

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

**Crédit photos Région Normandie**

**Photo 2 : réunion avec les associations d’usagers avant la conférence de presse**

Le 2 février 2021

**1er BILAN du plan d’actionS présenté fin octobre : une amélioration significative de la qualité de service**

**Jean-Pierre Farandou, Président-Directeur général de SNCF et Hervé Morin, Président de la Région Normandie se sont retrouvés ce matin au Conseil régional pour effectuer un premier bilan du plan d’actions présenté en octobre dernier et présenter les grandes lignes d’un partenariat plus large entre la Région et SNCF.**

**Pour mémoire, Hervé Morin avait demandé à Jean-Pierre Farandou de mettre en œuvre des actions concrètes afin de proposer aux voyageurs des conditions de transport répondant à leurs attentes ainsi qu’une information voyageur plus fiable.**

Constatée depuis la fin d’année par le Président de Région et les associations d’usagers, **une amélioration significative de la qualité de service a été enregistrée** sur l’ensemble des lignes normandes :

* **La ponctualité à l’arrivée des trains de Paris vers la Normandie a nettement progressé (+13 points)** passant de 74.8% en octobre 2020 à 88.4% en janvier 2021.

**Plus globalement, pour l’ensemble des trains NOMAD, depuis et vers la Normandie, la ponctualité progresse également (+7,3 points)** passant de 86% en octobre 2020 à 93,3% en janvier 2021.

* **La disponibilité des matériels de grande capacité s‘est accrue ce qui a permis de minimiser le nombre de suppressions de trains et de renforcer la fiabilité du plan de transport.**
* **Les services à bord des Omneo font l’unanimité auprès des voyageurs.**

**Hervé Morin, Président de la Région Normandie :** «*Les choses progressent : des engagements ont été pris, une partie est tenue. Les indices nous disent que la situation s’améliore. Bien entendu, nous continuons d’investir pour de meilleures conditions de transports pour les normands, ce qui depuis le début, est notre objectif. J’ai demandé notamment qu’une information soit transmise tous les jours sur l’ensemble des incidents qui ont pu se produire le jour précédent aux voyageurs normands, qui doivent savoir pourquoi les trains sont annulés, ou en retard, et qui verront aussi que la grande majorité des trains circule sans problème… Et n’oublions pas qu’un retard sur deux a une cause exogène : un accident sur la voie, un animal, ou un arbre*… »

**Jean-Pierre Farandou, Président-Directeur général de SNCF***: « Le plan d’actions déployé en octobre dernier a déjà porté ses fruits : la qualité de service est en nette amélioration, notamment en termes de ponctualité. Le groupe SNCF et les cheminots se sont mobilisés au service du territoire et des voyageurs des lignes normandes. Il s’agit à présent de maintenir ce cap ainsi que nos efforts pour que ces bons résultats s’inscrivent dans le temps, afin de faire du groupe SNCF le partenaire de la Région Normandie en matière de mobilité durable et de développement économique. »*

**LA MISE EN ŒUVRE DES ENGAGEMENTS ET LE SUIVI DU PLAN D’ACTIONS PRÉSENTÉ LE 22 OCTOBRE 2020**

**I/ L’AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DU RÉSEAU :**

Depuis cet été, les équipes de SNCF Réseau sont engagées dans la mise en œuvre d’un plan d’actions visant à améliorer la performance du réseau et la ponctualité des trains normands.

Ce plan d’action produit d’ores et déjà des résultats concrets : **la part d’irrégularité liée aux causes maîtrisables par SNCF Réseau** (gestion des circulations, défaillance de l’infrastructure, travaux et incidents végétation sur emprise SNCF)**est de 1,6% en novembre-décembre 2020 vs 3,3% sur la période janvier-octobre 2020.**

Pour rappel, 8 engagements concrets ont été pris avec d’ores et déjà des résultats significatifs :

1. Réalisation d’un contrôle qualité approfondi sur l’ensemble des chantiers prévus jusque fin 2021,
2. Désignation d’un chef de projet senior pour chaque chantier complexe,
3. **Mise en place d’un travail d’anticipation des conséquences travaux : - 62% de minutes perdues liées aux restitutions tardives des travaux** entre novembre et décembre par rapport à la même période en 2019,
4. Élaboration de plans B avant le début de chaque chantier,
5. Déploiement de dispositifs dédiés à la ponctualité qui ont permis de gagner 18 points de ponctualité à Vernon entre octobre et décembre et 8 à Mantes-la-Jolie,
6. Maîtrise de la végétation avec des actions coups de poing sur les 5 lignes normandes, 210 k€ fin 2020,
7. **Intensification des opérations de maitrise de la végétation** : deux fois plus d’arbres à risque abattus en 2020 par rapport à 2019. Ce travail a permis de réduire drastiquement les incidents liés à la végétation : -63% d’incidents végétation entre novembre et décembre 2020 par rapport à la même période en 2019,
8. Renforcement de la coordination entre les salles de crise de Paris et de Normandie, avec la mise en place d’exercices de crise.

Une dynamique qui se poursuit grâce à la mobilisation générale des équipes de SNCF Réseau. L’optimisation de la performance du réseau ferré en Normandie figure au cœur du contrat de performance signé le 16 novembre 2020 entre la Région Normandie et SNCF Réseau.

**II/ L’OPTIMISATION DE LA DISPONIBILITÉ DU MATÉRIEL**

Pour compenser le retard de livraison des rames Omneo par le constructeur Bombardier Transport, SNCF Voyageurs s’est mobilisée pour trouver des solutions innovantes et concrètes pour assurer le plan de transport NOMAD et en garantir la robustesse :

* Mise en circulation d’une rame TGV entre Paris et Le Havre en novembre, ce qui constituait une première en France,
* Mise à disposition de rames supplémentaires : 6 rames Coradia Liner et 2 rames Régiolis,
* Prolongation de la mise en circulation de voitures et locomotives Corail au-delà des délais prévus,
* Remise à niveau de la flotte des matériels TER2NNG afin d’en accroitre la disponibilité sur le plus long terme.

Pour rappel, afin de répondre à la montée en charge des différents sites de maintenance, SNCF Voyageurs a mobilisé, depuis le dernier trimestre 2020, **50 agents supplémentaires** dans les Technicentres de Normandie et de Clichy. Elle a également sollicité le soutien **de plusieurs experts de l’ingénierie du Matériel de Saint-Pierre-des-Corps qui restent mobilisés en 2021.**

La mobilisation des équipes de maintenance de Sotteville et Caen a permis de réduire de 50 % les délais de préparation des rames Omneo entre leur livraison par Bombardier Transport et leur mise en service commerciale.  **Au 15 février, 19 rames OMNEO seront ainsi en service.**

**III/ LE RENFORCEMENT DE L’INFORMATION VOYAGEUR**

**Le plan d’actions a été mis en œuvre selon le calendrier prévu.**

1. **Développer la culture de l’information voyageur à tous les niveaux**
* Une formation aux techniques de prise de parole en situation perturbée a été mise en place pour les agents des gares, des trains et des centres opérationnels. L’objectif est de renforcer leurs compétences pour mieux informer les voyageurs et plus particulièrement en situation perturbée. Cela concerne **430 agents, dont 100 seront déjà formés fin février.**
* Une démarche de retour d’expérience en cas d’incidents majeurs ou anomalies est en cours de construction afin d’apporter des pistes de progrès concrètes, en partage avec les associations.
* **La prise en compte des remontées des voyageurs sur les réseaux sociaux a été renforcée** afin de mieux adapter l’information voyageur en temps réel.
* **Le fil twitter Nomad train a été davantage personnalisé** avec la mise en place d’avatars et de messages de prise et de fin de service.
1. **Garantir une information en temps réel et de meilleure qualité grâce à des outils innovants**
* À la fin de l’année 2020, les **gares de Rouen et Vernon ont été équipées d’écrans d’information plus visibles** pour diffuser des messages conjoncturels plus précis lors de situation incidentelles.
* **Depuis novembre, l’accueil aux portiques de la gare de Paris Saint-Lazare a été renforcé** afin d’accompagner les voyageurs et les orienter vers le premier train utile au départ.
* **Un travail sur les motifs des retards est en cours pour rendre les informations plus explicites** et plus précises pour les voyageurs et leur permettre une meilleure compréhension de la situation.
* **Une application interne « EASY » a été développée et testée pour assurer le partage de l’information entre tous les acteurs à bord, en gare et au Centre Opérationnel régional**. Cette application sera déployée en février.
* **Les informations sur la composition en temps réel des trains sont disponibles sur l’Assistant SNCF sur iPhone**, et le seront sur Android au premier trimestre 2021. Depuis la fin janvier, l’information sur la composition des trains est également présentée sur les écrans de plusieurs gares pour indiquer l’emplacement des voitures.

**Enfin, dans un objectif de transparence, SNCF s’engage à communiquer chaque jour un tableau de bord détaillant les causes des irrégularités rencontrées.**

**RÉGION NORMANDIE ET SNCF :
UNE AMBITION COMMUNE AU SERVICE DES NORMANDS**

**Déterminés à assurer ensemble le développement de l’attractivité touristique et économique du territoire normand, la Région Normandie et SNCF sont engagées dans des projets innovants. Ci-dessous quelques exemples concrets de réalisations normandes :**

**Travaux d’infrastructure pour développer le fret ferroviaire**

Le fret ferroviaire a toute sa place et bénéficie d’engagements forts pour **accroître sa compétitivité avec notamment un appui de la Région** aux entreprises qui souhaitent un raccordement au réseau ferroviaire.

Par ailleurs des **travaux d’adaptation de l’infrastructure vont être réalisés entre Argentan et Alençon pour développer le ferroutage** (transport de camions par train) entre Cherbourg et le Pays Basque. Ces travaux supposent la modification et/ou la suppression de certains ouvrages d’art afin de permettre le passage des trains de fret.

Enfin, la **mise en service de la ligne Serqueux-Gisors** est prévue le 12 mars 2021. Elle permettra le développement du ferroviaire sur l’axe-Seine.

 **Le « Programme 1001 gares » : un second souffle pour les espaces vacants dans les gares normandes**

SNCF et la Région Normandie souhaitent privilégier les initiatives propres à développer l’économie locale. Le programme « 1001 gares », mis en œuvre en Normandie, propose **des surfaces vacantes en gare à des acteurs territoriaux ayant des projets.**

**À date, 28 gares normandes et 3000 m2 d’espace disponible sont proposés sur le site internet :** <https://www.1001gares.fr/manche-nord/>

**À titre d’exemple, quelques projets normands en cours de réalisation :**

* + « **Les Rayons de la Baie » en gare de Pontorson Mont St-Michel** propose une offre de location de vélos pour des balades au cœur de la Baie du Mont-Saint-Michel, dans un cadre d’exception, naturel et sauvage,
	+ **Association Familles Rurales** pour des activités culturelles et sportives en gare de Briouze,
* **« Les P’tits Bouts en Train », maison d’assistantes maternelles à Serqueux**,
* **Une boutique Mobilité en gare de Saint-Lô**.

**Coopération avec les écoles et centres de recherche normands**

SNCF et la Région Normandie poursuivent leur coopération avec les écoles et centres de recherche normands en ligne avec le contrat stratégique de la filière ferroviaire autour des thèmes suivants :

* Le train propre et décarboné,
* L’automatisation des trains et trains autonomes,
* La fiabilité du réseau et du matériel roulant.

Par ailleurs, SNCF et la Région Normandie apportent un appui auprès du Campus sur les Métiers et les Qualifications et étudient l’opportunité d’une participation de SNCF au DataLab Normandie.

**Expérimentation nationale biocarburant B100 sur la ligne Paris-Granville dès avril 2021**

Afin de répondre aux enjeux de l’urgence climatique et d’accompagner les Régions dans la transition énergétique, SNCF a initié plusieurs projets d’innovation avec pour ambition de sortir du gazole à l’horizon 2035. La Région Normandie et SNCF vont réaliser une expérimentation inédite en Normandie à partir du mois d’avril.

Le recours au biocarburant B100, issu à 100% de la filière colza, pourrait être un moyen rapide et sans modification importante du matériel Régiolis pour sortir des énergies fossiles à court terme et réduire les émissions de gaz à effet de serre (-60%). Après un test prometteur réalisé en 2019 à l’IFPEN (Institut Français du Pétrole et des Énergies Nouvelles), une expérimentation en service commercial doit être conduite pour confirmer la pertinence du B100 « du champ au rails ». L’expérimentation en condition réelle sera réalisée d’avril à juin 2021 sur la ligne Paris -Granville et portera sur 15 rames REGIOLIS.

**CONTACTS PRESSE :**

**SNCF Voyageurs Normandie :**

Aurélie Lemarié-Guiguet - tel : 06 46 83 03 64 – aurelie.guiguet@sncf.fr

**Région Normandie :**

Laure Wattinne – tel : 06 44 17 55 41 – laure.wattinne@normandie.fr