

NOMAD TRAIN :

UNE QUALITÉ DE SERVICE EN NETTE AMÉLIORATION ET UNE FRÉQUENTATION RECORD SUR LES LIGNES NORMANDES

Lundi 16 janvier, Jean-Baptiste Gastinne, Vice-Président de la Région Normandie chargé des transports et Grégoire Forgeot d'Arc, Directeur Régional des Lignes Normandes SNCF Voyageurs, ont présenté les bons résultats de production et de fréquentation des trains Nomad. Les investissements engagés par la Région Normandie associés à l'engagement des agents SNCF portent leurs fruits : l'année 2022, marque une amélioration significative de la qualité de service, attestée par les avis recueillis auprès des usagers. Les passagers sont revenus massivement vers le train, après deux années de COVID. Un record de fréquentation a été atteint en 2022, en particulier lors de la période estivale. Toujours à l'écoute des besoins de déplacement des voyageurs et de leurs envies de voyages, la Région et SNCF Voyageurs ont par ailleurs décidé de renforcer l'offre sur les lignes Caen-Rouen et Pont de L'Arche dès 2024.

« Depuis que nous avons repris la compétence ferroviaire en 2020, nous avons réalisé de lourds investissements : 1,3 milliard d'euros sur le matériel roulant, 200 millions d'euros sur les ateliers et systèmes de maintenance en Normandie, et 500 millions d'euros sur les infrastructures, soit au total 2 milliards d'euros d'investissement sur le ferroviaire en Normandie. Nous pouvons cette année faire le bilan de la stratégie ferroviaire, sans l'impact Covid des deux dernières années. J'affirme maintenant que les investissements faits ont commencé à porter leurs fruits, le bilan 2022 est bon, malgré les épisodes de canicule qui se sont succédé cet été, causant des dégâts sur les infrastructures et le matériel. Nous sommes en effet toujours aussi performants sur les lignes intra-régionales, et dorénavant bien meilleurs sur les grandes lignes normandes vers Paris, comme le confirment les chiffres. Nous poursuivons bien sûr nos efforts, pour continuer à fournir aux voyageurs un service de qualité. Nos investissements continuent ainsi dans ce sens, avec notamment la commande de 27 nouvelles rames et la construction de l'atelier de maintenance du Havre » a déclaré Jean-Baptiste Gastinne, Vice-président de la Région Normandie en charge des transports.

« Grâce aux investissements massifs de la Région, nous avons aujourd'hui de nouveaux trains modernes, confortables et fiables, ainsi que des ateliers performants pour en assurer la maintenance. Ces nouveaux trains sont un véritable « game changer » pour la Normandie, son lien avec Paris et son attractivité ! Je félicite les équipes SNCF, pour le travail effectué qui a permis de réaliser un bond spectaculaire dans notre qualité de service, et atteindre des résultats de ponctualité très satisfaisants en 2022, au bénéfice des Normands. On peut aujourd'hui parler des trains qui arrivent à l'heure en Normandie ! Aujourd'hui cette qualité se voit et les voyageurs nous le disent : ils se déclarent satisfaits de nos services à plus de 90% ! Il nous reste à poursuivre sur cette voie en 2023, notamment sur l'information voyageur en situation perturbée, pour être encore plus attractifs et à la hauteur des attentes des Normands » Grégoire Forgeot d'Arc, Directeur Régional des Lignes Normandes, SNCF Voyageurs

DES RÉSULTATS DE PONCTUALITÉ ET SATISFACTION CLIENT EN NETTE AMÉLIORATION DEPUIS 2019

Grâce aux investissements financés par la Région Normandie et à la mobilisation de l'ensemble des équipes SNCF, la qualité de service est en nette amélioration :

- Les lignes entre la Normandie et Paris (Paris-Caen-Cherbourg, Paris-Trouville/Deauville, Paris-Rouen-Le Havre, Paris-Granville), dont la compétence a été reprise par la Région Normandie en 2020, ont connu un véritable bond de ponctualité avec 90% des trains à l'heure en 2022 contre 79% en 2019, soit un gain de 11 %,
- Les trains intra-régionaux maintiennent leur niveau de ponctualité élevé, avec plus de 95% des trains à l'heure,
- Au global, sur l'ensemble du réseau, près de 93% des trains sont arrivés à destination à l'heure en 2022, en progression de 4 points par rapport à 2019.

Les voyageurs l'expriment puisque la satisfaction client a augmenté de 8 points entre 2020 et 2022 : ils sont désormais 90% à se déclarer satisfaits des services de Nomad train (source enquête MV2 et BVA - 15 000 enquêtes - 11 000 répondants occasionnels et 4 000 répondants fréquents 2022).

Leur satisfaction sur la ponctualité a dans le même temps progressé de 15 points, attestant des progrès réalisés dans la qualité de production ferroviaire.

La recommandation client est également en nette hausse en 2022 avec 94% de voyageurs qui recommanderaient les trains Nomad à leurs proches vs 87% en 2020.

UN BILAN POSITIF DE LA PÉRIODE AUTOMNALE GRÂCE À L'ANTICIPATION ET À LA MOBILISATION

Pour réduire les importantes perturbations sur les circulations ferroviaires causées chaque année par les phénomènes naturels automnaux, SNCF Voyageurs et SNCF Réseau ont travaillé en anticipation et en étroite coopération, en mettant en œuvre en 2022 un plan d'actions renforcé. Parmi les actions phares mises en œuvre : l'anticipation de 20% de la maintenance préventive avant l'automne pour augmenter la capacité de réparation des rames durant la période sensible, la préparation de « kits chocs » tout-en-un et l'utilisation du tour en fosse (installation financée par la Région Normandie dédiée à l'usinage des roues) qui ont permis de réduire à 1 journée la durée d'immobilisation des rames lors de la saison contre 5 jours auparavant (*cf. communiqué de presse du plan automnal*).

L'intensification des élagages préventifs au bord des voies, la circulation régulière de trains laveurs pour nettoyer les feuilles des rails, les actions de limitation d'intrusion d'animaux, ont concouru à réduire les dommages sur les rames.

Ainsi malgré le nombre de chocs importants avec les gibiers et les heurts de branches et arbres lors des coups de vents, la saison 2022 est marquée par une hausse de la ponctualité sur la période du 15 octobre au 15 décembre pour atteindre 91%. La meilleure disponibilité du matériel durant cette période difficile a permis de réaliser 98% des trains en composition conforme.

UNE FRÉQUENTATION RECORD

Afin de relancer la fréquentation et attirer de nouveaux voyageurs dans les trains normands, SNCF Voyageurs et la Région Normandie ont lancé un plan de relance commercial en proposant de nombreuses offres à petits prix tout au long de l'année.

LE RETOUR DES VOYAGEURS OCCASIONNELS :

L'année 2022, année de reconquête de nos voyageurs, a été marquée par le retour des voyageurs occasionnels notamment sur les trains Krono + Normandie/ Paris avec plus de 8 Millions de voyages en 2022 soit + 16 % (Vs 2019) et + 55% vs 2021.

Ces trains ont été particulièrement fréquentés pendant la période estivale : + 49% (vs 2021).

La desserte porte-à-porte du Mont Saint-Michel a été très prisée avec + 50% de fréquentation (vs 2019)

AUGMENTATION DU NOMBRE D'ABONNÉS :

L'année 2022 a également vu augmenter le nombre d'abonnés avec 15 000 abonnés en 2022 soit 10% de + qu'en 2021.

A la reconquête du marché professionnel dès le printemps 2023

Les échanges avec les entreprises et professionnels ont confirmé leur souhait de développer l'usage du train pour les déplacements professionnels.

Pour répondre aux besoins exprimés, la Région et SNCF remettront en circulation dès le Printemps 2023 un train Paris/Évreux/Deauville à 7h27 du lundi au jeudi pour une arrivée avant 10h.

DES OUVERTURES DES VENTES ANTICIPÉES :

Parmi les réussites de 2022 : les ouvertures de ventes réalisées simultanément avec celles des TGV et Intercités. Lors de l'ouverture des ventes du 5 octobre dernier, pour des trains circulant du 5 décembre au 26 mars, près de 15 000 billets ont été vendus le 1er jour soit l'équivalent de la capacité d'accueil de 35 OMNEOS.

En 2023 l'ouverture des ventes a été réalisée dès le 11 janvier : l'intégralité de l'offre du réseau NOMAD est ainsi mise en vente pour la période du 27 mars au 7 juillet.

RENFORCEMENT DE L'OFFRE EN 2024

La Région Normandie et SNCF Voyageurs sont à l'écoute des besoins et envies de déplacement des Normands. Fort des observations réalisées sur la fréquentation ils ont décidé d'augmenter l'offre ferroviaire sur les dessertes suivantes dès 2024 :

CAEN-ROUEN

- Desserte systématique des arrêts Serquigny, Brionne et Bourgheroulde sur tous les trains pour renforcer l'offre sur ces 3 communes qui se développent,

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



- **Augmentation de 8 à 10** du nombre de trains en semaine avec une offre rythmée toutes les heures en pointe et toutes les 2 heures le reste de la journée
- **Les 2 aller retours en car** (départ 10h et 14h dans chaque sens) **sont remplacés par des trains**

PONT DE L'ARCHE

- **renforcement de la desserte de Pont de l'Arche :**

Pour développer la fréquentation, la desserte passera de 4 à 12 arrêts quotidiens.

CONTACTS PRESSE :

Région Normandie :

Laure Wattinne – Tél : 06 44 17 55 41 - laure.wattinne@laregionnormandie.fr

SNCF Voyageurs Normandie :

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