

partenaires

ensemble, notre région avance



AQUITAINE

N° 21 / Automne 2007

PAGE. 7

Rugby

Mobilisation réussie!

PAGE. 3

Fret: le haut débit ferroviaire

PAGES. 4-5

TER: la stratégie des proximités

À VOTRE ÉCOUTE

Comme chaque trimestre, j'ai le plaisir de vous adresser ce magazine 100 % Aquitaine, car vous êtes un acteur institutionnel de la vie régionale. Dans cette nouvelle édition d'automne, vous pourrez de nouveau constater que ce magazine relate, sans détour, les activités de l'entreprise et ne laisse aucun sujet de côté, y compris les sujets difficiles ou qui peuvent fâcher certains. Dans cet esprit, une page d'actualité est donc consacrée à la poursuite du programme d'actions



Xavier Ouin / directeur régional de la SNCF

de l'activité fret, dénommé le « haut débit ferroviaire », qui vise à développer le fret ferroviaire sur des bases saines. Ce magazine explicite également la mise en place, le 7 octobre dernier, de NOTES, la « nouvelle offre de tarifs et de services » des trains grandes lignes TGV et Téo. Dans le contexte ambitieux du Grenelle de l'environnement, face à l'urgence d'engager une lutte déterminée contre le réchauffement climatique, à travers

notamment une meilleure maîtrise de l'énergie, la SNCF se mobilise. Son ambition est de faire partager et progresser ses propositions pour le développement des transports collectifs et ferroviaires, en sensibilisant les élus de France sur la nécessité de mettre en œuvre rapidement des mesures concrètes et ambitieuses en faveur des modes de transport respectueux de l'environnement, notamment le ferroviaire. ●

vos contacts

Xavier Ouin / directeur régional
Jean-Luc Combecave / responsable institutionnel régional
 T. / 05 47 47 14 15 F. / 05 47 47 11 85
 @. / jean-luc.combecave@sncf.fr
Adresse / 54 bis, rue Armande-Saint-Germain,
 33077 Bordeaux Cedex

partenaires

Directeur de la publication : Xavier Ouin.
Rédacteur en chef : Jean-Luc Combecave.
Conception et réalisation :
 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris.
Impression : Alpha SA. **Photo de couverture :**
 TM©Rugby World Cup Limited. 1986 © Image Source.
ISSN : en cours.

PÔLE MULTIMODAL DE CENON

Mille voyageurs attendus chaque jour



Le tout nouveau pôle multimodal de Cenon a été inauguré le 3 septembre, en présence de Francis Idrac, préfet de la région Aquitaine, Alain Rousset président du conseil régional d'Aquitaine, Philippe Madrelle, président du conseil général de Gironde, Vincent Feltesse, président de la communauté urbaine de Bordeaux, Alain David, maire de Cenon, Bruno de Monvallier, directeur régional de RFF, et Xavier Ouin, directeur régional SNCF. Quelque mille voyageurs devraient utiliser chaque jour cette

nouvelle structure, où seront marqués quarante-cinq arrêts quotidiens sur les liaisons Angoulême-Coutras-Libourne-Bordeaux, Brive-Périgueux-Bordeaux, Limoges-Périgueux-Bordeaux, Sarlat-Bergerac-Bordeaux et Saintes-Bordeaux. D'un coût total de 9 millions d'euros, cette réalisation très moderne a été financée par RFF (33 %), l'État (22 %), la région Aquitaine (18,5 %), le département de la Gironde (7,5 %), la communauté urbaine de Bordeaux (9 %) et l'Europe (10 %). ●



NOMINATIONS

➤ Depuis le 1^{er} septembre, Alain Petitpoisson (à droite sur la photo) est le nouveau directeur délégué TER Aquitaine. Il succède à Michel Knipper, désormais directeur du développement de la région SNCF Aquitaine - Poitou-Charentes. ●

RÉNOVATION

Esthétique et civique

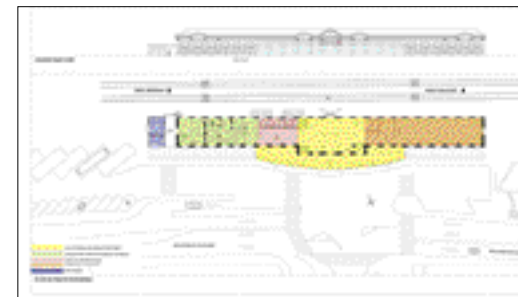


➤ Entamée cette année, la réfection des murs de l'établissement Industriel du Périgord (EIP) est déjà bien avancée. Au côté

de l'entreprise Les Peintres périgourdins, l'atelier d'insertion ASD effectue une partie des travaux de la façade. La ville de Périgueux participe au financement de cette réalisation prise en charge par l'EIP. ●

PÔLE MULTIMODAL D'AGEN

Agen voit grand



➤ Les représentants de la communauté d'agglomération d'Agen, le département du Lot-et-Garonne, la région Aquitaine, RFF et la SNCF ont signé le 20 juillet une convention pour l'aménagement d'un pôle multimodal en gare d'Agen. Le programme des travaux consistera à agrandir la gare pour l'adapter aux trafics futurs et à y intégrer des services d'accueil et d'information de l'ensemble des transporteurs. Pour favoriser l'intermodalité, la gare routière sera réorganisée, ainsi que l'offre de stationnement, le parc à vélos et les cheminements piétons. L'ensemble du pôle d'échanges sera rendu accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Le début des travaux est prévu en 2008. ●



HAUT DÉBIT FERROVIAIRE

Un projet de développement durable pour Fret SNCF

La situation est grave : en 2006, Fret SNCF a perdu 260 millions d'euros. L'activité « wagons isolés » à elle seule est déficitaire de plus de 200 millions d'euros. Face à la concurrence ferroviaire active dans notre pays depuis avril 2006, Fret SNCF doit fortement améliorer sa compétitivité et mieux répondre aux besoins actuels des chargeurs. Pour faire face à cet enjeu, Anne-Marie Idrac, présidente de la SNCF, a annoncé en juin dernier le lancement d'un système de haut débit ferroviaire, qui constitue une véritable révolution pour le client.

LE HAUT DÉBIT FERROVIAIRE, C'EST QUOI ?

C'est un projet de développement équivalent, pour le fret ferroviaire, à ce que l'ADSL est dans celui des télécommunications. Le système vise à mieux répondre aux besoins des clients – volume, qualité, réactivité – tout en permettant à Fret SNCF d'exercer une activité durablement rentable. Il s'agit de massifier et de densifier le trafic fret sur les axes structurants de notre économie grâce aux trains entiers, aux wagons isolés ou au transport combiné. En constituant des trains plus longs, plus lourds, sur de longues distances, on contribue à réduire significativement le nombre de camions sur les routes.

Pour cela, Fret SNCF souhaite mieux utiliser ses moyens en les réaffectant là où la demande des clients est la plus forte. Ainsi, fin 2007, quinze locomotives seront réaffectées au transport combiné. Elles ne seront plus sous-utilisées pour tirer des trains de trois ou quatre wagons sur de courtes distances, mais des trains entiers sur de longs parcours, là où les flux industriels et agricoles de notre pays le demandent.

QUELLE ÉVOLUTION POUR LE FRET FERROVIAIRE EN AQUITAINE ?

Le haut débit ferroviaire est un système pulsé constitué de trois hubs nationaux et de trente et une plateformes, dont Bordeaux Hourcade et Bayonne-Hendaye pour l'Aquitaine, traitant les wagons isolés, mais

également les services de trains entiers et de transport combiné. Cette restructuration du wagon isolé, grâce à la simplification du réseau et à l'augmentation des fréquences, vise à améliorer les délais de transport, avec un objectif de chargement jour A et de livraison jour C. À titre d'exemple, les entreprises de l'industrie chimique du site de Lacq-Artix pourront bénéficier de délais d'acheminement de qualité vers le Sud-Est et la région Rhône-Alpes, dès décembre 2007. L'activité de transport combiné, quant à elle, après avoir été assainie il y a trois ans, connaît en Aquitaine une croissance annuelle à deux chiffres, de l'ordre de 17 % en 2006 et 2007.

L'ENJEU DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

À l'heure où le Grenelle de l'environnement focalise toutes les attentions, le fret ferroviaire apparaît comme un des éléments clefs du développement durable, en contribuant activement à la lutte contre la pollution et le réchauffement climatique. Le bilan carbone du fret ferroviaire est extrêmement positif avec 6 g de CO₂ dégagé par tonne-kilomètre pour des trains longs de trente à quarante wagons contre 133 g en moyenne pour les camions.



Pierre Boutier /
directeur Fret
Atlantique

UN PARI ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

L'arrivée de la concurrence dynamise le marché du fret ferroviaire : au premier semestre 2007, le trafic a augmenté de 6 %, dont 3 % pour Fret SNCF, dont l'ambition est de restaurer sa compétitivité et la confiance de ses clients afin de participer activement au développement du fret ferroviaire en France et en Europe.

Il y a cinq ans, en Allemagne, l'opérateur historique Deutsche Bahn s'est engagé avant la SNCF dans une démarche identique, en supprimant 700 points de desserte sur 2 100 et en reconfigurant son activité. Aujourd'hui, Deutsche Bahn, qui a gagné plus de 200 millions d'euros en 2006, est le champion européen du fret ferroviaire. Son activité se développe partout en Europe, notamment en France où elle vient concurrencer Fret SNCF de manière très active. Aussi, pour

Pierre Boutier, directeur Fret Atlantique, « *tout doit être mis en œuvre, tant dans notre réorganisation interne que dans le dialogue avec nos clients pour que le programme d'actions du fret soit une réussite. Nous sommes certains que nous pouvons retrouver le chemin d'une croissance rentable, grâce à nos savoir-faire et nos atouts. Notre mission, c'est redresser Fret SNCF. Notre choix stratégique, c'est de construire un champion européen du transport et de la logistique.* » ●

Une nouvelle dynamique des proximités

Inciter à préférer le TER à la voiture, telle est l'ambition du programme de la nouvelle dynamique des proximités. Un plan d'urgence assorti d'actions de terrain.

Xavier Ouin /
directeur régional
de la SNCF



“ Les actions retenues au titre de la nouvelle dynamique des proximités bénéficieront de financements nouveaux dégagés par la SNCF. Chaque euro dépensé devra être utile et visible pour les clients du TER.”

Du 16 au 22 septembre, la Semaine européenne de la mobilité aura été placée sous le signe du développement durable. À cette occasion, les dirigeants des lignes TER d'Aquitaine sont venus, dans dix gares de la région, à la rencontre des clients, élus et associations de voyageurs. Il s'agissait de dévoiler les grandes lignes d'un programme d'actions national, décliné régionalement dans les trois ans à venir, en faveur d'un service TER plus performant. « Des clients plus sereins, autonomes et considérés, telle est l'ambition de la nouvelle dynamique des proximités, explique Joël Coudret. Cela signifie un service plus complet, fiable, et davantage d'information aux clients. »

En Aquitaine, le dialogue avec les associations de clients a été ouvert dès la fin 2006, après les fortes perturbations subies par le trafic TER Aquitaine. Parmi les nouvelles actions prévues au cours des trois prochaines années, la modernisation du système d'information en situation perturbée, des délais de maintenance raccourcis par la constitution de stocks de pièces détachées et un programme de « décrassage » des gares. Un entretien plus régulier des toilettes à bord des trains sera assuré et un nouveau réservoir d'eau mobile, à Pau, qui améliorera l'alimentation en eau des TER du Sud aquitain. Anne-Marie Idrac, présidente de la SNCF, l'a assuré : cette nouvelle dynamique mobilisera sur le plan national des moyens supplémentaires, financiers



(100 millions d'euros), mais aussi humains (mille emplois créés). Chaque action engagée sera évaluée sous l'angle du bénéfice effectif pour le client. ●

Un TER plus performant -
Le nouveau programme d'actions vise à fournir un service plus complet, plus fiable, et plus d'information aux clients.

REPÈRES

Quatre axes de proximité permettant l'intermodalité de l'offre

- Proximité géographique
- Proximité des autorités organisatrices
- Proximité des clients
- Proximité du personnel au service des clients

Jean-Louis Carrère /
premier vice-président
du conseil régional
d'Aquitaine



“ Il est satisfaisant de constater que la SNCF engage une semblable démarche. Nous espérons que ses déclinaisons régionales viendront compléter efficacement le plan de progrès régional adopté en juin 2007, qui vise à améliorer la ponctualité (objectif : 91 % en 2007), l'information des clients et la propreté des trains et des gares.”



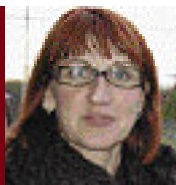
Semaine européenne de la mobilité - Les chefs de gare sont allés à la rencontre des clients.

REPÈRES

Un programme d'actions en trois ans

Fiabilité, régularité, qualité de service... Tous les jours, 5 600 TER transportent en France plus de 700 000 voyageurs. Cet engouement s'accompagne d'une exigence accrue, et c'est profondément légitime. La SNCF a donc élaboré un programme de trois ans pour réduire au minimum les retards ou le nombre de trains supprimés. Avec une dotation de 100 millions d'euros, la SNCF veut accroître la confiance de ses voyageurs dans le transport public. C'est la nouvelle dynamique des proximités. Dans notre région où le transport TER est en progression constante, la dynamique des proximités répondra aux attentes les plus clairement exprimées par le voyageur : la fiabilité, la régularité et la qualité de service. La dynamique des proximités dans notre région, c'est l'opportunité et les moyens d'éliminer des freins gênants pour l'essor du TER. ●

Joëlle Debievre /
présidente de
l'Association des
usagers des
transports publics
du Sud-Gironde



“ Depuis la création de notre association voici dix-huit mois, la parole de l'utilisateur est entendue. Les associations sont reçues trimestriellement, et la direction des TER essaie de prendre en compte les attentes des voyageurs. Le déficit d'information aux voyageurs en cas de perturbation est en voie d'amélioration.”

SERVICE CLIENTS

TER Aquitaine Service au bout du fil

Des infos en temps réel sur les perturbations du trafic TER Aquitaine, du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 19 h 30 : tel est l'objectif premier assigné au centre d'appels ouvert à Bègles le 9 juillet dernier. TER Aquitaine Service est accessible gratuitement par numéro Vert au 0800 872 872, un choix qualitatif financé par le conseil régional. Au bout du fil, une équipe, à même d'informer les voyageurs sur les tarifs et les produits TER Aquitaine, traitera aussi les inscriptions au service d'alerte par SMS ou courriel envoyés pour tout train dont le retard excède vingt minutes. ●



Inauguration de TER Aquitaine Service - De gauche à droite, écoutant les explications d'une opératrice : Bernard Sinou, directeur d'Effia, Xavier Ouin, directeur régional SNCF, Jean-Louis Carrère, premier vice-président du conseil régional d'Aquitaine, Philippe Buisson, conseiller régional, Alain Rousset, président du conseil régional d'Aquitaine.



ÉVÉNEMENT

Des tarifs sur mesure

La SNCF a fait évoluer sa gamme tarifaire grandes lignes (TGV, Corail TéoZ et Lunéa) à compter du 7 octobre. Gros plan sur des prix et des services encore plus adaptés aux besoins des clients.

Ce n'est certes pas la révolution, mais c'est une première : outre la distinction classique entre première et seconde classe, la SNCF distingue désormais les clients « professionnels » et « loisirs ».

En effet, les attentes de ces deux types de voyageurs diffèrent de façon notable. Les premiers, qu'ils utilisent le train de manière régulière ou occasionnelle, souhaitent pouvoir bénéficier de souplesse dans l'organisation de leur voyage. Sensibles aux services apportant un supplément de confort à leurs déplacements, ils sont familiers des réservations tardives et des changements de programme inopinés. Les clients « loisirs », quant à eux, souhaitent payer le moins cher possible.

« Notre nouvelle offre tarifaire cible au plus près ces différents besoins », précise Patrick Borg, directeur commercial régional. Les professionnels bénéficient désormais d'une offre « services compris » incluant, pour un surcoût modique* l'accès à davantage de souplesse et de niveau de prestation. Ils peuvent ainsi procéder à des échanges de réservation jusqu'à h +1, sans frais, via des guichets, distributeurs et numéros d'appel dédiés. Ils peuvent bénéficier de services spécifiques, comme la restauration à la place, le regroupement dans les voitures, la réservation d'un taxi à l'arrivée ou l'accès



à un salon d'attente distinct, en gare de Bordeaux. Aux clients « loisirs », il est désormais proposé davantage de prix bas. Objectif : augmenter le nombre de voyageurs accédant à un tarif réduit, avec un prix d'appel de 22 euros, au lieu de 25 euros jusqu'à présent sur la ligne Bordeaux-Paris

en seconde classe, avec Prem's. Des services à la carte sont développés, comme Jeunes Voyageurs Service pour les enfants voyageant seuls, ou Faciléo pour l'accompagnement des personnes handicapées. ●

* 2 euros en seconde classe et 4 euros en première classe en TGV, sur la ligne Bordeaux-Paris, pour un client occasionnel.

“Des avantages plus clairement identifiables”



Patrick Borg / directeur commercial régional de la SNCF

Quel est l'objectif de l'évolution de l'offre tarifaire SNCF ?

Il s'agit d'adapter notre offre aux exigences de nos clients, et cela, alors même que la politique tarifaire, avec les tarifs Découverte et les cartes commerciales, a démontré sa capacité à dynamiser durablement le trafic voyageurs.

Quels en sont les avantages pour les voyageurs « loisirs » ?

Ils disposent d'une gamme plus étendue de petits prix accessibles à tous, suivant trois règles simples : si l'on paye moins cher, on accepte des contraintes ; plus l'on réserve tôt, moins on paie cher ; enfin, la fidélité est mieux récompensée : le tarif réservé aux 25 % de voyageurs titulaires d'une carte commerciale sera toujours inférieur à celui qui est proposé au client occasionnel.

Et pour les professionnels

La tendance de fond est à l'enrichissement du niveau de service fourni au client avant, pendant et après le voyage. C'est là-dessus que se joue notamment la bataille qui nous oppose au transport aérien sur les grandes distances. ●

EN BREF

1 MILLION D'EUROS



Jean-Yves Rivals, directeur de ligne TéoZ transversale sud.

C'est la somme pour fiabiliser la climatisation à bord des Corail TéoZ. Un chantier achevé en juin et mené par l'établissement de maintenance du matériel de Bordeaux.



L'AQUITAINE EN TÊTE

L'Aquitaine est la première région de France pour le nombre de villes desservies par le TGV. Elles sont quatorze, du val de Garonne au Béarn, en passant par le Bordelais, la côte basque et le bassin d'Arcachon.

LE TGV A UN SUCCÈS FOU

Le taux d'occupation du TGV en Aquitaine est l'un des plus élevés au plan national : plus de 80 % en 2006. Et il continue de progresser ! Au premier semestre 2006, le trafic enregistre une croissance de 5,1 % (et même de 8,4 %, vers et au départ des « gares bis » d'Ile-de-France).

PARTENARIAT

La SNCF Bordeaux au cœur de la mêlée

Engagement... C'est sur le terrain de l'une des valeurs phares du rugby que la SNCF était attendue comme partenaire officiel de la Coupe du monde. Du 9 au 29 septembre à Bordeaux, la mobilisation aura été générale. Gros plan.

“Une mobilisation exceptionnelle”



Jeanne Nassiet /
directrice régionale
SNCF de la
communication



La SNCF figurait parmi les six partenaires officiels de la Coupe du monde. Avec quels engagements à la clé ?

Un engagement majeur : accompagner la réussite de l'événement ! Notre premier engagement consistait à transporter les équipes entre les villes hôtes, notamment, pour Bordeaux, les équipes canadienne et irlandaise, hébergées sur place. Keolis, filiale transport routier de la SNCF, a assuré l'acheminement des joueurs, des gares vers leurs lieux d'hébergement et d'entraînement. Le second engagement concernait le transport des supporters et des touristes étrangers affluant en masse vers Bordeaux, ou se rendant vers d'autres stades comme à Toulouse, Nantes ou même le Stade de France. Soit environ vingt-cinq mille personnes par jour de match !

Quelle a été l'ampleur du dispositif de TER supplémentaires mis en place pour l'événement ?

La quarantaine de TER supplémentaires a été financée par le conseil régional. Il s'agissait de trains, au départ de Bordeaux essentiellement,

vers neuf villes d'Aquitaine. Ils circulaient en fin de soirée, pour permettre aux supporters régionaux de regagner leur domicile en toute sécurité après les matchs.

Quels moyens ont été déployés en gare de Bordeaux ?

Véritable épice de la gare de Bordeaux Saint-Jean a été dotée d'une décoration spectaculaire autour du thème du rugby. L'événement a mobilisé environ cent cinquante agents aux postes clés durant la période, avec un système d'astreinte renforcée. Ainsi, un interlocuteur SNCF était en permanence disponible pour répondre et gérer tous les sujets concernant la circulation, les voyageurs et les staffs des équipes. Un point rencontre était aussi proposé dans le hall aux supporters et VIP voulant avoir des informations sur les matchs ou les transports. Pour l'ambiance, des maquillages aux couleurs des équipes étaient proposés gratuitement à tout le monde. Cette mobilisation s'est faite dans l'enthousiasme sur une terre aquitaine fortement rugbyistique... ●

SNCF ACCÉLÉRATEUR DE RENCONTRES



“Un amour manifeste du rugby”



Christian Bagate /
président du comité de
rugby de la Côte d'Argent



« Le comité local de coordination d'Aquitaine a été le premier à se mettre en place au plan national. Il a fédéré, durant plus d'un an, l'ensemble des partenaires, institutions et mouvements sportifs associés à l'événement, dans un esprit passionné et amical. La SNCF s'est montrée réactive et a fortement mobilisé ses équipes, dont j'ai pu percevoir l'amour manifeste du rugby. Le comité que j'anime est habitué à organiser de grands événements sportifs de ce genre : en 1999, nous avons ainsi accueilli quelques matchs délocalisés de la Coupe du monde, qui se déroulaient au pays de Galles. Pour celle-ci, nous n'avions évidemment pas la main, mais notre rôle a consisté à mettre de l'huile dans les rouages, à faire fonctionner ensemble les différents acteurs, tendus vers un objectif ultime très ambitieux : rendre nos hôtes heureux. » ●

Gare de Bordeaux

Des membres du comité d'organisation de la Coupe du monde de rugby et des élus se sont retrouvés en juin dernier aux côtés de Xavier Ouin, directeur régional de la SNCF, pour inaugurer la décoration de la gare de Bordeaux, qui a porté haut et fort les couleurs du rugby pendant plusieurs mois.



Bordeaux

Xavier Ouin, directeur régional de la SNCF, a présenté aux élus et aux professionnels concernés par ce grand événement sportif le partenariat qui unissait la Coupe du monde de rugby 2007 à la SNCF, transporteur officiel des équipes, des supporters et du matériel.



Métamorphosée !

Derrière une reproduction très réaliste du Stade de France, les agents du site bordelais ont accueilli les dizaines de milliers de supporters venus assister aux quatre rencontres programmées au stade Chaban-Delmas.

ENJEUX

Tour d'horizon de nos actions sur le terrain

Chaque jour, la SNCF s'engage dans notre région en matière d'emploi, de développement durable, de solidarité, de citoyenneté...



Solidarité

Cet été, la direction régionale de la SNCF a remis ses coups de cœur solidaires à sept associations qui mènent des actions dans le champ de la prévention sociale et éducative, et dans lesquelles un agent SNCF se trouve lui-même engagé.

Solidarité, encore

D'un montant de 1 000 à 3 000 euros, ces chèques permettront aux associations de mener à bien leurs actions orientées vers l'aide aux parents d'enfants malades, le soutien scolaire et l'intégration des personnes handicapées ou atteintes de maladies mentales.



Affichez vos couleurs !

Si vous souhaitez faire du train un vecteur de l'image de votre territoire, la SNCF vous propose de porter haut les couleurs de votre commune en faisant voyager son blason de ville en ville. L'idée vous tente ? Contactez Jean-Luc Combecave, responsable institutionnel régional : 05 47 47 14 15 ou jean-luc.combecave@sncf.fr