

Partenaires

> en Aquitaine

n° 14 Avril 2005

ENSEMBLE POUR
LE DÉVELOPPEMENT
DE VOTRE RÉGION



en situation

ESPACE UNIQUE POUR SERVICES MULTIPLES

enjeux

La ligne Bordeaux-Arcachon en route vers la certification qualité, dont l'obtention est prévue pour fin 2005. p. 3

Avec l'espace unique, la vente de billets pour « départ immédiat » et la délivrance d'informations ou de titres pour « voyage ultérieur » sont réunies dans un même lieu. Des réaménagements qui répondent aux besoins des clients et entrent dans le cadre de la modernisation des gares. p. 4

LE BILLET DE...

Xavier Quin / DIRECTEUR RÉGIONAL AQUITAINE

"2005, UNE ANNÉE TRÈS PROMETTEUSE"



© DR/SNCF

C'est avec grand plaisir que je m'adresse à vous pour la première fois dans cet édit de Partenaires, en tant que nouveau directeur de région SNCF Poitou-Charentes et

Aquitaine. Je salue à cette occasion l'action de mon prédécesseur Frédéric Zanotti, qui a eu en main pendant plus de quatre ans les destinées de la région. Si l'année 2004 s'est achevée sur une note positive, puisque la SNCF a fait mieux que ses prévisions budgétaires et va être bénéficiaire sur cet exercice, l'année 2005 s'annonce également très prometteuse. Forte de ses bons résultats 2004, l'entreprise a décidé de réaliser l'année prochaine plus de 2 milliards d'investissements, qui serviront entre autres à financer du matériel neuf (TGV et locomotives Fret), à réaliser des rénovations ou des améliorations dans les gares Grandes Lignes et à développer toujours plus la qualité de service attendue par ses clients. C'est un effort sans précédent qui traduit la volonté de l'entreprise de préparer activement l'avenir

face à la concurrence et d'assurer au mieux ses missions de service public. Parallèlement, la SNCF s'est engagée à faire vivre le protocole d'accord sur l'amélioration du dialogue social, signé le 28 octobre dernier, qui a déjà permis, par le dispositif de concertation immédiate, de réduire le recours à la grève : je sais que les clients attendent une réelle évolution de l'entreprise dans ce domaine et que nous avons une obligation de résultat. La sûreté des voyageurs et des agents SNCF sera également, comme elle l'a toujours été, une des préoccupations majeures de l'entreprise. Le dramatique accident dont a été victime une jeune contrôleuse, le 26 janvier, à Toulouse nous a montré à quel point la vigilance et la recherche permanente d'amélioration sont nécessaires pour mener un combat sans merci contre la violence quotidienne. Un combat dont je ne doute pas que nous débattons ensemble pour trouver et inventer des solutions toujours plus efficaces. Bien d'autres sujets pourraient être abordés, mais je préfère conclure en vous donnant rendez-vous au prochain numéro qui, je n'en doute pas couvrira une actualité SNCF toujours très dense.

CERTIFICATION

LA CONDUITE DES TRAINS QUALIFIÉE ET BIENTÔT CERTIFIÉE

La démarche de certification ISO 9001 version 2000 est engagée par les trois établissements Traction de la direction de Poitou-Charentes Aquitaine, qui ont déjà obtenu la qualification. Les règles utilisées pour y parvenir répondent à un extrait de la norme ISO 9001 spécifique à la SNCF. L'objectif est de certifier d'ici à 2006



© SNCF/CAV

l'ensemble de leur production conduite des trains de fret, TER, TGV et Corail. Pour l'année 2004, la prestation conduite de ces trois établissements a représenté quelque 31 millions de kilomètres parcourus.



COMMÉMORATION

1955-2005 : 50 ans d'idées d'avance

Du 24 au 28 mars, la SNCF a fêté à Bordeaux l'anniversaire du record du monde de vitesse sur rail battu en 1955. Il y a donc cinquante ans, des cheminots visionnaires et téméraires se sont lancés à la conquête du rail et de la vitesse. C'était les 28 et 29 mars 1955, les locomotives CC 7107 et BB 9004 atteignaient chacune à leur tour 331 km/h entre Bordeaux et Morcenx. Cette expérience a permis à la SNCF de faire avancer

les recherches sur la vitesse, la sécurité et la fiabilité des trains et de l'infrastructure. Grâce à ces pionniers, les TGV roulent aujourd'hui à 300 km/h sur tout le territoire. Pour fêter l'événement, les motrices du record, remises à neuf pour l'occasion, ont été exposées en gare de Bordeaux Saint-Jean pendant quatre jours. Le président Louis Gallois est venu inaugurer l'exposition et féliciter chaleureusement trois cheminots qui avaient participé à ce record.

Michel Chevalet, journaliste scientifique, a animé un débat sur la vitesse et les expériences issues de ces records. Enfin, le 28 mars, cinquante ans après jour pour jour, les deux locomotives ont refait le trajet entre Bordeaux et Morcenx, et quatre cents voyageurs invités par la SNCF ont fait un saut dans le passé pour mieux se projeter dans l'avenir. Le grand public, fidèle à la SNCF, a fréquenté nombreux ces manifestations.

SOLIDARITÉ

DON' ACTIONS DANS LES GARES

Les 10 et 11 février, pour la deuxième année, la SNCF, dans le cadre de son engagement dans le domaine de la solidarité, a ouvert ses gares aux bénévoles du Secours populaire. Ainsi, grâce à un stand mis à leur disposition dans ces lieux de passage très fréquentés, les bénévoles ont pu collecter des dons pour financer le fonctionnement de l'association. Les tickets Don'actions, vendus au prix de 2 euros, permettaient également de gagner des cadeaux et de participer au tirage au sort d'un gros lot, qui a eu lieu le 18 mars. Les gares de Périgueux et de Pau ont participé à cette opération, dont la réussite semble incontestable.

VOS CONTACTS EN AQUITAINE

Xavier Quin / directeur régional
Gérard Camy-Debat / responsable des relations avec les élus et directeur de cabinet Tél. > 0556331361
Fax > 0556331010 E-mail > gerard.camy_debat@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. Rédactrice en chef : Madeleine Lepage. Conception et réalisation : **NERE** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Gravure : Thierry Labarde/Question d'Édition. Impression : Imprimerie Joue. Crédit photos : SNCF/CAV, Conseil régional d'Aquitaine/Alban Gilbert. ISSN : en cours.

CERTIFICATION

L'AQUITAINE SOUS LE SIGNE DE LA QUALITÉ

La SNCF s'est fixé pour objectif de procéder à au moins une certification de ligne par région TER d'ici à la fin de l'année 2005. L'Aquitaine n'est pas en reste et vise la certification, d'ici à fin 2005, de sa ligne emblématique, Bordeaux-Arcachon.

Bordeaux-Arcachon est la ligne ferroviaire phare en Aquitaine: dix-neuf allers-retours quotidiens, 7 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel (soit 18 % des recettes du TER Aquitaine), et jusqu'à cinq mille voyageurs par jour en période estivale. Avec une grande homogénéité des trafics (presque exclusivement des TER) et un niveau de départ correct sur le plan de la qualité, la ligne se prête bien à une démarche à la fois expérimentale et exemplaire.

Formaliser les efforts de qualité

« Le suivi de la qualité du service n'est pas une préoccupation nouvelle pour nous, confie Michel Knipper, directeur délégué du TER Aquitaine. Ce qui l'est davantage, c'est la volonté nationale de généraliser les certifications de lignes, de gares... Le projet de certification est un complément naturel au volet qualité de la convention qui nous lie au Conseil régional, volet qui prévoit deux enquêtes annuelles mesurant nos performances en matière de qualité produite. Avec la certification, nous pérennisons une norme de satisfaction de nos

clients. Cette certification constitue aussi un outil de management et de motivation de nos agents. » La qualité produite par la SNCF dans la circulation des TER est régulièrement validée depuis 2002, pour le compte du Conseil régional, autorité organisatrice. Pour 2004, ces mesures ont fait apparaître un niveau de performance supérieur de trois points à l'objectif fixé: la SNCF a ainsi touché un bonus financier de la Région. Pourtant, l'état des lieux mené sur la ligne, en vue de préparer la certification, a fait apparaître que cette qualité pêche parfois par manque de formalisation. « Il nous faut structurer les interactions entre les différents intervenants, reconnaît Michel Knipper, prévoir des procédures pour les situations perturbées... C'est là le principal bénéfice attendu de la certification. »

Objectif: satisfaire le client

Un référentiel qualité spécifique au projet de certification a été mis en place au cours de l'été 2004, en concertation avec les clients. Il comprend dix-neuf critères, qui vont de la ponc-



Jean-Louis Carrère / PREMIER VICE-PRÉSIDENT CHARGÉ DES TRANSPORTS, DES INFRASTRUCTURES ET DE L'INTERMODALITÉ

"UNE DÉMARCHÉ COMPLÉMENTAIRE"



© SNCF/GAV

« La convention d'exploitation signée le 12 mars 2002 entre le Conseil régional et la SNCF s'inscrit dans une démarche de progrès voulue par les deux partenaires. Sa première traduction est la mise en place de moyens importants pour améliorer la qualité de service, en particulier pour prévenir et lutter contre les actes de vandalisme perpétrés sur les matériels roulants. Bien sûr, des outils ont été mis en place pour mesurer les progrès accomplis. La Région mesure la qualité produite par la SNCF au moyen d'un baromètre qualité, à partir de deux vagues d'enquête par an. Le résultat annuel est comparé à l'objectif fixé avec la SNCF en début d'année,

et déclenche un système de bonus-malus. Pour sa part, la SNCF mesure la qualité perçue par une enquête annuelle de satisfaction de la clientèle. En 2004, l'objectif de qualité produite a été fixé conjointement par le Conseil régional et la SNCF à 77,8 %. Le niveau de performance de la SNCF a atteint 81,2 %, soit 3,4 % de mieux que l'objectif, ce qui déclenche du bonus. Le Conseil régional se félicite du projet de certification de la ligne Arcachon-Bordeaux, une initiative de nature à mobiliser les cheminots autour d'une démarche de progrès. Le choix de la ligne TER Arcachon-Bordeaux est pertinent sur un axe périurbain à offre dense et forte fréquentation. La démarche de certification est complémentaire des mécanismes qualité instaurés dans la convention d'exploitation. »

GUICHETS ET AUTOMATES RASSEMBLÉS EN UN MÊME LIEU CLIMATISÉ ET ACCESSIBLE À TOUS CARACTÉRISENT LES NOUVEAUX ESPACES UNIQUES DE VENTE DANS LES GARES GRANDES LIGNES.

†

RÉNOVATION DES GARES

DE NOUVEAUX ESPACES DE VENTE

Les programmes de rénovation des gares Grandes Lignes intègrent désormais le concept d'espace unique de vente. Un outil de plus pour répondre aux besoins diversifiés des clients. Exemples des gares de Périgueux, Bayonne et Mont-de-Marsan.

Depuis quelques années, le panel d'outils de vente de la SNCF s'est considérablement enrichi. Pour préparer son voyage, et ce quel que soit son lieu d'habitation, le client peut désormais choisir de favoriser le contact humain (guichet de gare, boutique SNCF de centre-ville, agence de voyages), la rapidité (automate de vente en gares ou dans certains centres commerciaux) ou la facilité de l'envoi des billets à domicile (3635, voyages-sncf.com). Dans les gares, la traditionnelle séparation entre vente de billets « départ immédiat » et délivrance d'informations ou de titres pour un « voyage ultérieur » tend à disparaître. Guichets et automates de vente sont le plus souvent rassemblés dans un même espace, confortable, climatisé et accessible aux personnes présentant un handicap moteur ou auditif. Côté guichets, la vitre et l'hygiaphone disparaissent au profit d'un contact direct, plus convivial.

Répondre aux aspirations des clients

L'adoption du concept d'espace unique de vente se généralise à la faveur des programmes de rénovation de gares. Ainsi,

© SNCF/CAV

depuis septembre dernier, à Périgueux, dont le tout nouvel espace unique de vente compte cinq guichets et trois automates. La gare dispose désormais de deux espaces d'attente complémentaires : une petite salle d'attente, adaptée à la saison froide, et une zone d'attente dans le vestibule pour les voyageurs, majoritaires, qui préfèrent l'animation du hall à l'isolement d'une salle séparée. Bayonne (sept guichets et quatre automates) et Mont-de-Marsan (trois guichets et deux automates) seront des sites pilotes pour le déploiement de ce nouvel espace de vente. Ce concept opère une refonte totale de l'espace et du design de son mobilier. À Bayonne, les installations vieillissantes ne pouvaient plus répondre aux légitimes aspirations de la clientèle en matière d'accueil, de confort et d'information. Outre la réfection complète du vestibule, de ses commerces et services, la gare se dote d'une signalétique, d'un téléaffichage et d'une sonorisation de qualité. Financé sur fonds propres SNCF (2,2 millions d'euros), le



© SNCF

chantier a débuté le 15 mars, s'interrompra durant les fêtes de Bayonne, pour une livraison à Noël 2005. À Mont-de-Marsan, la rénovation de la gare constitue la contribution de la SNCF à la création d'un pôle d'échange multimodal porté par la communauté de communes, qui comprendra la construction d'un parking et d'une gare routière, ainsi que divers aménagements urbains destinés à décongestionner le centre-ville.

REPÈRES

EN CHIFFRES

La fréquentation des gares Grandes Lignes de Périgueux et de Bayonne est identique : 824 voyageurs par jour en moyenne. Ces chiffres sont en progression de 4,4 %, pour Bayonne, et de 6,7 %, pour Périgueux, sur ceux de 2003. De quoi justifier un important effort de rénovation : 500 000 euros pour la gare de Périgueux, et 2,2 millions d'euros pour celle de Bayonne, financés par la SNCF sur ses fonds propres.

INTERMODALITÉ

FLUIDIFIER LES ÉCHANGES

Rendre plus aisées les connexions entre les modes de transport, tel est l'enjeu de la création de pôles d'échanges multimodaux autour des gares de Bordeaux Saint-Jean et Pessac.



La gare de Bordeaux Saint-Jean résume à elle seule la complexité des échanges entre TGV, TER, cars interurbains, tramways, bus urbains, navettes d'aéroport, taxis, véhicules privés, vélos... Les études prospectives tablent, pour 2007, sur une fréquentation simultanée de plus de six mille personnes en heure de pointe sur le site. Pessac est une porte d'entrée plus modeste, mais essentielle, ouvrant la zone sud-ouest de l'agglomération, notamment le campus. Objectif assigné aux pôles : gommer les frontières fonctionnelles faisant obstacle à la fluidité des échanges entre réseau ferroviaire, réseau urbain, interurbain, accès piétons, deux-roues et automobiles.

D'où la mutualisation de l'information et de l'accueil des voyageurs dans un bâtiment ou un espace multimodal. D'où de nombreux équipements pour franchir (passages souterrains), relier (circulations verticales, parvis...), ouvrir... Aux termes des conventions de financement signées fin novembre 2004, les partenaires concernés (CUB, Conseil régional, Conseil général, ville de Pessac, RFF et SNCF) se partagent le budget de 30 millions d'euros, avec une contribution importante du Feder escomptée. La livraison de ces vastes chantiers devrait intervenir courant 2007 à Pessac et fin 2008 à Bordeaux.

INTERVIEW

Pierre Brana / VICE-PRÉSIDENT DE LA CUB CHARGÉ DES TRANSPORTS ET DE L'INTERMODALITÉ

UN ACCÈS FACILE DES PÉRIURBAINS AU CŒUR DE LA VILLE

Les pôles intermodaux sont au cœur de la stratégie de la CUB en matière de transports dans l'agglomération bordelaise. Explications.

Pourquoi l'intermodalité représente-t-elle un enjeu si important pour la communauté urbaine ?

L'agglomération bordelaise est très étendue. D'une superficie équivalente à celle de Lyon, elle compte deux fois moins d'habitants. Au sein de la communauté, la ville de Bordeaux est par ailleurs minoritaire et ne représente « que » 230 000 habitants sur un total de 750 000. C'est dire si la problématique d'un accès facile des périurbains au cœur de la ville est un sujet auquel nous sommes particulièrement attachés. Elle justifie pleinement le projet de créer les pôles intermodaux de Bordeaux Saint-Jean et Pessac, qui sont les

deux grandes portes d'accès ferroviaire à l'agglomération.

Comment ces pôles intermodaux s'intègrent-ils à la programmation de la CUB en matière de transports publics ?

La première phase du réseau est achevée. Les dernières études concernant le fonctionnement des trois premières lignes de tramway sont positives : augmentation du trafic voyageurs, clients satisfaits des nouvelles facilités d'accès au centre-ville... La seconde phase doit courir jusqu'en 2007 et prévoit 20 kilomètres supplémentaires de tramway. Cette phase comprend la mise en place de pôles multimodaux à Bordeaux Saint-Jean,

Pessac, mais aussi à Cenon, point d'échange vers Périgueux, Bergerac, Angoulême et Saintes, à Arlac, à l'intersection de la ligne A et du futur chemin de fer de ceinture, et à Ravesies, pour des échanges avec ce même chemin de fer de ceinture et la ligne C. Le maintien des échéances prévues n'est toutefois plus garanti, avec la suppression des financements d'État du plan de déplacement urbain. Nous espérons 106 millions d'euros d'aide ; on ne nous en annonce plus qu'environ 20 millions. C'est d'autant plus préoccupant que la quote-part de l'Europe dans le financement des pôles multimodaux, qui oscille entre 40 et 50 %, est, elle aussi, remise en question. Cela pose un problème de fond, car les collectivités territoriales ne pourront pas durablement faire face, seules, aux impératifs du développement durable en matière de transports publics.

Qu'attendez-vous des pôles intermodaux ?

Les résultats attendus relèvent d'une amélioration globale du service rendu aux Aquitains. Outre la possibilité de pouvoir passer rapidement et facilement d'un mode de transport à un autre, il s'agira d'offrir des facilités fonctionnelles telles qu'une billetterie commune, une tarification et une information harmonisées et coordonnées.