paris (forfait intra-régional à l'étude)
- ✓ Des réflexions en cours pour développer les services aux voyageurs au départ, pendant le trajet, sur le site et au retour



### Les autres destinations estivales sur le territoire Normandie avec une offre de Porte à Porte

- ✓ Étretat, Honfleur, Plages du débarquement (offres en cours de d'étude pour 2021)



# TARIFICATION FLEXI'PASS



Mise en  
vente  
le 26/01

Premiers résultats  
108 PASS au 08/03

ADAPTÉ  
À VOTRE  
RYTHME

NOUVEAU  
FLEXI'PASS  
20  
TRAJETS  
EN TRAIN / MOIS\*

-20%  
par rapport à  
l'abonnement  
mensuel

NO MA D  
RESEAU DE MOBILITE  
NORMANDIE

RÉGION  
NORMANDIE

SNCF

DU BUREAU  
À LA MAISON

NOUVEAU  
FLEXI'PASS  
20  
TRAJETS  
EN TRAIN / MOIS\*

-20%  
par rapport à  
l'abonnement  
mensuel

NO MA D  
RESEAU DE MOBILITE  
NORMANDIE

RÉGION  
NORMANDIE

SNCF

## Principes de l'offre :

- ✓ Pass de 20 trajets pendant 30 jours (non calendaire)
- ✓ Éligible à la prime employeur (jusqu'à 50% de prise en charge)
- ✓ Formule Normandie + et -26 ans et Paris tout public

## Cibles :

- ✓ **Abonnés actuels** qui changent de rythme de travail
- ✓ **Nouveaux clients potentiels** : français qui pensent changer de cadre de vie ou déménager dans les 12 mois à venir / clientèle parisienne qui alterne ses déplacements entre Paris et la Normandie (Résidence secondaire en Normandie)
- ✓ **Personnes avec des missions ponctuelles** (intérim, stages...)

Nouveau

Calculateur de prix Flexi'Pass mis en ligne sur le site internet à compter de la semaine 12



# TARIFICATION

## FLEXI'PASS

### Semaine de lancement

- Mise en ligne sur le site
- Communiqué de presse
- Post RS et lancement jeu concours
- Affichage dynamique en gare
- E mailing aux abonnés

A partir du 22/01



Février

Mars

- Affichage gares et trains
- Dépliant
- Pochette à billets
- Guide de l'abonné



- Communication de proximité sur les villes recensant le plus de résidences secondaires
- Echange en cours avec Normandie Attractivité pour valoriser cette offre

# PARCOURS CLIENTS

## GUIDE DE L'ABONNÉ



### Un support co construit avec les associations

- ✓ Dispositif de communication

#### Actuellement :

- Disponible en ligne sur le site TER Normandie en version digitale « catalogue »

#### Prochamment :

- Nouvelle version intégrant le FLEXI'PASS et comparatif produits
- Emailing à tous les abonnés, puis tout au long de l'année à chaque nouvel abonné
- Edition papier aux guichets des gares normandes (fin 1<sup>er</sup> trimestre)
- Actions de rencontre clients pour valoriser les services et présenter le guide

# PARCOURS CLIENTS

## ACTIVITÉ FIL TWITTER NOMAD TRAIN 2020

### Les chiffres clés



7119

FOLLOWERS

59 %

CONVERSENT AVEC NOUS

37 360

TWEETS REÇUS

68 %

ABONNÉS TEMPO

### Les Nouveautés

✓ Amplitude élargie : 7J/7 de 6h à 22h



L'extension des horaires du fil TWITTER depuis le 2 janvier 2020 pour informer les voyageurs en temps réel sur l'état du trafic en situation normale ou perturbée et apporter des réponses ciblées à leurs besoins.

✓ + de personnalisation



Présentation des Community Managers par leur prénom pour plus de proximité



JULES

LUCIE

JADE

HANNA

NOELIE

# PARCOURS CLIENTS

## ACTIVITÉ FIL TWITTER NOMAD TRAIN 2020

### Les Nouveautés (suite)

✓ + de précisions



**Les attentes des twittos** : apporter plus de précisions sur le motif des perturbations, cohérence des informations sur tous les canaux, améliorer l'anticipation de l'information.



**Un travail d'enrichissement sur le niveau de réponses** (N° de train, horaire/ trajet/ solution de report + illustrer par des photos les évènements lorsque cela est possible) a été réalisé.

**SNCF NOMAD TRAIN**  
@train\_nomad

[BAGAGE ABANDONNE] 🧳

Une valise abandonnée en gare peut perturber le trafic pendant 2 heures, le temps que les démineurs lèvent le doute.

Soyez vigilants et pensez à étiqueter vos effets personnels 🏷️

**SNCF NOMAD TRAIN**  
@train\_nomad

[🧳 Bagage Abandonné ✅]

C'est bientôt le week-end, soyez vigilants et pensez à étiqueter vos effets personnels. 🏷️

Une valise abandonnée en gare peut perturber le trafic pendant 2 heures, le temps que les démineurs lèvent le doute.

**SNCF NOMAD TRAIN**  
@train\_nomad

🚧 [ TRAVAUX PARIS-GRANVILLE]

Le week-end du 13&14 Mars 2021, des travaux de mise en accessibilité de la gare de St Quentin en Yvelines entraîneront des changements horaires

Le samedi 13/03, le 3464 sera avancé de 4min au départ d'Argentan et des gares suivantes, jusqu'à Dreux

**SNCF NOMAD TRAIN**  
@train\_nomad

🔴 19h20 [PARIS ➡ GRANVILLE]

Le 3430 sera terminus Dreux. Les voyageurs sont invités à prendre le Transilien 165882 prévu à 20h52.

🔴 18h50 [PARIS ➡ GRANVILLE]

Une panne de signalisation dans le secteur de Bourth perturbe le trafic depuis presque 1h. Un retour à la normale est prévu pour 20h. ...

**SNCF NOMAD TRAIN**  
@train\_nomad

🟢 20h35 [PARIS ➡ GRANVILLE]

Le 3430 est reparti à 20h15 avec un limitation de vitesse de 30km/h sur 15km. Prévoir +160min à l'arrivée.

🔴 19h25 [PARIS ➡ GRANVILLE]

Le 3441 partira au départ de Dreux avec +30min de retard.

...

# PARCOURS CLIENTS

## MODERNISATION DU SITE INTERNET

### Les principales attentes



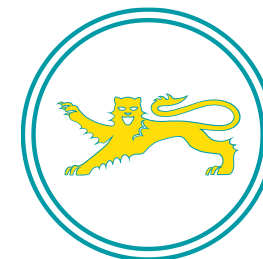
#### Un site vieillissant

- ✓ Non responsive
- ✓ Pas moderne
- ✓ Contraignant



#### Des attentes clients/associations

- ✓ Organisation du site à simplifier
- ✓ Un parcours abonné à fluidifier
- ✓ Trop ou pas assez d'infos
- ✓ Un langage parfois trop technique



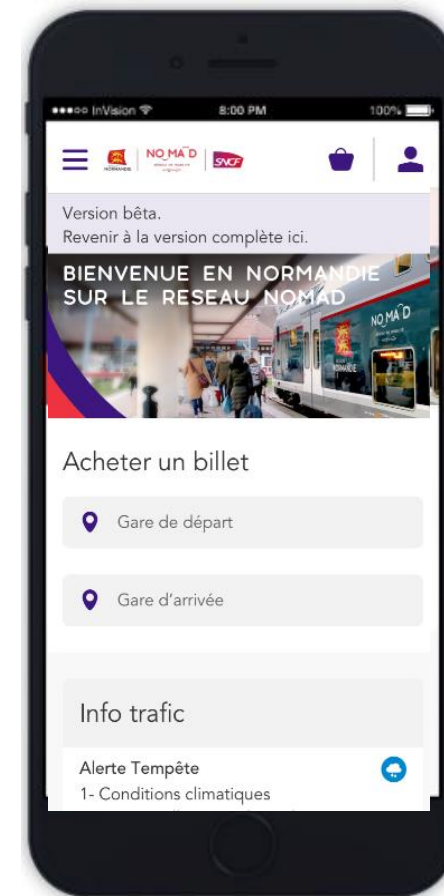
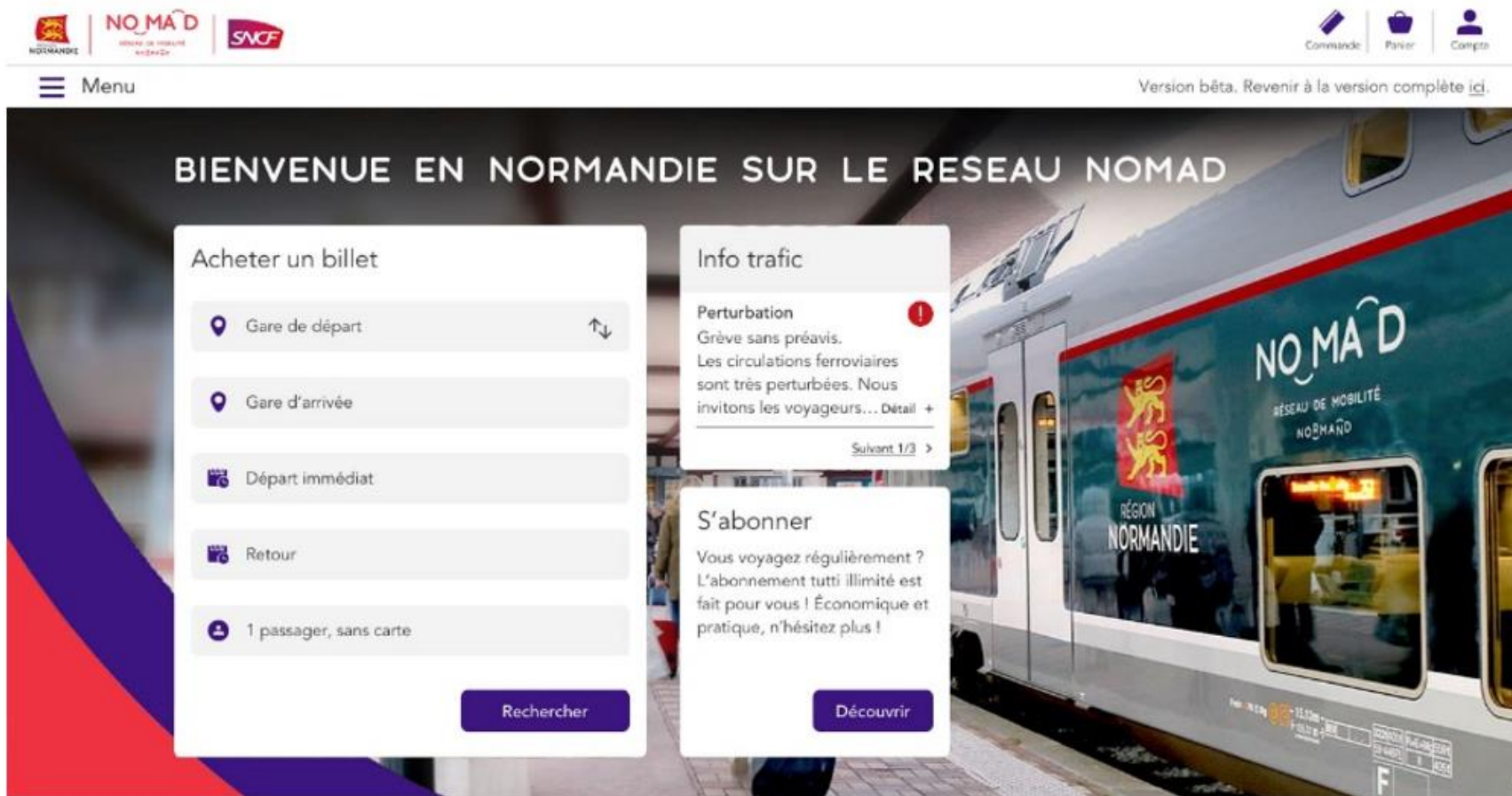
#### Une marque Nomad train à ancrer

Un site utilisable en mobilité moderne, mieux structuré aux couleurs de NOMAD

# PARCOURS CLIENTS

## MODERNISATION DU SITE INTERNET

### La page d'accueil



# PARCOURS CLIENTS

## MODERNISATION DU SITE INTERNET

### Rétroplanning

VERSION MOBILE

NEWS



11 mars 2021

VOYAGEURS OCCASIONNELS

#### 1<sup>ère</sup> Étape

- ✓ Accès à la nouvelle page d'accueil
- ✓ Module recherche itinéraire
- ✓ Achat simple d'un billet AS ou AR pour une personne sans compte client
- ✓ Menu de l'ancien site accessible en haut à gauche
- ✓ En version Responsive depuis le mobile pour ces fonctionnalités

Fin avril

VOYAGEURS ABONNES

#### 2<sup>ème</sup> Étape

- ✓ Menu
- ✓ Achat d'abonnement
- ✓ Pages produits

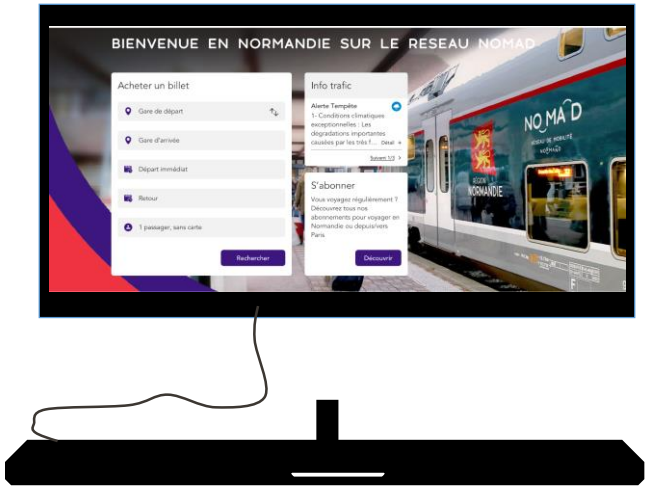
Panels Beta Testeurs

- ✓ Associations
- ✓ 100 clients

2 mars 2021

Accessible  
3<sup>ème</sup> trimestre 2021

VERSION BUREAU



# EXPÉRIMENTATION ENVIRONNEMENTALE BIOCARBURANT B100 POUR LES RÉGIOLIS

## Un test grandeur réelle pour le biocarburant sur Paris-Granville

- ✓ Une expérimentation en service commercial après un essai prometteur sur banc
  - D'avril à juin 2021
  - Sur 15 rames Régiolis
  - Un carburant B100, 100% issu de la filière colza
- ✓ Un objectif de réduction de 60% des gaz à effets de serre au champs du rail



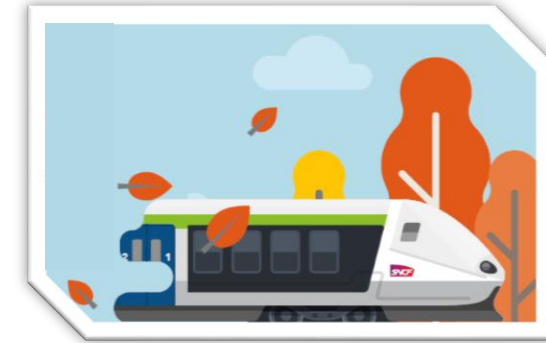


# PLAN D'ACTION ADHÉRENCE 2020

## PARIS-GRANVILLE

### Reconduction du plan d'actions qui a donné des résultats depuis 2017

- ✓ Un ensemble de solutions pour limiter les impacts des feuilles mortes et de l'humidité sur le réseau
- ✓ Des actions relatives aux infrastructures ferroviaires, au matériel roulant et à la conduite du matériel



**Campagnes d'élagage, débroussaillage des zones sensibles** tout au long de l'année pour limiter la dépose des feuilles.



**Circulation des trains laveurs et d'engins broyeurs** pour éviter la formation de zones glissantes. L'ensemble des portions de la ligne est nettoyée toutes les 48 heures maximum.



**Circulation de « trains lourds »** intercalés avec les trains laveurs pour parfaire l'adhérence.



**Adaptation de l'informatique embarquée** des Régiolis pour améliorer le freinage en cas d'adhérence (système anti-blocage des roues).



**Constitution d'un stock supplémentaire d'essieux** dans les ateliers de Granville.



**Adaptation des gestes métiers conduite** pendant la période critique pour tenir compte de l'adhérence amoindrie.



**Limitation temporaire de vitesse des trains à 120 km/h du 12 octobre au 12 décembre 2020** pour réduire le risque de dégradation du matériel roulant.



Enfin, conséquence directe de cette dernière mesure, **adaptation de la grille horaires** avec des temps de parcours légèrement allongés.

# ÉCHANGES



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**