~~~~COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Le 22 octobre 2020

**des actionS ET DES MESURES concrÈtes**

**pour RETROUVER DES CONDITIONS DE TRANSPORT SATISFAISANTES SUR LES LIGNES NORMANDES**

**A la suite de nombreux dysfonctionnements subis ces derniers mois sur les lignes normandes, Jean-Pierre Farandou, Président-Directeur général de SNCF, s’est rendu ce matin au Conseil régional à Rouen pour présenter à Hervé Morin, Président de la Région Normandie, le plan d’action SNCF visant à redresser rapidement la qualité du service ferroviaire, proposer aux voyageurs des conditions de transport au niveau de leurs attentes et mieux les informer.**

**L’échange entre les deux présidents a notamment été l’occasion pour Jean-Pierre Farandou de présenter Pierre Boutier, nouvellement missionné par le groupe SNCF pour redresser la performance du système ferroviaire en Normandie, en particulier sur les axes Paris-Rouen-Le Havre et Paris-Caen-Cherbourg, en support des entités opérationnelles locales. Cette mission fait suite à la demande formulée par Hervé Morin fin août.**

Pour mémoire, à l’occasion d’une réunion d’urgence qui s’est tenue le 24 août dernier, Hervé Morin avait demandé à Jean Pierre Farandou, Président de la SNCF, d’établir un plan d’action afin que cessent les dysfonctionnements subis par les voyageurs entre la Normandie et Paris.

Un point d’étape est d’ores et déjà programmé en novembre pour dresser un bilan des différentes actions mises en place et effectuer si besoin les ajustements nécessaires.

**I / AMÉLIORER LA DISPONIBILITÉ DU MATÉRIEL ET LES CONDITIONS D’EXPLOITATION**

Depuis plusieurs semaines, le parc matériel normand est fortement en tension, en raison notamment des retards de livraison des rames Omneo par le constructeur Bombardier Transport (9 livrées sur les 25 attendues mi-octobre). Cette situation s’est trouvée aggravée par les impacts de la crise sanitaire ainsi que par plusieurs événements externes (tempête Alex, heurts d’animaux, autres incidents...) immobilisant 7 rames fortement capacitaires et entraînant des sous-compositions et des suppressions de trains.

Le plan de transport sur les lignes normandes s’en est trouvé lourdement affecté et les conditions de voyage se sont considérablement dégradées.

1. **Trois rames TGV en renfort pour les lignes normandes**

SNCF Voyageurs met à disposition de la Région Normandie 3 rames de son parc TGV pour renforcer, pendant plusieurs mois, les liaisons sur la ligne Paris-Rouen-Le Havre.

Une première rame TGV circulera dès le début du mois de novembre, complétée de 2 rames TGV à partir de mi-décembre. Cette mise à disposition durera 7 mois, jusqu’à fin mai 2021. Chaque rame, issue du parc TGV Atlantique, assurera 3 trajets par jour sur cet axe. **C’est la 1ère fois en France que SNCF met à disposition sur une période de longue durée des rames TGV pour assurer l’exploitation de lignes régionales.**

1. **Mobilisation spécifique des équipes de maintenance**

Pour compenser le retard de livraison des rames Omneo, la SNCF a été contrainte de maintenir en circulation 41 voitures Corail et 5 locomotives au-delà des délais prévus. Dans ce nouveau contexte, la SNCF a mobilisé **50 agents supplémentaires** au plan de marche initial dans les Technicentres de Normandie et de Clichy. Elle a également sollicité le soutien **de 4 experts de l’ingénierie du Matériel de Saint-Pierre-des-Corps.**

Par ailleurs, la mobilisation des équipes de maintenance de Sotteville et Caen a permis de réduire de 50 % les délais de préparation des rames Omneo entre la livraison par Bombardier Transport et la mise en service commercial. 3 nouvelles rames Omneo ont ainsi pu être mises en service le 16 octobre.

**II/ FOURNIR AUX VOYAGEURS UNE INFORMATION DIRECTE ET PLUS RÉACTIVE**

1. **Garantir une information en temps réel et de meilleure qualité grâce à de nouveaux outils innovants**
* À partir de novembre 2020, le Centre Opérationnel régional sera placé en contact direct avec les conducteurs de train sur l’axe Paris-Rouen-Le Havre pour partager l’information en temps réel. Par ailleurs, le centre sera équipé en 2021 d’un mur d’images reprenant toutes les indications indispensables à la prise de décisions permettant une information voyageurs plus réactive et plus fiable.
* Les informations sur la composition en temps réel des trains sont rendues disponibles sur l’Assistant SNCF sur iPhone, et le seront sur Android au premier trimestre 2021.
* À partir de décembre, les explications sur les motifs des retards seront rendues plus explicites et plus précises pour les voyageurs, afin de permettre une meilleure compréhension de la situation (mise à quai tardive, difficulté dans la préparation du train…).
* De nouvelles applications internes sont développées pour assurer une saisie plus rapide des informations liées à une perturbation et ainsi informer les voyageurs dans de meilleurs délais, de façon fiable et cohérente.
1. **Déployer des moyens humains supplémentaires dédiés à l’information voyageurs**
* Un directeur de production dédié aux trains NOMAD a été nommé en octobre en gare de Paris Saint-Lazare pour mieux coordonner les mises à quai et le départ des trains, permettant une information plus anticipée pour les voyageurs en cas d’aléas.
* 3 agents supplémentaires renforceront le Centre Opérationnel Escale (COE) de la gare de Paris Saint-Lazare en novembre 2020, dédiés spécifiquement aux annonces des trains NOMAD, en situation normale comme perturbée.

Le COE est en charge 24h/24h et 7j/7du pilotage de l’information voyageurs en gare de Paris Saint-Lazare : gestion de l’affichage des trains au départ et à l’arrivée de Paris Saint-Lazare, des annonces sonores, coordination et gestion des agents sur le terrain (escale, sécurité, nettoyage…).

* Un coordinateur de l’information voyageurs intègrera, en décembre 2020, le Centre Opérationnel Régional à Rouen pour assurer la cohérence et la réactivité des messages à bord de l’ensemble des trains NOMAD, ainsi que sur les réseaux sociaux (@train\_nomad). Le Centre Opérationnel Régional est la tour de contrôle en charge de la gestion opérationnelle et de l’information voyageurs des trains NOMAD en situation normale et perturbée.
1. **Renforcer la culture de l’information voyageurs à tous les niveaux**
* Des actions de sensibilisation auprès des agents des gares, des trains et des centres opérationnels sont lancées dès octobre 2020 ainsi que des formations complémentaires pour prendre la parole et garantir la cohérence entre les messages. Ces actions se poursuivront toute l’année 2021.
* La prise en compte des attentes des voyageurs sera renforcée afin d’adapter l’information voyageurs en temps réel grâce aux signalements faits sur les réseaux sociaux.
* En lien avec les associations, dès novembre 2020, les plus gros incidents ou anomalies feront l’objet d’un retour d’expérience précis, afin d’apporter des pistes de progrès concrètes et partagées.

**L’ensemble des moyens humains supplémentaires et ces nouveaux outils vont permettre une meilleure information pour les voyageurs. En cas de perturbations, ils seront notamment mieux orientés vers des solutions alternatives, en particulier à Paris Saint-Lazare :**

* Information réactive à bord en cas de retard au départ d’un train,
* Orientation vers le premier train utile au départ,
* Accès facilité aux portiques Transilien en cas de changement de voie vers cette plateforme.

**III/ AMELIORER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU**

Depuis cet été, les équipes de SNCF Réseau sont engagées dans la mise en œuvre d’un plan d’action visant à améliorer la performance du réseau et la ponctualité des trains normands. De grandes mesures sont actuellement déployées à tous les niveaux de l’entreprise, en Normandie et en Île-de-France, afin de répondre aux attentes de la Région Normandie et des voyageurs.

Parmi les mesures les plus notables :

1. **Une régularité accrue**

Une « taskforce ponctualité » à Paris-Saint-Lazare est opérationnelle depuis le 19 octobre (sa mise en place, initialement prévue en décembre, a été accélérée). Elle aura pour mission d’améliorer la ponctualité au départ des trains normands en gare de Paris-Saint-Lazare, et in fine la régularité.

1. **Une meilleure gestion des travaux**

Un ensemble d’actions est mis en place pour assurer le bon déroulement des travaux de nuit et donc une reprise des circulations voyageurs à l’heure chaque matin. L’ensemble des travaux prévus en Normandie pour les six prochains mois va faire l’objet d’une analyse fine. Des actions pour sécuriser les chantiers les plus critiques seront mises en place (réaffectation de moyens, restitution du chantier en anticipation, renoncements …). Par ailleurs, pour chaque chantier complexe en Île-de-France et en Normandie, une organisation dédiée est mise en œuvre, avec notamment la désignation d’un chef de projet senior pour accompagner le pilotage de l’opération.

1. **La maîtrise de la végétation**

L’équipe en charge de la végétation en Normandie a été renforcée dès cet été. La priorité pour l’équipe est de traiter dès novembre les zones les plus critiques de l’axe Paris–Caen–Cherbourg. L’objectif est de diminuer les incidents liés à la végétation sur le réseau (ex : chute d’arbres) et donc d’améliorer la régularité.

**En outre, un contrat de performance est en cours de préparation pour signature entre SNCF Réseau et la Région Normandie dans les prochaines semaines.**

**CONTACTS PRESSE :**

**SNCF Voyageurs Normandie**

Stéphane Lecomte – tel. : 06 25 86 44 99 – stephane.lecomte\_ro@sncf.fr

Frédéric Touraine – tel. : 06 24 07 51 38 – frederic.touraine@sncf.fr

**Région Normandie :**

Charlotte Chanteloup – tel. : 02 31 06 98 96 / 06 42 08 11 68 - charlotte.chanteloup@normandie.fr