

partenaires

ensemble, notre région avance



BASSE-NORMANDIE

N° 21 / Automne 2007

PAGES. 4-5

Confort
et modernité

PAGE. 7

L'alternance,
un pari
sur l'avenir

PAGE. 3

Environnement :
vers l'exemplarité



À VOTRE ÉCOUTE

Un engagement durable

« Grenelle de l'environnement » oblige, on parle actuellement beaucoup de développement durable. Très attachée à cet engagement, la SNCF agit au quotidien pour l'environnement et multiplie les bonnes pratiques dans ce domaine. L'enlèvement de vieilles traverses, mais



Jacques Frossard / directeur de la région SNCF Normandie

aussi l'embauche de jeunes dans des chantiers d'insertion, l'opération « Lumière des cités » en faveur des jeunes issus de quartiers défavorisés sont autant d'actions qui témoignent de l'engagement de l'entreprise en faveur des axes environnementaux et sociétaux du développement durable. L'entreprise a organisé une journée « Proximités » le 20 septembre.

Il s'agissait de présenter aux voyageurs la nouvelle dynamique du transport public que la SNCF mettra en place début 2008 afin d'améliorer sensiblement la qualité de son service. Des aménagements, avec une meilleure accessibilité des cent cinquante voitures Corail modernisées sur Paris - Caen - Cherbourg - Lisieux - Trouville-Deauville, financés conjointement par la région Basse-Normandie et la SNCF, vont bien évidemment dans ce sens. ●

> **kezako**

Ballast

> **De graviers ou de roches concassées**, le ballast est le « matelas » sur lequel repose la voie de chemin de fer. Utilisé depuis les débuts du ferroviaire, il absorbe une partie des efforts qu'engendre le passage des trains et protège le sol des tassements, tout en assurant l'ancrage des traverses. Mais ce n'est pas tout : le ballast assure également le drainage des eaux pluviales et amortit les vibrations (et le bruit) causés par les circulations. Un « tas de cailloux » indispensable, donc... ●

1275

ÉLÈVES



C'est le nombre de jeunes élèves bas-normands que des intervenants en milieu scolaire de la région ont sensibilisés aux risques encourus dans les trains et aux abords des gares lors du premier semestre 2007.

7 GARES de la région vont être remises à niveau grâce à des chantiers d'insertion confiés à des associations. Ces chantiers sont financés à parité par la région Basse-Normandie et la SNCF.

partenaires

Directeur de la publication : Jacques Frossard
Rédacteur en chef : Christophe Desaulty
Conception-réalisation : **TEXTUEL**, 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris.
Photo de couverture : SNCF CAV.
ISSN : en cours.

vos contacts

Jacques Frossard / directeur régional
Jincheng Ni / directeur du développement
Tél. / 02 35 52 13 16
Fax / 02 35 52 15 86
@. jincheng.ni@sncf.fr
Adresse / 19, rue de l'Avalasse, BP 696, 76008 Rouen Cedex 1

SEMAINE EUROPÉENNE DE LA MOBILITÉ

Le choix de la proximité



Le 20 septembre, dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité, les managers TER, Corail Intercités et leurs équipes sont allés à la rencontre de leurs clients quotidiens dans deux cent cinquante gares de France. À Caen, Cherbourg, Saint-Lô, Argentan, Trouville-Deauville et Granville, les voyageurs ont pu se rendre sur des stands animés par des représentants des activités TER, des établissements escale, vente, contrôle, traction et équipement de Basse-Normandie. Autour d'un café et de viennoise-

ries, clients et agents SNCF ont noué un dialogue constructif sur les projets TER et lignes normandes. Ils n'ont pas manqué également de questionner sur la continuité du service public et sur la régularité des trains. Les équipes régionales de la SNCF leur ont présenté la nouvelle dynamique de proximité lancée cet été par la SNCF et qui vise à améliorer la qualité des services. Une somme de 100 millions d'euros sera débloquée et mille emplois créés pour concrétiser cette ambition à l'horizon 2011. ●

NOMINATIONS

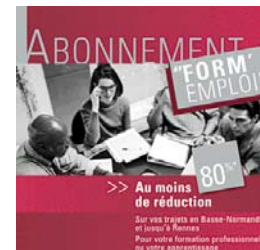
> **Alain Gentils est, depuis le 16 août, le nouveau directeur du management** à la direction SNCF de Rouen. Ses missions couvrent les ressources humaines et la gestion-finance.

> **Jincheng Ni vient d'être nommé directeur du développement.** À ce titre, il est responsable et anime la transversalité de l'émergence des projets régionaux, du développement durable, à la fois dans sa dimension environnementale et sociétale. ●



FORMATION PROFESSIONNELLE

Des tarifs spécifiques



> **En partenariat avec la SNCF, la région Basse-Normandie a mis en place un nouvel abonnement hebdomadaire ou mensuel**

d'aide à la mobilité. Destinée aux signataires d'un contrat d'apprentissage et aux personnes suivant une formation professionnelle sous financement public, la tarification Form'Emploi leur permet de bénéficier d'une réduction de 80 % sur les trajets qui les mènent vers leur centre de formation ou chez leur employeur. ●

MODERNISATION

La modernisation des gares se poursuit



> **Les travaux de modernisation de la gare de Villedieu-les-Poêles ont débuté le 3 septembre.** Ils dureront quatre mois,

le temps de réaménager les espaces voyageurs à l'intérieur du bâtiment et le parvis de la gare, de rendre les lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite, d'installer un abri pour voyageurs et du mobilier (poubelles, bancs et accroche-vélos) sur les quais, etc. Le montant prévisionnel des travaux s'élève à 288 000 euros, financé par la région Basse-Normandie, le département de la Manche, la commune de Villedieu-les-Poêles et la SNCF. ●

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Aller vers l'exemplarité en matière d'environnement

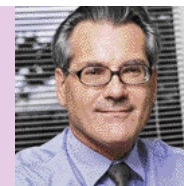
Pour favoriser l'élimination des déchets parfois historiques, qui longent les voies ferrées, la SNCF, avec l'accord de Réseau Ferré de France (RFF), revend d'anciennes traverses déposées mais encore utilisables. Une démarche qui s'inscrit pleinement dans sa politique de développement durable et qui vise l'exemplarité en matière d'environnement.



Que faire des traverses usagées ? Cette question représente aujourd'hui un enjeu important pour la SNCF. En effet, ces traverses qui entrent dans la structure des voies ferrées sont traitées à la créosote, un dérivé pétrolier qui sert à les préserver du vieillissement prématuré et des nuisibles. À l'issue de quelques décennies d'utilisation, elles doivent donc être éliminées selon des règles précises. Ces éliminations ont un coût financier non négligeable et

nécessitent une organisation qui pèse sur la production. Résultat : elles restent souvent des années le long des voies... Une situation d'autant plus difficile que l'imprégnation à la créosote est un facteur potentiel de risque d'incendie. Par ailleurs, les eaux pluviales qui ruissellent sur ces tas peuvent constituer une source potentielle de pollution du sol. Enfin, ces accumulations induisent des dépôts sauvages (vieux meubles, déchets électriques...).

Christian Petit /
directeur
régional de RFF



« Le développement durable est une question à laquelle Réseau Ferré de France est particulièrement sensible. Il est vrai que ces anciennes traverses, dont nous sommes

propriétaires, n'étaient pas toujours conservées dans des conditions satisfaisantes. Le plan que nous avons mis en place, dans le cadre d'une collaboration très fructueuse avec la SNCF, nous a semblé une approche positive pour éliminer ces très nombreux morceaux de bois imprégnés de créosote, que nous ne souhaitons pas conserver. Tout est fait selon un cahier des charges très contraignant pour nos prestataires, ce qui assure une destruction et une revente respectant la réglementation en vigueur. Donc la plus respectueuse possible pour l'environnement. »

SECONDE VIE

Sous l'égide de la direction régionale, les établissements équipement SNCF de Haute et de Basse-Normandie ont apporté une réponse commune simple et efficace à cette démarche environnementale, avec le lancement en juin dernier d'un plan régional d'élimination des anciennes traverses. Une initiative menée de concert avec Réseau ferré de France, leur propriétaire. L'idée ? Créer un véritable cercle vertueux, par la revente des anciennes traverses encore utilisables. Et les résultats sont là, comme l'explique Jacques Frossard, directeur régional : « Grâce à la revente de vingt mille anciennes traverses, l'entreprise prestataire retenue assure le ramassage, le transport, puis l'incinération de plus de 1 100 tonnes de traverses inutilisables sur les cinq départements normands. À la fin de l'année, tous ces déchets devraient avoir été éliminés. »

PROCÉDURES RIGOUREUSES

Pour répondre aux exigences légales et réglementaires et garantir la protection de l'environnement, rien n'a été laissé au hasard. Une fois retirés, les déchets sont éliminés de manière définitive par

incinération, par la société clermontoise Sidénergie. Au préalable, la société Morvan, à Saint-Pierre-lès-Elbeuf, prestataire retenu dans ce dispositif, collecte les traverses réutilisables. Elle fait ensuite transporter les déchets vers les incinérateurs et doit également, pour sa prestation, respecter et faire respecter à ses sous-traitants les procédures réglementaires en vigueur.

« Nous ne voulons pas que les traverses soient revendues à n'importe qui et n'importe comment, assure Jacques Frossard. Afin de garantir la traçabilité nécessaire, les documents officiels de cession ont été remis au prestataire. En contrepartie, nous disposons des certificats, bordereaux et récépissés, et avons mis en place les plans de prévention, ainsi qu'un registre régional de suivi pour chaque enlèvement. » ●

Chiffres clés

- 20 000 traverses revendues.
- Entre 1 100 et 1 200 tonnes de déchets à traiter entre juin et décembre 2007.
- 1/4 des déchets déjà éliminés à septembre 2007

CORAIL INTERCITÉS

Un partenariat exemplaire

Dans le cadre d'un partenariat sans précédent entre la SNCF et la Région Basse-Normandie, toutes les rames des lignes Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Trouville-Deauville vont être renovées d'ici à fin 2008. Une première, synonyme de confort pour le voyageur et d'attractivité pour la Basse-Normandie.

Quarante-quatre millions et sept cent mille euros ! C'est le montant que la Région Basse-Normandie et la SNCF ont investi à parts égales dans la rénovation des cent cinquante voitures des lignes Corail Intercités Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Trouville-Deauville. Ainsi, depuis juin 2007, de nouvelles rames aux couleurs de Corail Intercités et de la Région Basse-Normandie font progressivement leur apparition. Moquette au sol, prises électriques ou espaces à vélos..., ces voitures apportent modernité, confort et fiabilité à tous les publics, étudiants, hommes d'affaires ou personnes à mobilité réduite. L'offre vers la Basse-Normandie est par ailleurs complétée par un train supplémentaire en soirée (voir page 6). ●



Cent cinquante voitures en cours de rénovation ; les clients seront les premiers bénéficiaires des nombreux atouts liés à cette rénovation : modernité, confort et fiabilité.

REPÈRES

La rénovation en chiffres

- Un budget de 44,7 millions d'euros, avec une convention de financement à parité par la région Basse-Normandie et la SNCF.
- 150 voitures Corail Intercités renovées d'ici à fin 2008.
- 2,2 millions de voyageurs par an sur la ligne Paris-Caen-Cherbourg.
- Un trafic en progression de 5,3 % en 2006.



Plus moderne, plus juste, plus citoyen – L'accessibilité des personnes à mobilité réduite est aussi un des grands enjeux du projet de modernisation des gares et des lignes.



Odile Fagot /
directrice
Corail Intercités

“ Nous avons voulu un train plus juste et citoyen. En 2008, de nouvelles voitures pourront accueillir les personnes à mobilité réduite, en particulier les utilisateurs de fauteuil roulant : 10 % des places leur sont réservées, avec des équipements comme des portes d'accès coulissantes,

des toilettes aménagées ou des barres de préhension. Ce sera le premier matériel de la SNCF aux standards accessibilité. Par ailleurs, l'été, un train du Paris - Trouville-Deauville, qui circulait le samedi matin, a été étendu à tous les samedis matin, de mai à octobre. Un ensemble d'avancées qui doit beaucoup à la bonne entente des partenaires. Notre envie commune d'anticiper sur les attentes des Bas-Normands a été déterminante. Cette coopération exemplaire nous a permis d'accélérer la modernisation des rames. Nous avons prouvé que nous savions travailler ensemble de manière efficace et réactive. Et nous ferons tout pour continuer à nous inscrire dans cette dynamique avec d'autres régions.”



Olivier Moulin /
directeur général
adjoint du conseil
régional de
Basse-Normandie

“ La rénovation des rames Corail sur les axes Paris-Caen-Cherbourg et Paris-Trouville-Deauville est la première pierre d'un projet global de modernisation de ces lignes. Avec la SNCF, nous préparons aussi une densification de la grille avec davantage de trains, pour répondre notamment

aux besoins de la clientèle professionnelle. Ajoutons à cela que nous travaillons sur les cadencements afin de proposer un horaire et des correspondances plus simples et plus lisibles. Enfin, le projet prévoit la modernisation de l'ensemble des gares de la ligne durant les prochaines années. L'un des grands enjeux est aussi l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Une question à laquelle Philippe Duron, président de la Région Basse-Normandie, et Pierre Mouraret, président de la commission transport, sont très sensibles. Avec des équipements et des services adaptés, les nouvelles rames vont apporter des avancées concrètes dans ce domaine. La dynamique de coopération qui nous anime avec la SNCF est donc à nos yeux des plus constructives. Et Philippe Duron, notre président, entend plus que jamais continuer à faire de la région Basse-Normandie un partenaire exemplaire de l'entreprise publique.”



Aux couleurs de la Région – Depuis juin, de nouvelles rames aux couleurs de Corail Intercités et de la Région Basse-Normandie font progressivement leur apparition.

SERVICE

Des informations mieux ciblées

Avec TER Flash Trafic, les abonnés de travail sont informés par SMS ou courriel des perturbations de leur train. Et cela de façon totalement personnalisée.



TER Flash Trafic est un système d'alerte à la fois automatisé et personnalisé.

La SNCF le sait bien : la qualité de l'information en situation perturbée est une des premières attentes de ses clients. Soucieuse de les satisfaire, la délégation TER Basse-Normandie a mis en place en septembre 2006 un système d'alerte des retards de trains par SMS et courriel via son centre de relation client : Contact TER Basse-Normandie. Du lundi au vendredi, les abonnés de travail et d'études sont avertis de tout retard supérieur à vingt minutes ou de suppression de trains sur leur ligne.

INFORMATION PERSONNALISÉE

Depuis le 20 août, un palier supplémentaire est franchi avec TER Flash Trafic. Ce nouveau système personnalisé est proposé à l'ensemble des abonnés de travail du réseau TER Basse-Normandie. L'idée ? Personnaliser davantage l'information. « Avec TER Flash Trafic, l'abonné ne reçoit par SMS ou courriel que les informations le concernant, explique Annabel Dartois, chargée de communication commerciale et relation client, à la délégation TER. C'est-à-dire une seule

Catherine C. /
adjointe administrative,
cliente sur la ligne
Lisieux-Caen.

« Récemment, j'ai été avertie par SMS du retard pris par le train que j'emprunte pour me rendre au travail. Le nouveau système d'alerte TER Flash Trafic apporte un vrai plus par rapport à l'ancien, car il est beaucoup plus ciblé. Il prend davantage en compte les plages horaires sur lesquelles on voyage. »

alerte par train et uniquement avant l'heure de son passage à sa gare de départ. Le client peut s'inscrire et adhérer via le site TER Basse-Normandie, ou par téléphone via Contact TER Basse-Normandie », en indiquant son parcours ainsi que les jours et les plages horaires pendant lesquelles il se déplace. Le service fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. S'il le souhaite, l'abonné peut désactiver le service pendant ses congés ou en cas d'arrêt maladie. « Les SMS ou courriel en manuel ont été une grande avancée, rappelle Annabel Dartois. Mais nous étions conscients qu'il fallait aller encore plus loin. Avec ce système d'information automatisé, nous souhaitons faciliter encore plus le quotidien de nos abonnés. Ce système pourra être proposé ultérieurement aux abonnés étudiants. » ●

EN BREF



UN ÉTÉ ANIMÉ SUR LA CÔTE FLEURIE

Si le soleil s'est fait rare cet été, cela n'a pas empêché les clients de la ligne de la Côte fleurie de passer d'excellentes vacances ! Sur l'initiative du conseil régional et en partenariat avec la SNCF, de nombreuses animations ont en effet été proposées entre juillet et août dans les trains et gares du bord de mer. Au programme : spectacles de marionnettes, théâtre, jazz ou encore dégustations de spécialités locales. En extérieur, des visites guidées, des randonnées et des sorties en mer ont également été organisées. De l'avis général, cette démarche originale pour valoriser le tourisme en train en Basse-Normandie a reçu un accueil chaleureux des clients.

LA DESSERTE PARIS-CAEN RENFORCÉE



Les Normands peuvent désormais prendre leur temps quand ils visitent la capitale ! Depuis le 3 septembre, Corail Intercités et la région Basse Normandie ont en effet mis en circulation un train supplémentaire en soirée entre Paris et Caen. Il circule du lundi au jeudi (départ à 21 h 59 de Paris Saint-Lazare, arrivée à 23 h 59 à Caen). Son lancement a été relayé par une campagne de communication dans la presse régionale et sur les radios locales.

FORMATION DES JEUNES

L'alternance, un pari sur l'avenir

En 2007, la SNCF a recruté en Basse-Normandie une trentaine de jeunes en alternance. Un apprentissage sur le terrain synonyme d'insertion professionnelle réussie.

Pour la SNCF, favoriser la formation des jeunes et leur accès à l'emploi est une volonté d'engagement. Par la Charte de l'apprentissage qu'elle a signée en 2005, l'entreprise s'engage à procéder à mille recrutements en contrat en alternance par an sur cinq ans. Une dynamique dans laquelle la direction régionale normande s'inscrit pleinement : « *L'alternance, qui permet d'acquérir des connaissances théoriques et une expérience pratique en entreprise, est une vraie réponse au chômage des jeunes, explique Alain Gentils, directeur du management de la région SNCF de Rouen. Les jeunes qui suivent ces formations deviennent beaucoup plus vite opérationnels. Et leur insertion professionnelle s'en trouve facilitée. C'est une démarche en laquelle la SNCF croit et qu'elle privilégie dans son recrutement. En Basse-Normandie, cette année, nous avons ainsi signé trente-six contrats en alternance.* »

CARTE DE VISITE

Ces étudiants sont tous suivis par un tuteur issu de l'entreprise. Tout au long de la formation, ce professionnel expérimenté est là pour les écouter et répondre à leurs questions. À la SNCF, le niveau des alternants va du BEP à bac + 5. On retrouve une partie d'entre eux dans des activités au cœur du métier ferroviaire, comme la sécurité ou la maintenance. C'est le cas de vingt recrues cette année en Basse-Normandie. D'autres jeunes sont présents dans des fonctions supports comme le



Alain Gentils /
directeur du
management de la
région SNCF de Rouen

marketing, les ressources humaines ou la finance. « *Au terme de la formation et sous réserve d'obtention du diplôme, la SNCF s'engage à embaucher définitivement les alternants des métiers ferroviaires, précise Alain Gentils. S'ils ne restent pas forcément chez nous, les autres alternants ont, en revanche, une belle carte de visite à faire valoir auprès d'autres entreprises. Et ils y sont d'ailleurs souvent de véritables ambassadeurs de la SNCF.* » ●



Michael Brunet /
vingt-six ans, suit en alternance
une formation QSE au sein de
l'établissement traction de Caen.

« Avoir la possibilité d'effectuer une formation en alternance à la SNCF dans des domaines comme la qualité, la sécurité et l'environnement est une vraie chance. Cela permet de mettre en pratique sur le terrain ce qu'on voit de façon théorique en cours. On apprend chaque jour au contact de cadres et d'opérationnels de l'entreprise, mais aussi d'acteurs publics de l'environnement comme l'Agence de l'eau ou les collectivités territoriales. C'est un système d'apprentissage en tout point gagnant. On met toutes les chances de son côté pour l'avenir, en se forgeant une belle expérience que l'on peut valoriser sur son CV. Et c'est d'autant plus positif que l'on se rend également utile en participant à la mise en place d'actions de développement durable. »



Jean-Charles Isaac /
vingt ans, a été embauché
en juillet à un poste d'aiguillage,
après un an de formation
en alternance à la SNCF.

« L'alternance ne présente que des avantages à mes yeux. On peut non seulement développer des savoir-faire au contact de professionnels compétents, mais aussi se faire une idée précise de son futur métier. Avec à la clé un poste assuré à la SNCF en cas de succès à l'examen pour ceux qui ont, comme moi, suivi des formations dans les métiers ferroviaires. N'oublions pas qu'il s'agit aussi de formations rémunérées. Un argument de poids quand on est jeune et étudiant. Enfin, il est possible de suivre des cours de communication et d'anglais, ce qui permet de se perfectionner sur les aspects relationnels du travail. »

5€ l'aller et retour* en train



Semaine européenne de la mobilité

Le 15 et le 16 septembre, dans le cadre de la Semaine européenne de la mobilité, la région Basse-Normandie et la SNCF ont proposé aux Bas-Normands de voyager à travers leur région pour 5 euros seulement (aller-retour). Une initiative d'autant plus sympathique que se tenaient ce week-end la Foire internationale de Caen et les Journées du patrimoine.



Solidarité

Le comité Solidarité régional de la SNCF a remis cet été des chèques au nom de la Fondation Solidarité d'un montant total de 12 750 euros à cinq associations qui œuvrent dans le domaine de la prévention, de l'insertion sociale ou de l'éducation citoyenne et dans lesquelles est engagé bénévolement un agent de la SNCF.

Solidarité

Le Secours populaire français a organisé cet été la « Journée des oubliés des vacances 2007 » au profit de familles défavorisées de Haute et de Basse-Normandie. Une belle initiative soutenue par la Fondation Solidarité de la SNCF.



ENJEUX

Tour d'horizon de nos actions sur le terrain

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



Gare d'Argentan

... Autour d'un café et de viennoiseries, un dialogue constructif s'est rapidement engagé...



Gare de Caen

À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité, les managers TER, Corail Intercités et leurs équipes sont allés à la rencontre des clients en gare de Caen comme dans deux cent cinquante gares en France...



Gare de Granville

... Un « quiz de la proximité » a été distribué aux voyageurs. Il incluait des questions pédagogiques, un bulletin de participation à un jeu-concours ainsi qu'une « tribune libre »...



Gares de Trouville-Deauville, Saint-Lô et Cherbourg

... Les équipes de la SNCF ont profité de cette rencontre pour présenter la nouvelle dynamique de proximité lancée cet été par la présidente Anne-Marie Idrac.