

COMITÉ DE TERRITOIRE

le 22 mars 2021



MANCHE - BESSIN



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

LA QUALITÉ DE SERVICE LE QUOTIDIEN DU VOYAGEUR



TER NORMANDIE

LES INDICATEURS DE PRODUCTION

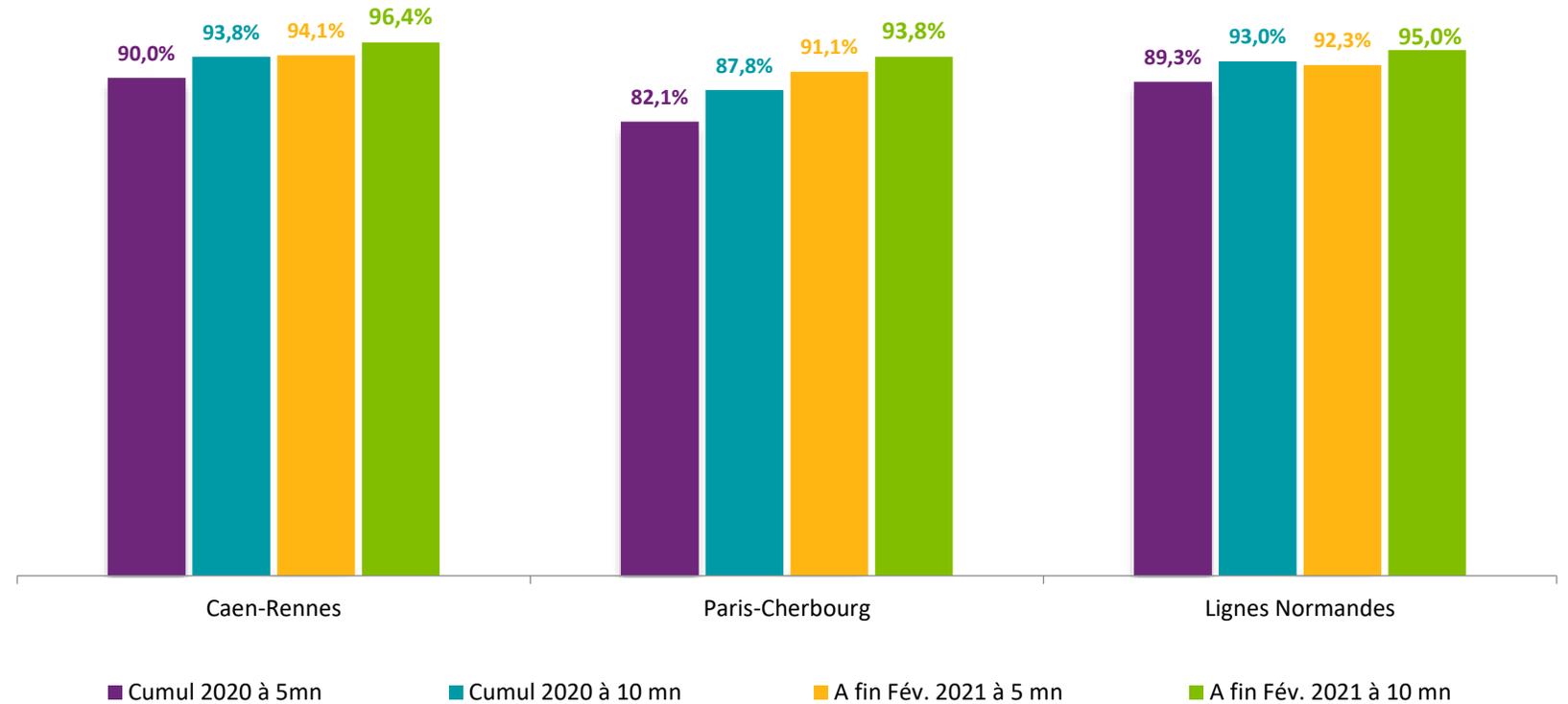


PONCTUALITÉ BRUTE TOUS TRAINS TOUTES CAUSES

Une année 2020 marquée par des événements externes (Remblai Apremont, Covid 19, mouvement social interprofessionnel...) qui ont pénalisé la qualité de la production et n'ont pas permis de mettre en œuvre le service annuel 2020 sur l'axe Paris-Cherbourg.

Les plans d'actions mis en place depuis septembre permettent d'améliorer la tendance.

L'axe Caen-Rennes, avec moins de circulations, subit nettement moins l'impact de ces événements et obtient de très bons résultats.



TER NORMANDIE

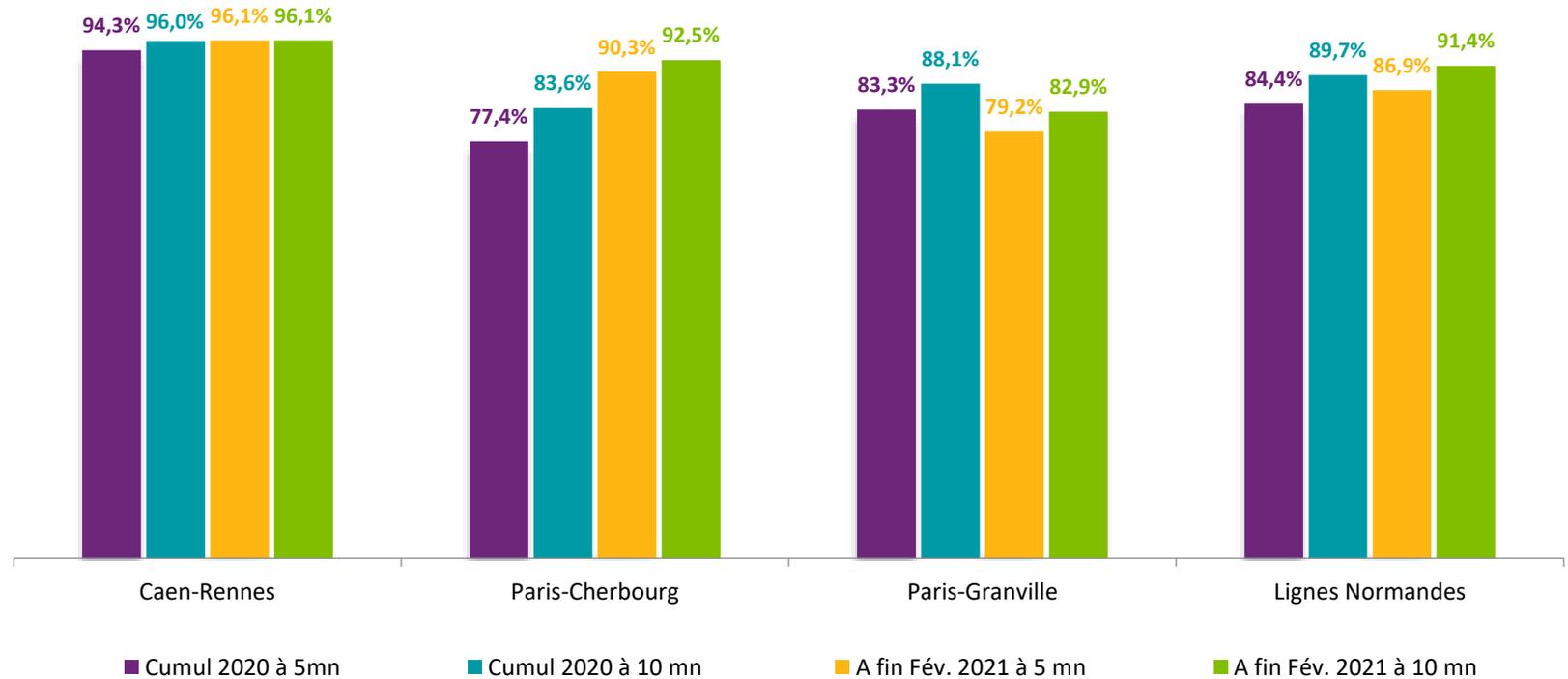
LES INDICATEURS DE PRODUCTION



PONCTUALITÉ BRUTE TRAINS STRUCTURANTS TOUTES CAUSES

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

Ponctualité brute trains structurants tous trains toutes causes



Items observés :

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

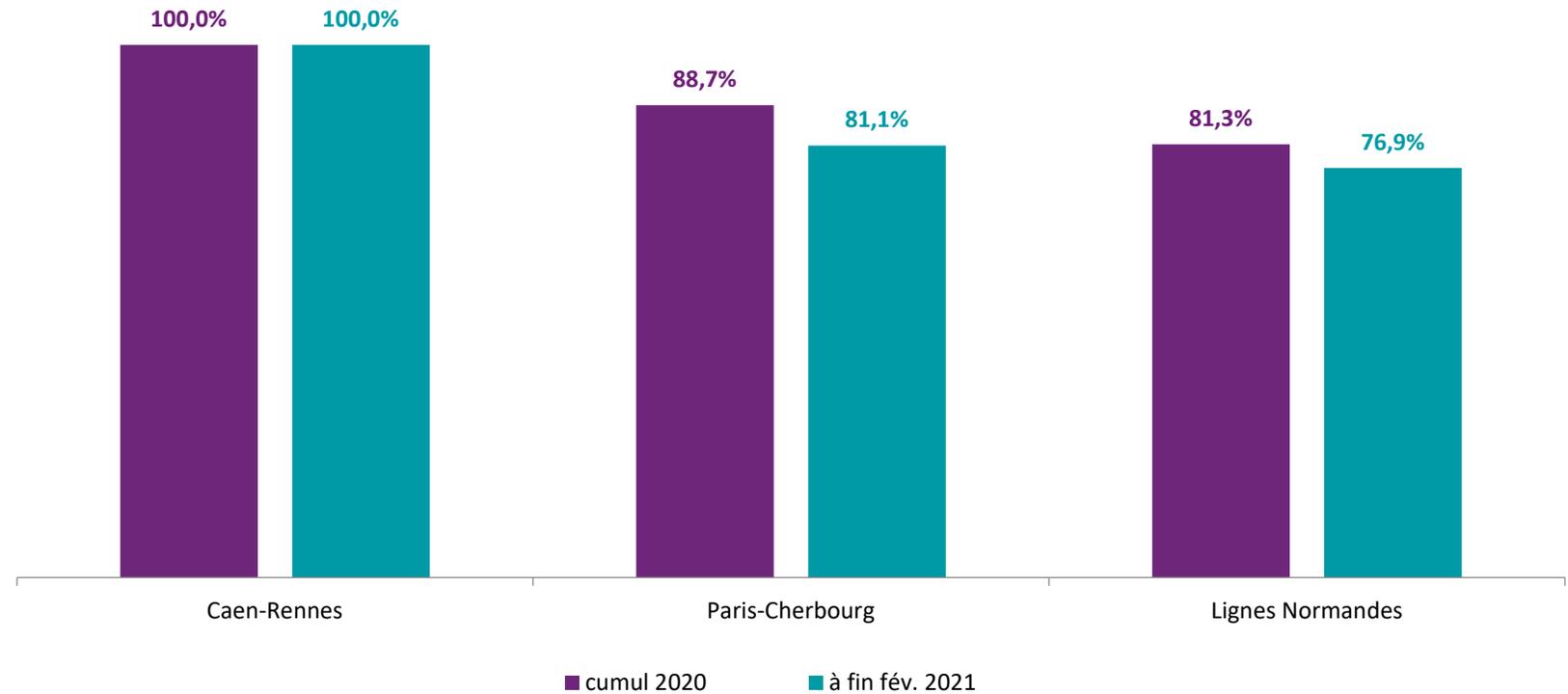
TER NORMANDIE

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.



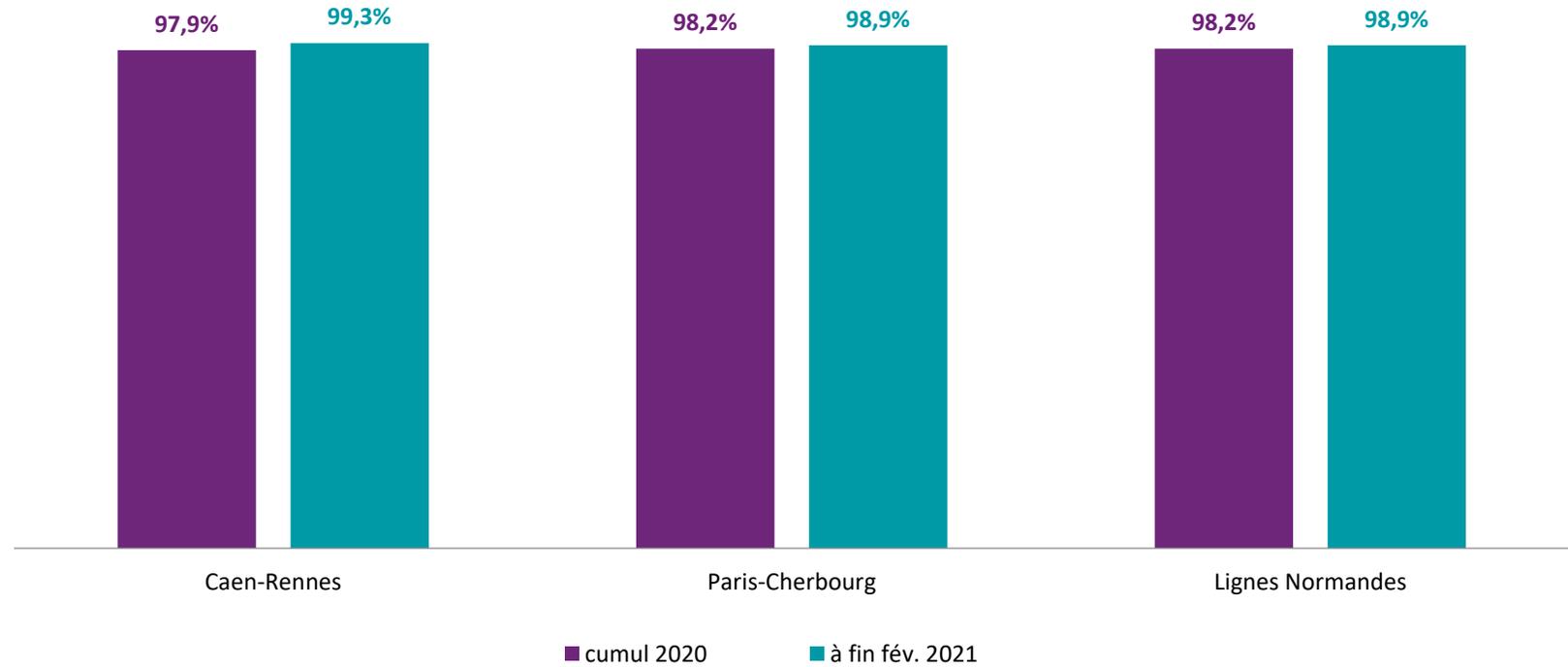
TER NORMANDIE

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.



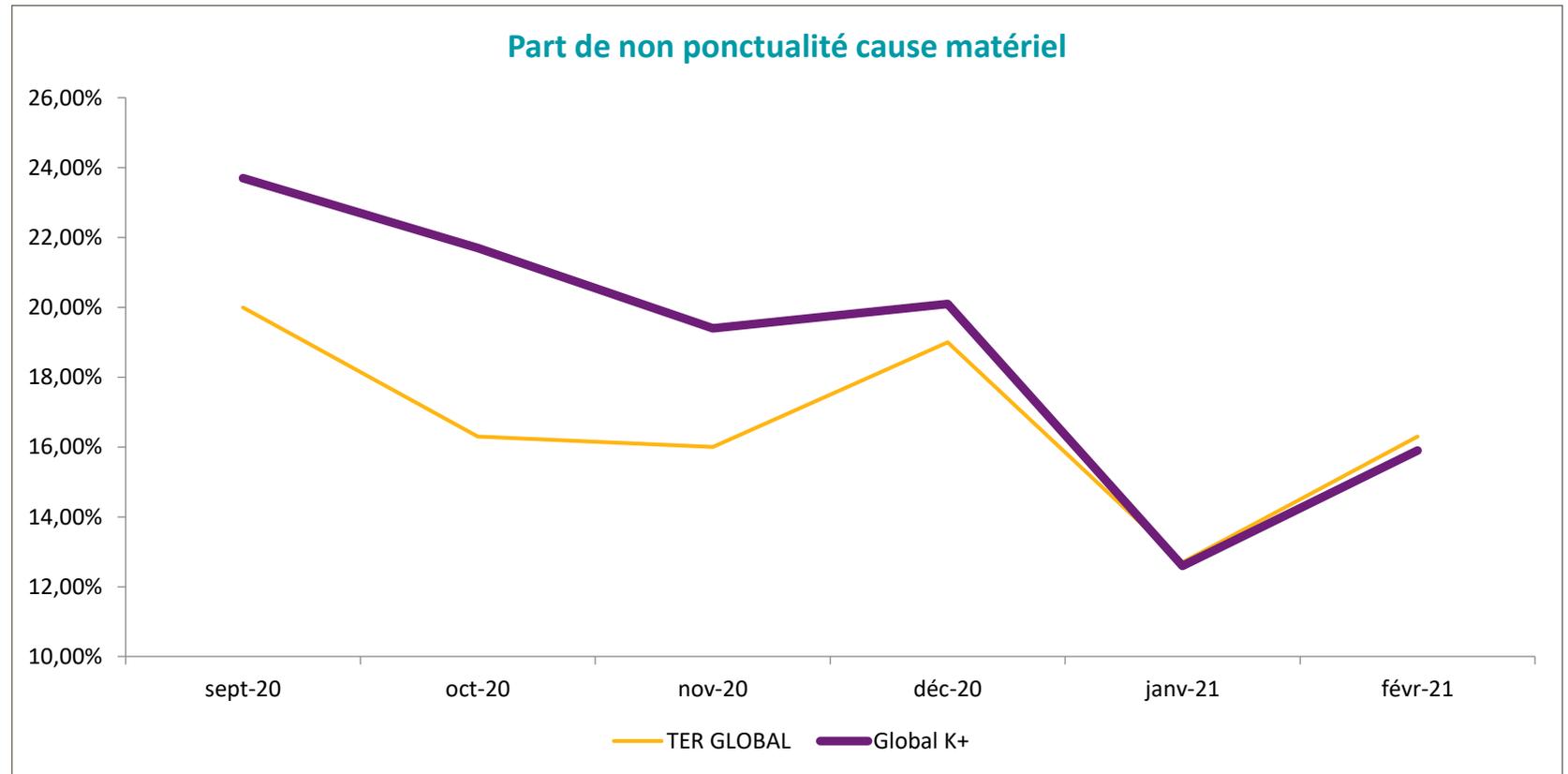
TER NORMANDIE

LES INDICATEURS DE PRODUCTION



L'IMPACT DES CAUSES MATÉRIEL

Un impact positif de l'arrivée des nouvelles rames Omnéo sur la régularité et la fiabilité des trains



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 Evreux**
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

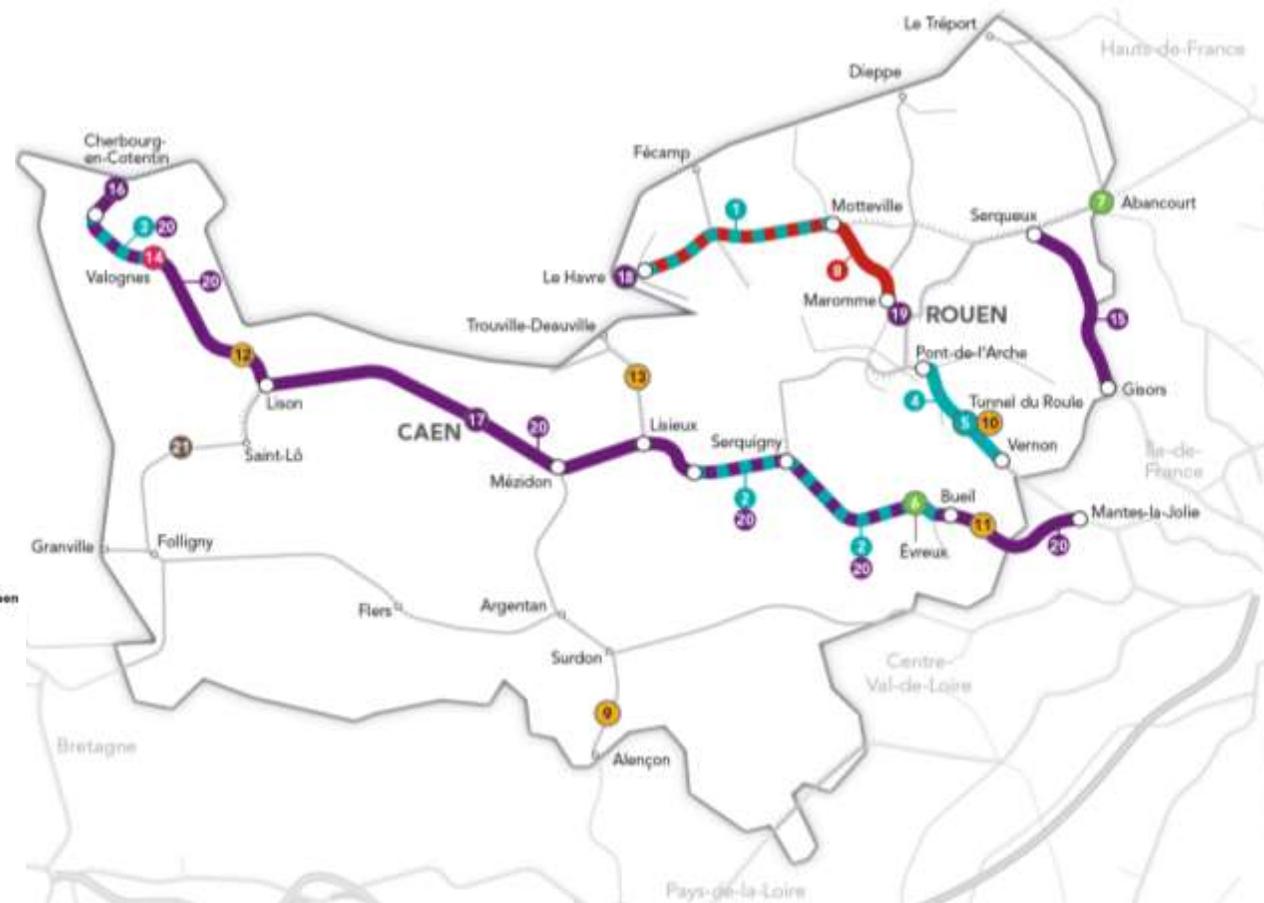
- 14 **Mise en accessibilité de la gare de Valognes**
Novembre 2021 et jusqu'en 2022 - chantier cofinancé

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

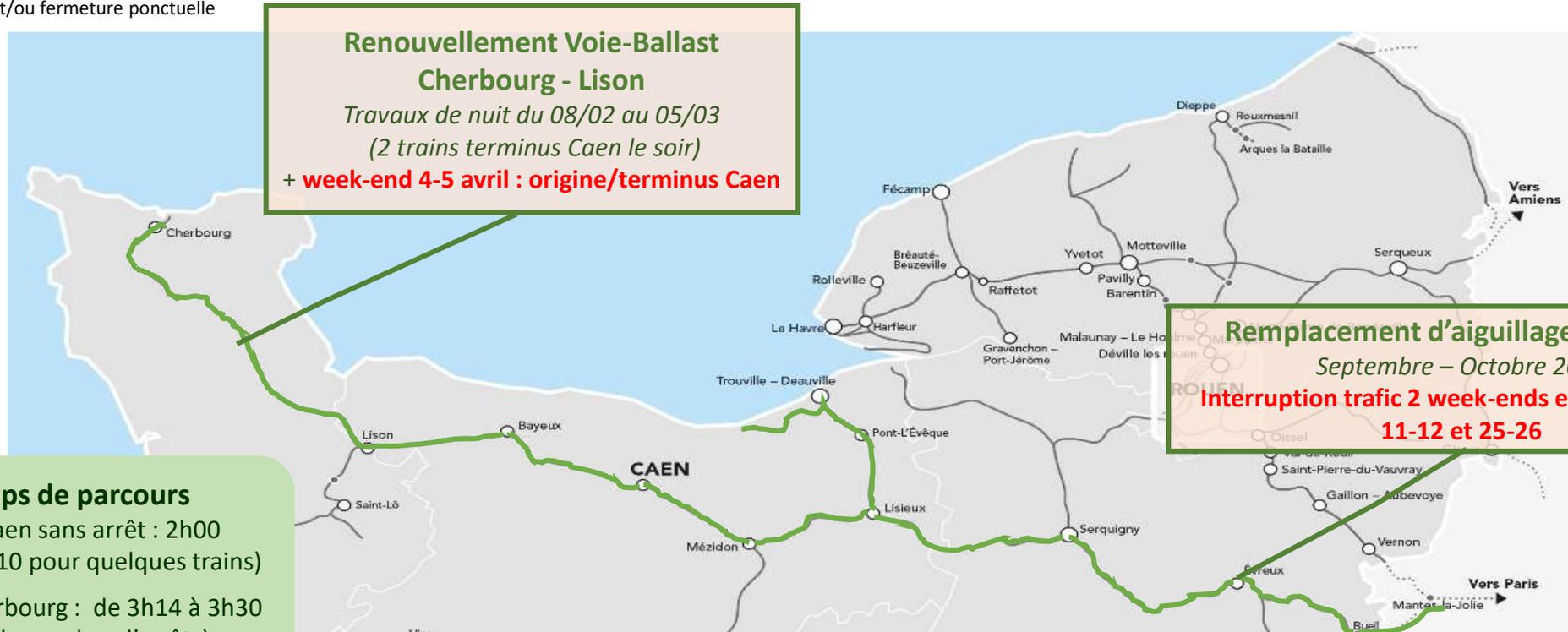


186M€ investis en Normandie en 2021 pour un réseau plus performant

TRAVAUX 2021

PRINCIPAUX CHANTIERS NORMANDS

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



**Renouvellement Voie-Ballast
Cherbourg - Lison**
Travaux de nuit du 08/02 au 05/03
(2 trains terminus Caen le soir)
 + **week-end 4-5 avril : origine/terminus Caen**

Remplacement d'aiguillages - Evreux
Septembre – Octobre 2021
Interruption trafic 2 week-ends en septembre :
11-12 et 25-26

Temps de parcours
 Paris-Caen sans arrêt : 2h00
 (jusqu'à 2h10 pour quelques trains)
 Paris – Cherbourg : de 3h14 à 3h30
 (selon le nombre d'arrêts)

GSM Rail
 Lisieux Cherbourg : Travaux 2020-2021
 Mantes Lisieux : Travaux 2021-2022

Surveillance du remblai d'Apremont
 Limitation à 40 km/h

DÉPLOIEMENT DU GSM-RAIL POUR FLUIDIFIER LES CIRCULATIONS

Mise en place d'une liaison sans fil pour permettre aux conducteurs de communiquer avec les opérateurs de contrôle des installations

- ✓ Déploiement de la fibre optique
- ✓ Implantation de mâts et infrastructures de télécommunications tous les 7 km
- ✓ Objectif : améliorer la régularité en signalant et traitant plus rapidement les incidents



IMPACTS

Sans impact



33,5 M€

Région 50 %, Etat 50 %,

AMÉNAGEMENT DU PN 29 BELVAL

SÉCURISER LES CIRCULATIONS

Sur la portion St Lô-Coutances, passage à niveau inscrit au programme de sécurisation en raison d'un sas de sortie trop court

- ✓ Réalisation d'un sas de sécurité long pour accès D 972
- ✓ Début des travaux : mi-février 2021
- ✓ Durée des travaux : 6 mois



IMPACTS

Sans impact



651 000 €

Département de la Manche 50 %
Etat 50 %

RENOUVELLEMENT D'AIGUILLAGES EVREUX

RÉGÉNÉRATION DU RÉSEAU

Renouvellement des aiguillages en gare d'Evreux

✓ Travaux de fin août à fin octobre 2021



IMPACTS

- Trains origine/terminus Mantes ou Caen les week-ends des 11-12 et 25-26 septembre



3,7 M€

SNCF Réseau 100 %

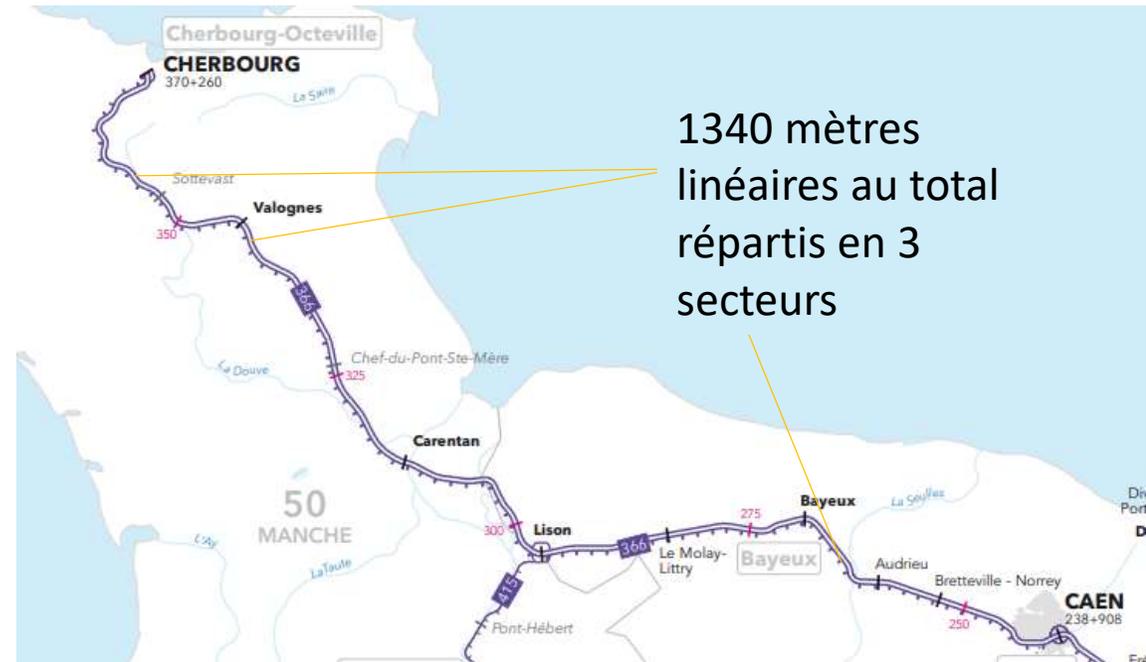
RENOUVELLEMENT VOIE-BALLAST RÉGÉNÉRATION DU RÉSEAU DE MANTES À CHERBOURG

Portion Lison - Cherbourg

✓ Du 8 février au 26 mars

IMPACTS

- 3 trains Paris- Cherbourg terminus Caen (départs 18h59, 20h59 et 19h59 du vendredi)



2,6 M€

SNCF Réseau 100 %

TRAVAUX 2021

PRINCIPAUX CHANTIERS EN ILE-DE-FRANCE

29 week-end de travaux impactant la ligne Paris-Caen-Cherbourg, dont :

- ✓ 4 avec suppressions partielles (trains origine/terminus Mantes ou Evreux)
 - 3 au 5 avril (Pâques)
 - 13 au 16 mai (Ascension)
 - 7-8 et 28-29 août

- ✓ 10 avec allègement du plan de transport (suppression de trains car capacité réduite)
 - 20-21 et 27-28 février
 - 05-06 et 12-13 juin
 - 10-11, 17-18 et 24-25 juillet
 - 14-15 et 21-22 août
 - 04-05 septembre



- ✓ 15 avec allongement du temps de parcours (détournement Paris – Mantes via Conflans)
 - 20-21 et 27-28 mars
 - 10-11, 17-18 et 24-25 avril
 - 01-02, 08-09, 22 au 24 mai (Pentecôte) et 29-30 mai
 - 26-27 juin
 - 18-19 septembre
 - 06-07, 11 au 14, 20-21 et 27-28 novembre

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

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%

RÉSULTATS :

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

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 maîtrise
de la végétation

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

Depuis juillet 2020
Action réalisée à 100%

Renforts complémentaires pour l'unité de maîtrise 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

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 maîtrise 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

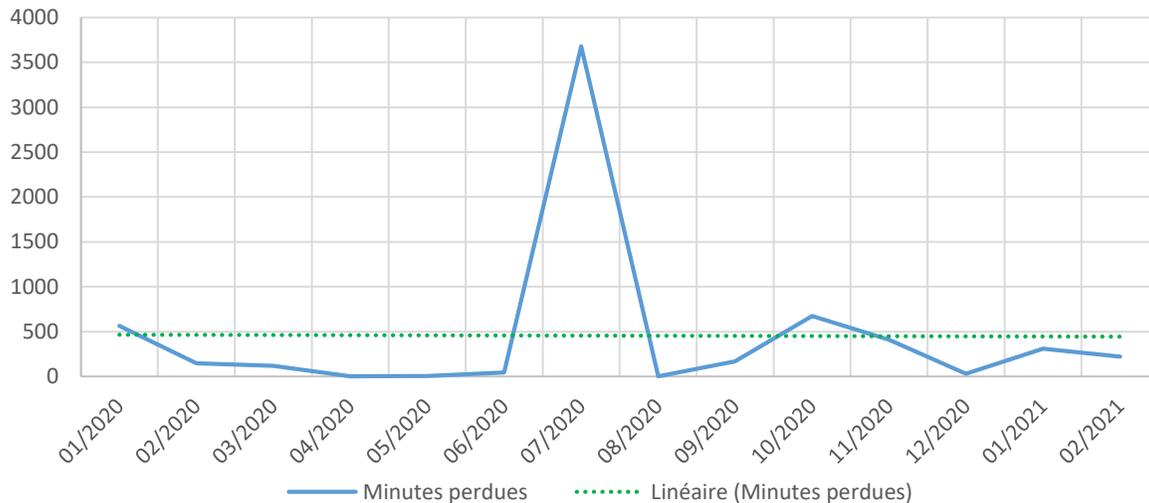
RÉGULARITÉ

UN PLAN D'ACTION QUI PORTE SES FRUITS

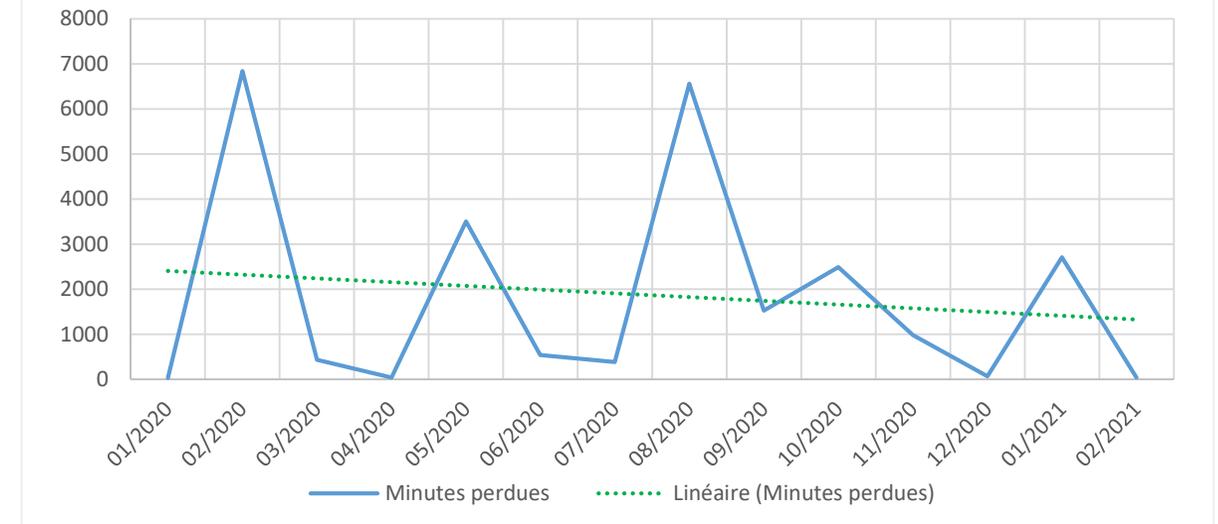
Des résultats obtenus grâce aux huit engagements pris cet été

- ✓ 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

CAEN

RÉALISATIONS ET PERSPECTIVES

Réalisations

- ✓ Installation de nouveaux écrans TFT dans le hall

€ 87 K€
SNCF 100 %



- ✓ Renforcement de la signalétique ascenseurs et sorties de gare dans le souterrain

€ 2,5 K€
SNCF 100 %



A horizon 2023 (à confirmer)

- ✓ Réfection des verrières côté ville et côté voies
- ✓ Régénération de la vidéoprotection
- ✓ Rénovation des auvents de quais

CAEN QUALITÉ

Baromètre satisfaction clients septembre 2020



Satisfaction globale



CHERBOURG PERSPECTIVES

Réfection de l'auvent du bâtiment voyageurs côté quais

✓ Horizon 2022/2023

Mise en accessibilité des quais

✓ Calendrier à l'étude



CHERBOURG

QUALITÉ

Baromètre satisfaction clients septembre 2020



Satisfaction globale



VALOGNES

RÉALISATIONS

Mise en Accessibilité PMR

Travaux Juillet 2019 – 2021

- ✓ Rehaussement des quais
- ✓ Elargissement de la passerelle
- ✓ Pose de 2 ascenseurs

€ **4,8 M€**
Région 60 %, Etat 25 %,
SNCF Réseau 15 %



BAYEUX QUALITÉ

Borne Voix du client Analyse des évolutions de la satisfaction

Satisfaction globale et liée aux mesures sanitaires

- ✓ Une **satisfaction globale** très positive : l'indice a évolué de **65 à 91** de août 2020 à janvier 2021, soit une forte augmentation de **40%**
- ✓ Satisfaction globale des clients sur **l'information**
- ✓ Les évolutions négatives sont principalement liées aux **manques d'assises et au confort thermique**
- ✓ **Mesures sanitaires** : Un ensemble globalement positif car la gare est passée d'un indice de **69 à 71** de août 2020 à janvier 2021, soit une augmentation de 3% sur ces 6 mois



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 PONTORSON

« Les Rayons de la Baie »

- ✓ Ouverture prochaine d'une boutique de location de vélos, portée par un entrepreneur privé

GARE DE ST LÔ

« Boutique SLAM »

- ✓ Ouverture prochaine d'une boutique mobilité, portée par St Lô Agglomération
- ✓ 3 autres projets en cours d'instruction avec l'agglo.

3 000 m² et 28 gares
identifiées en Normandie à date

Des espaces encore disponibles
à Coutances, 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 12 février 2021 et le 8 mars 2021
 - De nouvelles adaptations possibles en fonction de l'évolution de la crise sanitaire et des annonces gouvernementales

Les fiches horaires sont consultables par ligne sur la page dédiée du site TER Normandie
<https://www.ter.sncf.com/normandie/depliant/recherche>

PLAN DE RELANCE

OFFRES ESTIVALES DE PORTE A PORTE

2021 : 2^{ème} 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 € pour se rendre au Mont St Michel au départ de Paris et des autres gares de l'axe
- ✓ 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
176 PASS au 16/03



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

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^{er} trimestre)
- Actions de rencontre clients pour valoriser les services et présenter le guide

PARCOURS CLIENTS

ACTIVITÉ FIL TWITTER NOMAD TRAIN 2020

Les chiffres clés



Les Nouveautés

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



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.



Présentation des Community Managers par leur prénom pour plus de proximité



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 événements lorsque cela est possible) a été réalisé.



PARCOURS CLIENTS

MODERNISATION DU SITE INTERNET

Les principales attentes



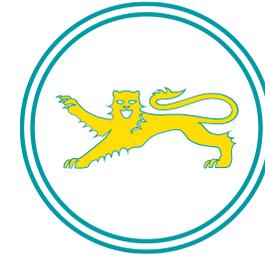
Un site vieillissant

- ✓ 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



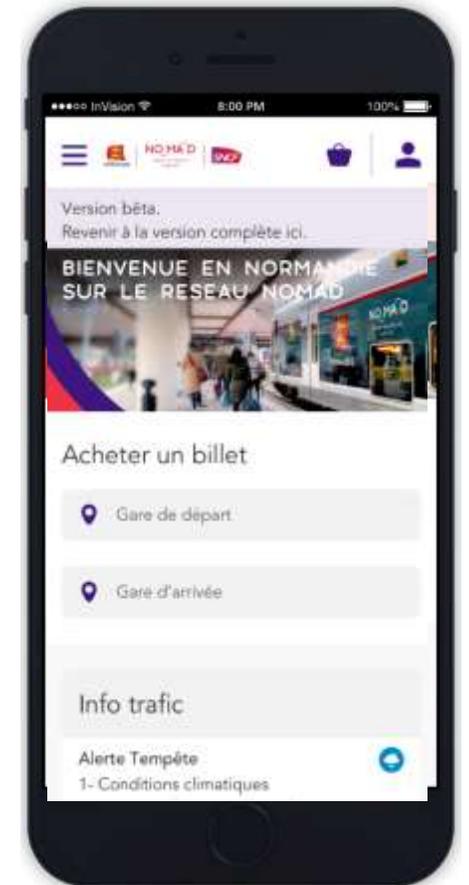
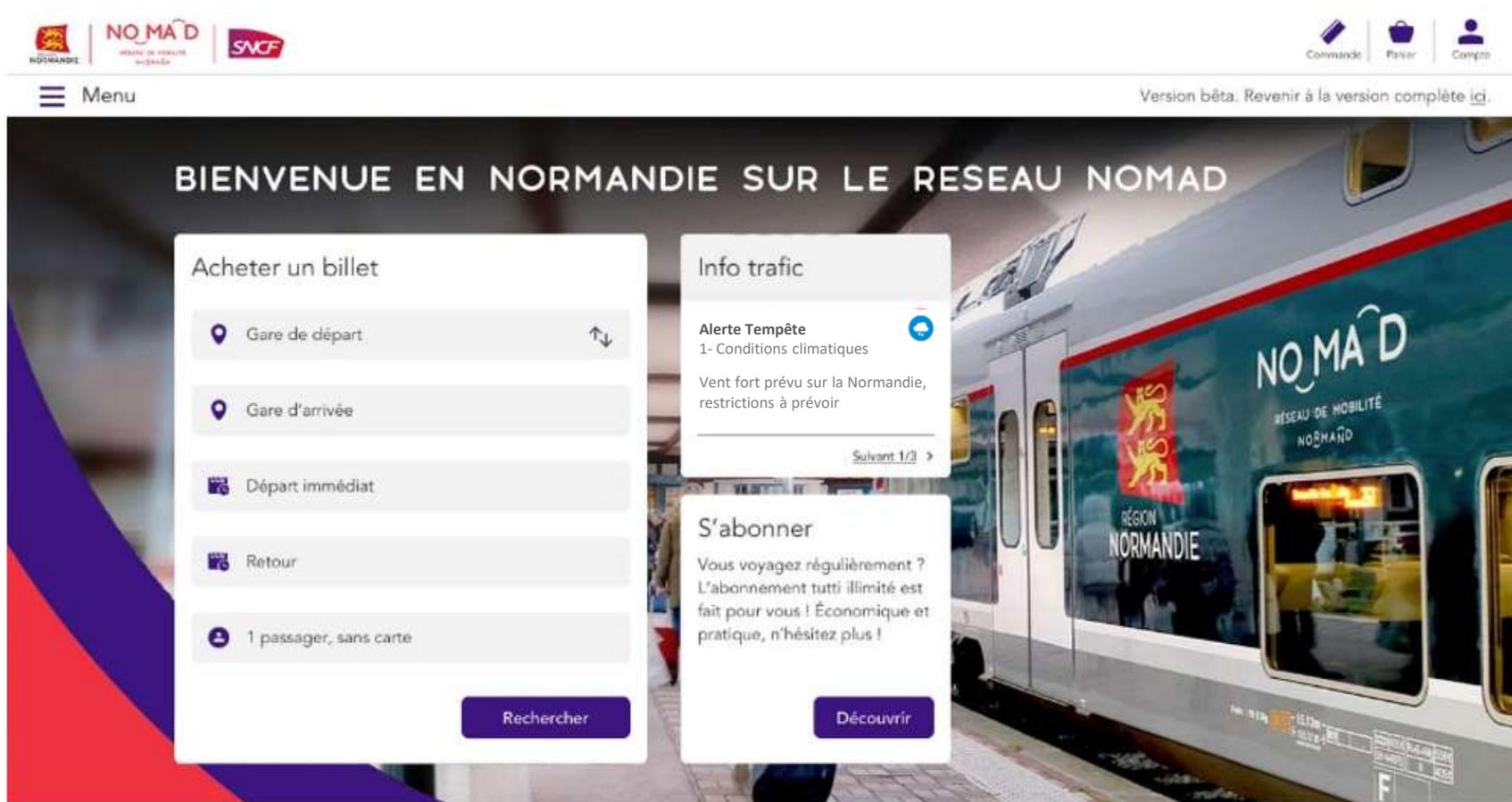
Une marque Nomad train à ancrer

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

NEW

11 mars 2021

1^{ère} Étape

VOYAGEURS OCCASIONNELS

- ✓ 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

2^{ème} Étape

VOYAGEURS ABONNES

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

Panels Beta Testeurs

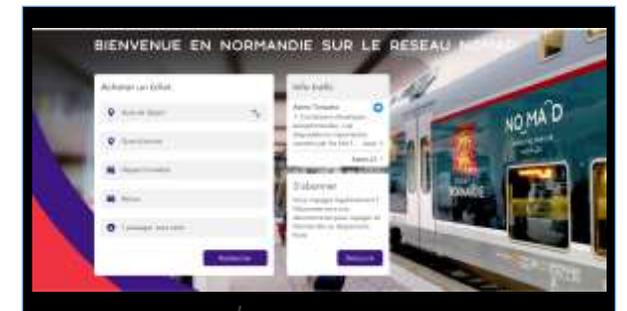
- ✓ Associations
- ✓ 100 clients

2 mars 2021

Accessible

3^{ème} trimestre 2021

VERSION BUREAU



CONFORT A BORD

UN NOUVEAU SERVICE AVEC LES RAMES OMNÉO

Des rames accessibles aux personnes en situation de handicap

- ✓ Dispositif d'accès en autonomie pour les passagers en fauteuil roulant
- ✓ Des espaces appropriés dont des toilettes adaptées

Des services connectés

- ✓ Gestion de la réservation des sièges
- ✓ Système d'information Voyageur Embarqué (SIVE),
- ✓ Diffusion de vidéos
- ✓ Wifi à bord

De nouveaux équipements

- ✓ Distributeur de boissons chaudes
- ✓ Aménagement des espaces bagages et des espaces vélos
- ✓ Sièges
- ✓ ...



DÉPLOIEMENT DES OMNEO PREMIUM

UNE ARRIVÉE PROGRESSIVE DES RAMES OMNÉO

Une livraison progressive des rames

- ✓ 19 rames Omnéo Premium en exploitation, au 31 Janvier 2021, soit un retard de livraison de 20 rames
- ✓ 40 rames Omnéo Premium livrées d'ici la fin de l'été 2021

Des actions pour compenser le retard de livraison



Prolongation de voitures Corail et locomotives pour assurer le plan de transport Normandie



Des matériels engagés fin 2020 pour se substituer aux OMNÉO non livrés

- 2 Régiolis
- 6 Coradia Liner
- 1 TGV



ÉCHANGES



MERCI DE VOTRE ATTENTION