

Partenaires

> en Aquitaine

n° 16 Février 2006

ENSEMBLE POUR
LE DÉVELOPPEMENT
DE VOTRE RÉGION



LE CORAIL TÉOZ

en situation

La ligne Libourne-Bergerac fait peau neuve. Une refonte complète de l'offre est en cours pour séduire de nouveaux voyageurs. p.4

EST ARRIVÉ EN AQUITAINE !

Depuis septembre dernier, la mise en service du Corail Téoz sur les 907 kilomètres de la ligne Bordeaux-Nice fait le bonheur des voyageurs. Novateur, moderne et habillé de couleurs très gaies, Téoz met aussi l'accent sur la qualité de service. p. 3

LE BILLET DE...

Xavier Quin / DIRECTEUR RÉGIONAL AQUITAINE

"2006, DE NOMBREUX PROJETS"



© DR/SNCF

Une fois encore, l'année qui vient de s'écouler a vu au sein de la SNCF et bien souvent grâce à nos partenaires des collectivités, de nombreuses avancées

porteurs de progrès et d'innovation : de nouvelles dessertes TER (Pau-Oloron, Libourne-Bergerac-Sarlat) des nouveaux trains (TGV Arcachon-Paris direct, TGV Bordeaux-Lyon...), du nouveau matériel (Téoz), des gares rénovées (Bayonne, Mont-de-Marsan, Hendaye...) et certifiées (Bordeaux), des nouveaux produits et outils (carte Modalis, bornes libre-service...). La SNCF a continué à maîtriser ses foyers de pertes qui nuisent au développement du service public. À ce titre, l'activité fret poursuit le redressement nécessaire et vital de la situation financière tout en visant pour 2006 la mise en qualité et la conquête de nouveaux clients. L'année 2005, même si elle fut marquée par de trop nombreux événements préjudiciables au bon fonctionnement du service public,

est très révélatrice des résultats attendus, d'une part, de la collaboration entre les conseils régionaux et la SNCF, d'autre part, de la mise en œuvre d'une politique offensive de la SNCF. Tout cela augure, pour 2006, de nouvelles perspectives toujours plus constructives pour les clients de la SNCF et favorables au développement du transport ferroviaire. De nombreux projets sont engagés entre nous pour continuer à développer l'offre, les services et la qualité, parmi lesquels la modernisation du réseau tiendra une place capitale. Avant de nous retrouver pour travailler ensemble à l'aboutissement de ces dossiers, je profite de l'occasion qui m'est donnée pour vous souhaiter ainsi qu'à vos proches mes meilleurs vœux pour la nouvelle année.

PARTENARIAT

LE SECOURS POPULAIRE FAIT LE PÈRE NOËL EN GARE

Dans le cadre de son partenariat avec la SNCF, le Secours populaire a bénéficié du 7 au 10 décembre dernier, d'espaces dans plusieurs gares régionales et de leur potentiel de passage pour récolter des dons pour les plus démunis. La récolte a permis de gâter de nombreux enfants dont les conditions de vie ne sont pas des plus faciles. Installés dans les gares et identifiés à proximité de leur stand, les bénévoles du Secours populaire ont pu une fois de plus mesurer la générosité des voyageurs et clients des gares. La solidarité était de mise pour tous, bénévoles, agents SNCF et voyageurs. Le résultat de ces journées a été à la hauteur des attentes du Secours populaire.



PARTENARIAT

Quand la lecture berce les voyages

Partenaire du livre et de la lecture, la SNCF a, comme chaque année, réalisé une opération à l'occasion de la semaine nationale de Lire en fête. L'opération 2005 était empreinte d'originalité. Dans plusieurs trains reliant Bordeaux à Toulouse, rebaptisés pour l'occasion de noms d'écrivains célèbres, des séances de lecture publique par des comédiens étaient



© Photos SNCF

proposées aux voyageurs, ainsi qu'une invitation à découvrir la collection « Éclats de lire » éditée conjointement par la SNCF et les éditions Autrement. Une fois la surprise passée, de nombreux voyageurs se sont laissé tenter par cette invitation à la lecture, et le temps du voyage

a passé au son des mots et des intonations, créant ainsi une ambiance chaleureuse et magique. Pendant ce temps-là, en gare de Bordeaux, des comédiens costumés proposaient également une animation en interprétant à leur manière les auteurs mis à l'honneur.

QUALITÉ

L'ÉTABLISSEMENT MATÉRIEL TRACTION D'HENDAYE CERTIFIÉ ISO 9001 VERSION 2000

L'établissement matériel et traction d'Hendaye a obtenu la certification ISO 9001 délivrée par l'Association française pour l'assurance qualité (Afaq). Ce label vient récompenser plus de six mois d'efforts et un fort engagement dans la démarche de l'ensemble du personnel.

Par l'ensemble des procédures et mesures établies à l'issue de cette certification, les deux activités concernées, le matériel (maintenance des wagons et locotracteurs) et la traction, ont ainsi optimisé les objectifs nécessaires de qualité et de sécurité liés à ces métiers très spécifiques.

L'évaluation et l'amélioration constantes de l'efficacité de chacun des processus permettront d'atteindre le niveau attendu de satisfaction de nos clients. Un audit de renouvellement sera réalisé cette année pour confirmer l'atteinte de ces objectifs.

VOS CONTACTS EN AQUITAINE

Xavier Quin / directeur régional
Dominique Tors / responsable des relations avec les élus et directeur de cabinet Tél. > 0556331361
Fax > 0556331010 E-mail > dominique.tors@sncf.fr
Adresse > 54 bis, rue Amédée-Saint-Germain, 33077 Bordeaux Cedex

Pour les pages Aquitaine (p. 1 à 5) – Directeur de la publication : Xavier Quin. Rédactrice en chef : Jeanne Nassiet. Pour les pages nationales et débat (p. 6 à 8) - Directeur de la publication : Bernard Emsellem. Rédacteur en chef : Nicolas Czernecki. Conception et réalisation : **NERE** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Gravure : Pierre-Yves Nemo/Question d'Édition. Impression : Imprimerie Jouve. Crédits photos : SNCF/CAV, Alban Gilbert/Conseil régional d'Aquitaine. ISSN : en cours.

TRANSVERSALE SUD

DES TRAJETS FACILITÉS AVEC LE CORAIL TÉOZ

Quatrième ligne nationale équipée de Corail TéoZ, l'axe Bordeaux-Nice sera bientôt la première ligne entièrement desservie par « le train qui ose ».

La mise en service de Corail TéoZ sur les 907 kilomètres de la ligne Bordeaux-Nice, effective depuis septembre dernier, s'inscrit dans un contexte commercial favorable. « Sur Bordeaux-Nice, nous sommes clairement dans une dynamique de croissance et de conquête de parts de marché », rappelle Philippe Castay, directeur délégué voyageurs en région Aquitaine. Sur la transversale sud, l'offre ferroviaire est particulièrement riche et diverse grâce aux TGV, Corail Lunéa, Corail TéoZ et TER. Mais la demande est croissante. Trois millions de voyageurs ont emprunté l'axe en 2004, dont 41 % sont âgés de moins de vingt-cinq ans. Le trafic voyageurs a progressé de 6,7 % en 2003, de 8,9 % en 2004, et l'estimation est de 10 % pour 2005. Le marché est d'autant plus porteur pour le Corail TéoZ qu'il arrive en Aquitaine auréolé de succès : quatre millions de clients l'ont emprunté sur les lignes Paris-Clermont-Ferrand, Paris-Nancy-Strasbourg et Paris-Limoges-Toulouse, et, selon une étude LH2 (Louis Harris) réalisée en avril 2005, 86 % d'entre eux se déclarent satisfaits, quel que soit l'axe emprunté.

Un concentré d'innovations et de services

Premier Corail entièrement non-fumeurs, TéoZ se distingue d'abord par son aspect moderne, son confort et la qualité de ses services. Grâce à une technologie inédite de pelliculage multicouche, les voitures ont revêtu une livrée multicolore

spectaculaire. Moderne et gai, l'habillage valorise l'organisation de la rame en deux voitures de première classe, quatre voitures de seconde classe et une voiture de service. Les aménagements intérieurs ont été conçus en concertation avec des usagers du train. En la matière, Corail TéoZ n'est pas avare d'innovations : pluralité d'espaces (solo, duo, à quatre ou à six), bagagerie placée au centre des voitures, plateformes élargies équipées de prises électriques... La direction régionale Aquitaine est d'autant plus fière de ce total remaniement des rames du Corail que l'établissement industriel de Périgueux en a assumé une large part. Couloirs en courbe, cloisons de salle et mi-cloisons en verre sablé, matériaux chaleureux et nobles (cuir en première classe, bois et velours en seconde)..., tout a été choisi pour rendre l'atmosphère douce, lumineuse et reposante. Les services, à bord et en gare, ne sont pas en reste, avec la possibilité donnée aux voyageurs de réserver une place dans le sens de la marche, de bénéficier d'une restauration ambulante, d'accéder plus largement aux tarifs réduits et d'échanger leur billet en vingt secondes dans cinq gares de la ligne. Dans la voiture de service sont proposés des équipements pour les personnes à mobilité réduite, des espaces famille, des emplacements pour les vélos et un point information.

La mise en place de TéoZ a nécessité l'entière reconfiguration de cent quarante-sept voitures à partir de rames Corail classiques, pour un investissement de 50 millions d'euros.



© Photos : SNC/F/GAV



CALENDRIER

UNE EXTENSION PROGRESSIVE DE L'OFFRE

C'est progressivement qu'augmenteront la fréquence des trains et le nombre de gares desservies sur la transversale sud. Le 6 avril, la desserte sera dans sa configuration définitive.

- Le 3 octobre 2005, passage de un à deux allers-retours quotidiens entre Bordeaux et Nice.
- Depuis le 28 novembre 2005, un aller-retour Bordeaux-Marseille par jour.
- Le 16 janvier 2006, passage à deux allers-retours quotidiens entre Bordeaux et Marseille, et début des dessertes de gares intermédiaires en commençant par Agen.
- Le 20 février 2006, ajout d'un troisième aller-retour quotidien Bordeaux-Marseille, desserte de Marmande et création d'un aller-retour Toulouse-Marseille et d'un aller-retour Toulon-Bordeaux le vendredi et le dimanche.
- Enfin, le 6 avril, quatrième aller-retour quotidien entre Bordeaux et Marseille.

TER

LA LIGNE LIBOURNE-BERGERAC FAIT PEAU NEUVE

La voie unique entre Libourne et Bergerac est désormais modernisée. Son automatisation permet d'accroître le « débit » de la ligne, c'est-à-dire de faire circuler plus de trains. Une refonte complète de l'offre est en cours pour séduire de nouveaux voyageurs.

Avec 10 % du trafic TER total en Aquitaine, la ligne Sarlat-Bordeaux via Bergerac et Libourne est l'une des principales d'Aquitaine. La clientèle de l'axe est composée de deux tiers d'abonnés – salariés, étudiants ou scolaires – colorée en été d'un trafic touristique. Toutefois, dans un contexte de croissance globale du TER aquitain, le trafic est en stagnation sur l'axe. L'automatisation de la ligne devrait faire évoluer cette situation. « *Tout l'enjeu de ce chantier consiste à augmenter le débit pour créer de nouvelles dessertes et ainsi augmenter la fréquentation de cette ligne à voie unique* », résume Michel Knipper, directeur délégué TER en Aquitaine. On sait en effet qu'en matière de TER l'offre peut dynamiser la demande. C'est ce qu'a souhaité le conseil régional d'Aquitaine en proposant une offre supplémentaire dès les travaux terminés.

Un important investissement d'automatisation, inclus au contrat de plan État-Région, a été réalisé entre avril 2004 et fin octobre 2005. La gare de Bergerac est désormais dotée d'un poste de commande centralisée de la ligne. Cinq gares de croisement intermédiaires, entre Libourne et Bergerac,

disposent de postes d'aiguillage informatisés et télécommandés de gestion des accès, qui permettent aux trains d'entrer en gare à plus grande vitesse. Enfin, la ligne est équipée d'un système de signalisation par bloc automatique, qui améliore et fiabilise l'espacement entre les trains – ce qu'en jargon du rail on désigne par « cantonnement ». Le montant total des travaux s'élève à 10,5 millions d'euros, répartis à parts égales entre SNCF et Région (3,35 millions chacune), auxquelles se sont joints les départements de Gironde et de Dordogne ainsi que Réseau ferré de France.

Ultime étape du dispositif : à la faveur du changement de service annuel de la SNCF, le 11 décembre, le Conseil régional d'Aquitaine a modifié l'offre TER sur la ligne. À la clé, après concertation avec le comité consultatif du projet et les élus locaux concernés, ont été décidées des dessertes supplémentaires et une refonte de l'horaire, ainsi qu'une révision de la politique d'arrêts, avec la création d'une halte à Saint-Cyprien et la suppression de points d'arrêt à très faible fréquentation, ce qui permet de diminuer globalement le temps de parcours.



↳ **Jean-Louis Carrère / VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL D'AQUITAINE CHARGÉ DES TRANSPORTS**

“UNE PLUS GRANDE SOUPLESSE D'EXPLOITATION”

À vos yeux, quel est l'enjeu de cette modernisation de ligne ?

Les travaux de mise en place de la commande centralisée de voie unique entre Libourne et Bergerac, financés par la Région à hauteur de 3,35 millions d'euros sur un total de 10,5 millions, traduisent, au travers du contrat de plan, l'engagement de la Région en faveur du transport ferroviaire régional de voyageurs. Ils permettent d'améliorer très

sensiblement la desserte TER Aquitaine de l'axe Bordeaux-Bergerac-Sarlat.

En quoi ces travaux vont-ils influencer positivement sur l'augmentation de l'offre TER et sur la progression du trafic voyageurs ?

La création de trois nouveaux points de croisement et la gestion automatisée de la ligne permettront d'améliorer le service public des TER

grâce à une plus grande souplesse d'exploitation. Cette modernisation a permis à la Région de définir une refonte complète de la desserte de cet axe, avec la création de quatre nouvelles circulations entre Bordeaux et Bergerac et de deux entre Bergerac et Sarlat. L'attractivité de la nouvelle desserte devrait profiter à la fréquentation, qui a augmenté en Aquitaine de 9 % depuis le début de l'année 2005.

BORNES LIBRE-SERVICE

UN PARC ENTIÈREMENT RENOUEVÉ

Une nouvelle génération d'automates de vente est actuellement déployée en Aquitaine. Pratiques et ergonomiques, ils permettent à la SNCF d'accompagner ses clients dans leurs nouvelles habitudes d'achat.



En Aquitaine, cinquante-quatre bornes libre-service (BLS) de nouvelle génération ont été installées en septembre et octobre 2005. Leur conception et leur fabrication sont signées IER, leader mondial dans le domaine de la billetterie pour les grands réseaux de transport aérien, ferroviaire et maritime. Thales e-Transactions a assuré leur déploiement et leur installation. Le parc de première génération, datant d'une quinzaine d'année, est désormais entièrement renouvelé et sera enrichi, entre mars et mai 2006, d'une vingtaine de nouveaux automates. Les BLS permettent à la SNCF d'aller à la rencontre de ses clients dans les lieux qu'ils fréquentent quotidiennement. Bien au-delà des principales gares de la région, les nouvelles machines de coloris jaune sont facilement repérables dans les centres commerciaux, les bases militaires, les campus universitaires... L'utilisation des BLS croît de quelque 50 % chaque année. Une tendance que devraient accentuer les per-



formances des nouvelles bornes, qui offrent des transactions plus rapides et des fonctions enrichies. Le coût total de l'opération en région Aquitaine (renouvellement et développement du parc) s'élève à 1,2 million d'euros, financé par la SNCF.



Géraldine Blatt / CHEF DE LA GARE DE PAU

“LES NOUVELLES BORNES SONT VRAIMENT FACILES D'UTILISATION”

Quelle place les bornes libre-service tiennent-elles dans l'activité de la gare de Pau ?

Nous disposons jusqu'à fin septembre 2005 de trois automates points de vente. Ce parc de première génération était ancien et régulièrement indisponible. La gare est désormais équipée de trois BLS, et une quatrième borne sera installée au premier trimestre de cette année. Le centre Leclerc de l'agglomération de Pau sera également pourvu dans les mêmes délais. Les ventes automatisées progressent : elles représentaient 9 % du chiffre d'affaires en 2004 et 11 % en 2005. Les bornes libre-service sont adaptées à une clientèle qui connaît nos différentes offres et que le dialogue de vente avec un automate ne rebute pas. Elles s'adressent avant tout à une clientèle jeune et aux personnes voyageant pour affaires.

Quels sont les services supplémentaires apportés par les nouvelles bornes ?

Les BLS permettent à la SNCF d'accompagner la tendance générale : pour des clients de plus en plus nombreux, l'acte d'achat est dématérialisé et effectué par téléphone, sur Internet ou par Minitel. Les bornes de nouvelle génération

rendent à ces clients une palette de services plus étendue. Les transactions sont plus rapides, il est possible d'associer plusieurs tarifs dans une même opération, l'accès aux différents tarifs disponibles à bord du train choisi est direct... Le retrait des titres télépayés est simplifié, notamment pour les billets électroniques achetés en agence de voyages – une nouveauté très attendue. Les billets pour les départs dans l'heure peuvent être directement composés. Enfin, les possibilités d'échange sont accrues, notamment pour obtenir un titre moins de trente minutes avant le départ.

Le public est-il aidé pour se familiariser avec ce nouvel outil ?

Nous avons demandé aux agents d'accueil de se montrer vigilants et disponibles pour expliquer à nos clients le fonctionnement des bornes et faciliter leur prise en main. Mais l'expérience montre que les nouvelles bornes sont vraiment simples à utiliser et que leur ergonomie a été bien pensée. Notamment, la hauteur et la lisibilité de leur écran tactile sont bien adaptées aux voyageurs en fauteuil roulant.