

# Partenaires

> *en Pays de la Loire*

n° 16 Février 2006

ENSEMBLE POUR  
LE DÉVELOPPEMENT  
DE VOTRE RÉGION



*enjeux*

## LES CRITÈRES DE

### *en situation*

Le plus important chantier depuis 30 ans, c'est l'électrification de la ligne reliant Nantes aux Sables-d'Olonne via La Roche-sur-Yon. p. 4

## PERFORMANCE DU TER

Le Conseil régional a défini le niveau de qualité des prestations concernant les TER, dans le cadre de la convention d'exploitation et de financement du service public régional des transports de voyageurs. Tour d'horizon. p. 3

## LE BILLET DE...

Jean-Christophe Archambault / DIRECTEUR RÉGIONAL PAYS DE LA LOIRE

## "DES PROJETS POUR L'AVENIR"



© DR

Six mois comme nouveau directeur régional de la SNCF, et déjà une conviction : nos équipes se mobilisent sans compter pour être au plus près des besoins de nos clients. Les nombreux projets ferroviaires en cours de réalisation en témoignent. En voici quelques exemples. L'installation depuis cet été du centre de fidélisation des clients à Nantes, qui permet de consolider près de cent trente emplois de cheminots à Nantes. Les nombreux projets de pôle d'échange à Nantes, Le Mans (très important), Laval, Saumur, La Roche-sur-Yon, Challans. Pour le compte de RFF, l'électrification d'ici à la fin de l'année 2008, des 112 kilomètres de ligne entre Nantes, La Roche-sur-Yon et Les Sables-d'Olonne. Le projet de desserte par tram-train de la ligne Nantes-Châteaubriant nous mobilise aussi avec passion, aux côtés de nos partenaires. On le voit, les projets ne manquent pas dans cette région dynamique et enviable. Ils concourent tous à donner

### VOS CONTACTS EN PAYS DE LA LOIRE

Jean-Christophe Archambault / directeur régional  
 Claude Léonard / responsable des relations avec les élus et directeur de cabinet  
 Tél. > 02 40 08 16 04 Fax > 02 40 08 16 03  
 E-mail > claude.leonard@snCF.fr  
 Adresse > 27, bd de Stalingrad, 44041 Nantes Cedex 1

à nos clients, avec l'aide de nos partenaires engagés dans ces lourds programmes d'investissement, les meilleures conditions de voyage, et plus loin de fournir au mode ferroviaire de nouvelles opportunités de développement.

### NOUVEL HABILLAGE

#### LE TGV SORT SA GRIFFE



Le 28 octobre dernier, à 8 heures au départ de Paris Montparnasse et à 12 heures au départ de Nantes, des voyageurs privilégiés ont eu le plaisir de découvrir en avant-première le nouvel aménagement intérieur des rames de TGV. Ce « relookage », supervisé par le couturier Christian Lacroix, vise essentiellement à donner aux passagers un surplus

de confort. Ils disposent ainsi d'une plus grande profondeur d'assise, d'un appui-tête et d'un repose-pieds plus ergonomiques. Les espaces communs proposent de nouveaux services : l'espace famille offre un espace au sol et des tablettes de jeux ; le nombre de place réservées aux personnes handicapées est porté à quatre. Progressivement, toutes les rames desservant la façade Atlantique seront ainsi équipées.

### CERTIFICATION

## EIV du Mans : double label qualité

Le 9 septembre, les certifications ISO 9001 et ISO 14001 ont été accordées par l'Afaq\* à l'établissement infrastructure voies (EIV) du Mans. Elles récompensent une préoccupation constante des attentes des clients



ainsi qu'une démarche de gestion des impacts et d'amélioration permanente des performances environnementales.

\* Association française pour l'assurance qualité.

### MANIFESTATION

## La ville d'Angers lauréate du prix ville-gare

Le 24 novembre dernier, dans le cadre du Salon des maires de France, Jean-Claude Antonini, maire d'Angers, s'est vu remettre le prix du partenariat ville-gare 2005 par Bernard Sinou, directeur du transport public à la SNCF, accompagné de Jean-Christophe Archambault, directeur régional de la SNCF.



Ce prix souligne la constance des cheminots d'Angers et le dynamisme de la cité des bords de Maine dans l'animation de la gare.

### SOLIDARITÉ

## Voyage en chœur

Certains étaient dans des fauteuils roulants, d'autres avaient les yeux bandés, d'autres encore avaient choisi de ne plus rien entendre en se bouchant les oreilles.

Le 27 septembre dernier, à la gare de Nantes, une vingtaine de cheminots se sont mis à la place des personnes à mobilité réduite (PMR) afin de mieux appréhender les divers obstacles qui se dressent sur leur route lorsqu'elles



utilisent les services de la SNCF. Un voyageur PMR accompagnait chaque cheminot au long de son parcours dans la gare. Les témoignages recueillis

à la suite de cette opération « Voyage en chœur » sont une excellente manière de mesurer les difficultés rencontrées par les PMR, et ainsi d'y remédier.

Pour les pages Pays de la Loire (p. 1 à 5) – Directeur de la publication : Jean-Christophe Archambault. Rédacteur en chef : Claude Léonard. Pour les pages nationales et débat (p. 6 à 8) – Directeur de la publication : Bernard Emsellem. Rédacteur en chef : Nicolas Czernecki. Conception et réalisation : VIRE, 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Gravure : Question d'Édition. Impression : Imprimerie Jouve. Crédits photos : SNCF/CAV, Stéphane Herbert, Sébastien Millier. ISSN : en cours.



CONVENTION D'EXPLOITATION ET DE FINANCEMENT

# CRITÈRES DE PERFORMANCE

Dans le cadre de la convention d'exploitation et de financement du service public régional des transports de voyageurs, le Conseil régional a défini le niveau de qualité de la prestation. Tour d'horizon du cahier des charges.

**L**a qualité n'est pas un concept immatériel. Sur la base de critères précisément définis, il est possible de la mesurer. Un avenant à la convention d'exploitation et de financement, signé le 28 juillet dernier, se propose de donner un cadre qualitatif aux prestations rendues.

Le premier des critères est évidemment celui de la ponctualité des circulations. Désormais, tout TER qui affichera un retard de plus de cinq minutes à sa gare d'arrivée ne sera pas considéré comme étant à l'heure. Outre ce point principal, douze autres critères, six pour les gares et six pour le transport, tra-

cent les contours de la performance attendue. Ils portent sur l'état du matériel et des équipements (en gare comme pour le transport), la propreté, le confort, l'accueil, l'information aux voyageurs et le fonctionnement des équipements.

Un cabinet extérieur sera chargé de réaliser entre deux et quatre vagues d'enquêtes par an pour évaluer l'atteinte ou non des objectifs. Une première enquête a été menée en fin d'année, elle sert de base à la définition des critères pour l'année 2006. Par exemple, 75 % d'observations favorables étaient nécessaires pour atteindre l'objectif de qualité sur

la propreté des gares. En 2006, l'objectif sur ce critère passera à 80 % d'observations favorables. Un système de bonus-malus récompensera ou sanctionnera le niveau de qualité relevé. Si les objectifs ne sont pas tenus, la SNCF pourrait être conduite à verser des pénalités à la Région, jusqu'à un maximum de 300 000 euros. En revanche, si les objectifs sont atteints, la collectivité locale pourrait verser jusqu'à 250 000 euros de bonus. D'ores et déjà, la SNCF a mis en place un système interne d'estimation afin de suivre le bon déroulement de ses prestations pour lui permettre d'anticiper les mesures à prendre.



↳ Gilles Bontemps /  
VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL RÉGIONAL CHARGÉ DES TRANSPORTS

## “UN EXCELLENT RÉSULTAT”

### Comment le Conseil régional fixe le niveau de qualité attendu sur les critères identifiés ?

Le cahier des charges a été bâti de concert avec la SNCF, et ensemble nous avons défini les critères. Puis, cet été, le cabinet BVA a mené une enquête de satisfaction auprès des voyageurs. Les résultats de cette enquête nous donnent des indications importantes pour étalonner nos critères.

### Quelles sont les grandes lignes de cette première enquête ?

Il est important de souligner

que cette enquête a été réalisée en été, un moment où la fréquentation est marquée par une proportion importante de voyageurs occasionnels, de l'ordre de 70 %. Nous commanderons une autre enquête en avril et, comme la proportion ne sera plus la même, on peut penser que les résultats seront aussi différents. Les usagers qui empruntent le réseau régional pour des trajets domicile-travail ou domicile-études y seront alors mieux pris en compte. Pour l'heure, les voyageurs interrogés se disent, à 93 %, satisfaits de leurs conditions de transport, ce qui est un excellent résultat.

### Quels sont les points qui sont déjà à surveiller ?

49 % des personnes sondées estiment être mal ou pas du tout informées à bord des trains pendant les situations perturbées, et 44,8 % dans les gares. Ces chiffres sont tout à fait insatisfaisants. Notons que l'enquête nous a fait remonter 45 200 réponses, ce qui est un nombre exceptionnellement élevé. Nous avons une visibilité très fine des attentes des voyageurs, ligne par ligne. Cela nous donne une base de travail de grande qualité pour fixer avec la SNCF les objectifs à atteindre.



## ELECTRIFICATION

# LE PLUS IMPORTANT CHANTIER DEPUIS TRENTE ANS

Les travaux d'électrification des 112 kilomètres de voie ferrée entre Nantes, La Roche-sur-Yon et Les Sables-d'Olonne sont visibles sur le terrain dès ce début d'année.

**L'**électrification par la SNCF pour le compte de Réseau ferré de France (RFF) de la ligne reliant Nantes aux Sables-d'Olonne via La Roche-sur-Yon va nécessiter de créer les installations techniques et d'exploitation correspondant au futur trafic. Des modifications de certaines installations existantes (voies, terrassements, ouvrages d'art, quais, bâtiments, alimentation électrique...) seront nécessaires. Ce chantier représente trois années de travail en perspective pour la SNCF et des entreprises de la région.

L'équipement de la ligne à électrifier en courant industriel de 25 kV a été dimensionné pour permettre son exploitation par des rames TER, des TGV ainsi que des trains de fret. Elle nécessitera la pose d'environ quatre mille poteaux pour suspendre la caténaire. Pour que la gêne imposée aux clients, fret et voyageurs, soit minimale, des installations temporaires de contresens seront créées. Elles permettront de rendre disponible une voie pour les travaux de pose de la caténaire en laissant l'autre voie libre pour les circulations. Neuf ponts-routes, à Saint-Sébastien, Mannière, Gorges, Montaigu, la Roche-sur-Yon et Olonne, seront reconstruits pour permettre le passage de la caténaire. En gare de La Roche-sur-Yon, il est prévu la fusion des trois postes de commandes en un seul poste informatisé,



© Photos SNCF

afin d'améliorer de façon significative la qualité de service, la régularité, la fiabilité et la réduction des délais d'intervention en cas d'incident. La gare des Sables-d'Olonne bénéficiera d'une voie rallongée et réhaussée pour accueillir des trains plus longs. Enfin, cinq passages à niveau pourront être supprimés sans investissements lourds entre Nantes, La Roche-sur-Yon et Les Sables-d'Olonne, ce qui contribuera à la sécurité des circulations.



## REPÈRES

### CHIFFRES CLÉS

- 112 km de voies électrifiées
- 105 M€ de travaux
- Plus de 20 entreprises nationales et régionales
- Plus de 200 personnes mobilisés pendant les travaux

### ACTEURS DU PROJET

- Maître d'ouvrage : RFF
- Maître d'oeuvre : SNCF

### LES FINANCEURS

- Région Pays de la Loire : 33 % (35 M€)
- État : 26 % (27,8 M€)
- Conseil Général de Vendée : 20 % (20,4 M€)
- Conseil Général de Loire-Atlantique : 8 % (8,8 M€)
- RFF : 7 % (7,2 M€)
- Communauté de Communes des Olonnes : 3 % (2,9 M€)
- Communauté de Communes du Pays Yonnais : 3 % (2,9 M€)



Serge Michel /

DIRECTEUR RÉGIONAL RFF BRETAGNE - PAYS DE LA LOIRE

## “UN MODE DE TRANSPORT RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT”

### Quels sont les objectifs de cette opération ?

L'objectif principal est la circulation des trains en traction électrique jusqu'aux Sables-d'Olonne, en supprimant pour les voyageurs l'obligation de rupture de charge en gare de Nantes. Elle permet également d'offrir un mode de transport plus respectueux de l'environnement.

### L'électrification impose de nombreuses modifications techniques. Lesquelles ?

L'électrification de la ligne nécessite la création d'installations techniques spécifiques et de leurs outils de gestion et de maintenance, la mise en service des installations d'exploitation (signalisation, sécurité) ainsi que la modification de certaines

infrastructures (voies, quais, ouvrages d'art, réseaux...).

### Des ouvrages d'art importants seront également modifiés...

En effet, neuf ponts-routes devront être reconstruits au gabarit « électrique ». Toutes les énergies de l'activité ferroviaire sont mobilisées pour atteindre l'objectif d'une mise en service de la liaison électrifiée fin 2008.



© Photos SNCF



SOLIDARITÉ

## LA SNCF, UNE ENTREPRISE CITOYENNE

Si la SNCF s'est dotée d'une politique commerciale rénovée, si elle se trouve engagée dans des actions de prévention des risques, elle s'investit également dans le champ social et sociétal, comme en témoigne le chantier d'insertion accueilli par l'unité de formation du matériel du Mans.

**L**a mission régionale Solidarité de la SNCF soutient la politique publique en faveur des plus démunis. « Notre engagement recouvre deux domaines, explique Claude Léonard, responsable de la solidarité dans la région Pays de la Loire. Tout d'abord, par des actions correctrices, nous luttons notamment contre les situations d'errance dans les gares. Lieux de passage, les gares sont souvent des points de rencontre pour les personnes sans domicile. Pour concilier cette présence avec nos efforts de modernité et de qualité du service promis à nos clients, une action est conduite en relation avec les associations locales. À Nantes, nous travaillons de concert avec l'association Veille sociale 44, à Angers avec Abri de la providence, au Mans avec Sauvegarde 72. Nous essayons avec ces associations d'instaurer une rela-

tion avec les sans-domicile pour les orienter vers les structures d'accueil existantes. » Un second volet de son action est un engagement volontaire de la SNCF dans des actions locales solidaires. Les chantiers d'insertion en font partie. « L'opération conduite au Mans au centre de formation du matériel (voir ci-contre) est à ce titre exemplaire, reprend Claude Léonard. Le bilan plaide en faveur de ce type d'action, depuis la signature de cette convention, douze stagiaires du centre Ronceray ont intégré les stages d'initiation à la soudure organisés pour son personnel. Ces modules permettent aux stagiaires de tester leurs capacités et d'apprendre à s'intégrer dans un milieu professionnel. Leur efficacité est reconnue, le tiers des personnes accueillies sur notre site de formation ayant retrouvé un emploi durable. »

Autre facette, l'engagement citoyen de la SNCF dans la prévention des risques auprès des milieux scolaires, qui a permis aux élèves de près de deux cents établissements de recevoir une information sur les dangers ferroviaires.

« Enfin, ajoute Claude Léonard, en tant que responsable régional de la solidarité, j'aide des cheminots, membres d'association, qui s'engagent dans des actions liées à la solidarité. Nous leur accordons un soutien financier qui va de 750 à 3 000 euros ou même davantage selon l'importance de leur projet. » Chaque année, cinq ou six opérations sont ainsi financées. Dans ce cadre, à Ancenis, un cheminot s'est vu remettre une somme de 10 000 euros afin de l'aider dans le projet de restauration d'un château, qui servira de centre de réinsertion.

### INTERVIEW

Madiop Diop /

DIRECTEUR DU CENTRE SOCIAL DES QUARTIERS SUD DU MANS

## “UN ENCADREMENT EXCEPTIONNEL”

Signataire d'une convention de formation avec l'unité de formation du matériel du Mans, Madiop Diop insiste, au-delà de l'apprentissage, sur l'influence de l'environnement dans le cadre d'un retour à l'emploi.

### Comment êtes-vous entré en contact avec la SNCF ?

Ce n'est pas le fruit du hasard, le président du centre social, Charly Nourrissaud, est un ancien cheminot. C'est donc par son entremise que nous nous sommes rapprochés de la SNCF. En 2001, avec plusieurs partenaires, nous avons lancé le chantier d'insertion « Un moteur pour la vie » pour des jeunes et des adultes en échec scolaire, au chômage et proches de l'exclusion sociale. Ce chantier portait sur la restauration de voitures de collection, et nous nous sommes vite aperçus que son contenu technique n'était pas à la hauteur des besoins en formation.

### La proposition de la SNCF était plus proche de vos besoins...

En effet, elle permet aux stagiaires d'approcher différentes

techniques de soudage. Surtout, ils bénéficient d'un encadrement exceptionnel. Chaque stagiaire est accompagné d'un formateur. Il est essentiel, pour ces personnes en voie de désocialisation, de retrouver peu à peu un lien. Cela passe par le respect de l'horaire, du rythme de travail. Au-delà des techniques apprises, il est fondamental de leur donner une nouvelle « employabilité ».

### Au terme de leur stage, trouvent-ils un emploi ?

Parmi les douze personnes qui ont bénéficié de ce chantier d'insertion, quatre se voient confier régulièrement des missions d'intérim dans les métiers qu'ils ont appris à l'unité de formation du Mans ou se sont orientés vers d'autres emplois, et les autres sont toujours dans des cursus de réinsertion.