

PAGE. 6

Une nouvelle offre
de tarifs et de services

PAGE. 7

Bonnencontre blasonné
sur une locomotive

PAGES. 4-5

Cadencement
Cap au sud

À VOTRE ÉCOUTE

Ce nouveau numéro de *Partenaires* est placé sous l'axe des grands chantiers de la SNCF. Après les bons résultats enregistrés en 2006, nous prévoyons également une progression importante (7 %) de la fréquentation à bord de nos TER en 2007.



Bernard Thiery / directeur régional de la SNCF

Notre qualité de service a permis à 94 % de nos trains d'arriver à l'heure. Forts de ces performances, nous allons nous atteler à quelques grands chantiers dans les mois à venir. Ma volonté est tout d'abord d'améliorer les transports de la vie quotidienne, la qualité de service des TER ainsi que l'intermodalité. Pour cela, nous allons nous appuyer sur la nouvelle dynamique de proximité TER et sur la politique de certification des lignes TER. Parallèlement, les équipes sont mobilisées sur le cadencement sud, axe Dijon-Lyon,

qui va entraîner une augmentation du nombre de dessertes sur cet axe, tout en offrant plus de lisibilité à la clientèle. Nous œuvrons également à la mise en place d'un service plus conforme aux besoins des usagers lors de perturbations. Il s'agit d'une attente forte de la population. Ce service sera mis en place en tenant compte des préconisations des Conseils régionaux et sera adapté par ligne en répondant aux besoins de la vie quotidienne. Le fret ferroviaire est un outil de transport de masse, nous voulons le développer en adoptant une politique de « haut débit ». Cela implique une remise en cause de nos pratiques actuelles. Nous devons être compétitifs face à nos concurrents. Notre politique commerciale a également évolué avec la mise en place de NOTES (Nouvelle Offre de Tarifs et de Services). Il s'agit d'une innovation qui modifie l'offre tarifaire et qui élargit l'accès à des prix réduits. Parallèlement, de nouveaux services

facilitateurs de voyages sont créés. La SNCF fait le double pari de la croissance durable par le développement du nombre de voyages et celui de la préférence à travers une composante de service forte. Je vous souhaite une bonne lecture de ce numéro de *Partenaires*. ●

> **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) causées par la circulation. Un « tas de cailloux » indispensable, donc. ●



SERVICES

Gardez le contact

Depuis le 3 septembre, les abonnés de travail du TER Bourgogne peuvent recevoir une alerte par SMS ou par courriel lorsque l'un des trains qu'ils ont l'habitude d'emprunter a un retard supérieur à trente minutes ou est supprimé. Pour activer ce service gratuit baptisé TER Flash Traffic, le client doit simplement se connecter sur le site Internet www2.ter-sncf.com/bourgogne avec son identifiant et mot de passe d'abonné. S'il ne les connaît pas ou s'il ne dispose pas de connexion Internet, les téléconseillers Mobigo! sont à sa disposition du lundi au samedi de 8 heures à 19 heures au 08 00 10 20 04 (appel gratuit depuis un poste fixe). L'abonné recevra ensuite des alertes par le canal choisi (SMS ou courriel), en fonction des jours et de la tranche horaire qu'il a sélectionnés. Ce service très souple permet à tout moment (en cas de vacances, par exemple) de désactiver ses alertes. ●

92,9 %

DES TER de Bourgogne ont été ponctuels à fin juin 2007. Les bonnes performances du matériel moderne (AGC) et du nouvel atelier de maintenance de Dijon Perrigny expliquent notamment ce bon résultat.

98,6 %

DU SERVICE PRÉVU : c'est le niveau d'offre réalisé par les trains TER Bourgogne à fin juin 2007. 4,7 millions de trains-kilomètres ont été totalisés au cours des six premiers mois de l'année.

partenaires

Directeur de la publication : Bernard Thiery. **Rédacteur en chef :** Frédéric Chalencon. **Conception-réalisation :** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. **Photo de couverture :** DR SNCF. **ISSN :** en cours.

vos contacts

Bernard Thiery / directeur régional
Jean-François Dumont / responsable régional des relations institutionnelles
Tél. / 03 80 40 52 22 **Fax** / 03 80 40 18 07
@ / jean-francois.dumont@sncf.fr
Adresse / 6, cour de la Gare, 21000 Dijon

NOMINATION



> **Olivier Marty a rejoint le 1^{er} septembre la région SNCF Bourgogne - Franche-Comté.**

Précédemment chargé de l'Observatoire social à la DRH, il remplace désormais Béatrice Pallud-Burbaud au poste de Directeur du Management. ●

TRAVAUX

Voyager en toute souplesse

> **Durant les travaux du bâtiment voyageurs de la gare de Dijon**, l'espace de vente TER, Transco et Divia est situé dans la gare routière. Les clients peuvent s'y procurer les titres de transport des trois réseaux partenaires et y trouver une borne interactive (« e-borne ») intermodale qui leur permet d'imprimer de nombreux documents actualisés (fiches horaires, calcul d'itinéraire, etc.) sur les trajets, tant en train qu'en bus. ●

NOMINATIONS

De nouveaux managers de ligne

> **Thérèse Catillion est nommée directrice de ligne Bourgogne Nord à la Direction Déléguée TER Bourgogne**, en remplacement de Christian Cochet. Elle était auparavant responsable de pôle production à la Direction Déléguée TER Picardie. Ivana Miroz devient manager de ligne Bourgogne Sud à la Direction Déléguée TER Bourgogne, où elle remplace Bernard Lequin. Après avoir été chef de pôle QAS (qualité, aménagement, sûreté) à l'établissement exploitation d'Auxerre, Jacky Distel devient manager de ligne Bourgogne Ouest à la Direction Déléguée TER Bourgogne, en remplacement de Frédéric Richard. ●



Robert Bilbot /
directeur de Cérévia

« Aujourd'hui, nous assurons nous-mêmes les deux tiers des transports de nos céréales. Nous voulons que, dans deux ans, 80 % soient effectués par un transporteur, la SNCF ou un autre. Pour cela, nous exigeons fiabilité et compétitivité. De notre côté, nous nous engageons à faire en sorte que les trains soient chargés dans des délais très courts. »

DÉVELOPPEMENT

Perspectives du fret

Le haut débit ferroviaire, c'est le défi que doit relever la SNCF pour devenir l'un des acteurs majeurs du fret en Europe. Moins coûteux, il devrait permettre de mieux affronter la concurrence.

Le fret à la SNCF connaît une situation financière délicate : pour un chiffre d'affaires de 1,7 milliard d'euros, son déficit s'élève à 200 millions d'euros. C'est la raison pour laquelle une nouvelle stratégie est mise en œuvre visant à renouer avec les bénéfices et à faire face à la concurrence européenne. Alain Declercq, le patron du fret pour la Bourgogne et la Franche-Comté, pense que cela est possible. « La SNCF croit au potentiel de développement du fret, insiste-t-il, avec notamment le développement économique de l'Europe vers l'est, l'augmentation des distances de transport et l'augmentation considérable des flux marchands, non seulement vers l'est, mais également depuis les grands ports de la mer du Nord. » Dans cette optique, l'entreprise pense qu'il lui est possible de devenir l'un des grands acteurs du fret en Europe.

« Mais, pour cela, poursuit Alain Declercq, nous devons aller vers ce que nous appelons des hauts débits ferro-

viaires, c'est-à-dire l'acheminement de gros volumes de marchandises ». Fret SNCF se doit d'affecter ses ressources là où elles sont le plus utiles pour le développement ferroviaire : sur les grands flux industriels et agricoles. Cela implique que de nouvelles solutions soient trouvées pour les zones peu denses, en étroite concertation avec les clients. Ainsi, 262 gares, qui n'ont pas ou peu de trafic en wagons isolés, ne seront plus desservies, mais seront ouvertes aux autres solutions, comme le transport massif.

MASSIFIER LES ENVOIS

Par exemple, celle qui consiste à utiliser des conteneurs et à prévoir une partie du transport par la route, ou encore à « massifier les envois avec des rames de vingt wagons ». On envisage aussi la création d'« opérateurs ferroviaires de proximité », qui pourraient assurer ce type de transport grâce à une structure plus légère : « quelques machines de manœuvre et une dizaine

CÉRÉALES

Une expérience concluante de haut débit

La Bourgogne vient de connaître une intéressante expérience de « haut débit » ferroviaire avec l'acheminement des céréales produites dans la région vers le port de Fos-sur-Mer. La SNCF assure désormais deux allers et retours par semaine avec une seule rame, donc une augmentation importante des capacités de transport. Pour cela, il a fallu, en collaboration avec le client, optimiser les opérations de chargement et de déchargement (depuis onze silos et à Fos-sur-Mer), programmer l'utilisation des machines et des conducteurs, bref, tout prévoir.



Les hauts débits sont particulièrement adaptés aux grands flux industriels et agricoles.

d'agents ». Un protocole d'accord allant dans ce sens a d'ailleurs été signé à la fin du mois de septembre avec des gros clients et des partenaires institutionnels, comme les Chambres de commerce. Pour réussir, le fret doit avoir les moyens de ses ambitions et pouvoir

disposer à tout moment de ses hommes et de son matériel. Par exemple, la création de cinq régions vise à le rendre autonome afin qu'il puisse sécuriser son activité. L'objectif étant de faire baisser les coûts et d'assurer la qualité de service qu'attendent les clients. ●

Cadencement sud

Des horaires récurrents faciles à mémoriser, une augmentation du nombre des dessertes : le nouveau cadencement mis en place par la SNCF dans le sud de la Bourgogne devrait rendre le train incontournable.

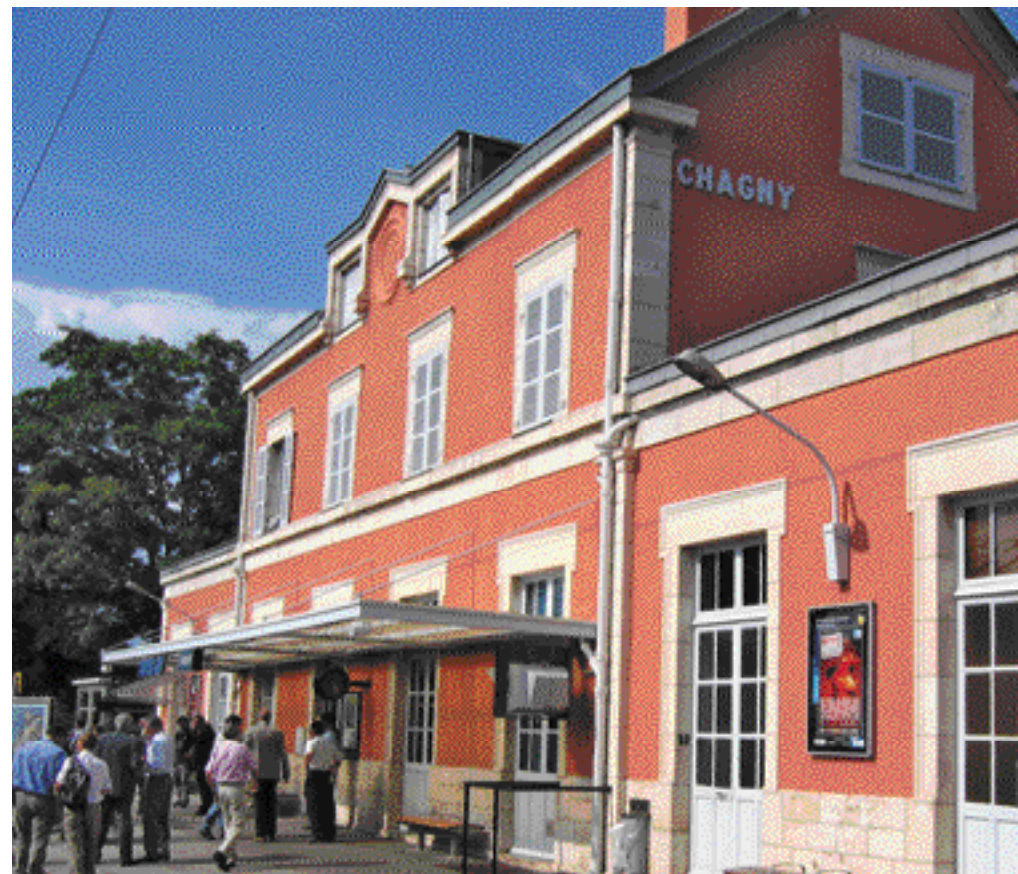


Dès le 9 décembre prochain, il va y avoir du neuf pour les clients de la SNCF qui vont emprunter les trains dans la partie sud de la Bourgogne. Avec le nouveau cadencement mis en place par l'entreprise, les horaires seront plus faciles à mémoriser. Par exemple, tous les trains en provenance de Dijon et en direction de Mâcon, partiront toujours à h + 29, et aux heures de pointe un train supplémentaire partira à h + 59. Ces horaires répétitifs seront égale-

ment accompagnés d'une augmentation du nombre de dessertes. Au total, plus de 700 000 trains-kilomètres supplémentaires seront proposés par la SNCF. Cela concerne le périurbain, c'est-à-dire les courtes et moyennes distances. Par exemple, la gare de Gevrey-Chambertin, en Côte-d'Or, accueillait jusqu'alors quatre trains par jour, elle en recevra désormais trente, dont dix-sept aux heures de pointe. Celle de Chagny, en Saône-et-Loire, verra le nombre de ses arrêts augmenter de 30 %. L'évolution est comparable pour ce qui concerne l'interurbain, c'est-à-dire sur les plus longues distances. Par exemple, en gare de Tournus en Saône-et-Loire, le nombre d'arrêts augmentera de 26 %.

OPTIMISER L'UTILISATION DES LIGNES

C'est sur l'initiative du Conseil régional de Bourgogne, avec l'appui de Réseau ferré de France, que ce nouveau cadencement a été décidé. Il s'agit pour RFF d'optimiser l'utilisation de ses lignes. Les investissements nécessaires par cette mise en place ont été réalisés par l'autorité organisatrice des TER, c'est-à-dire le Conseil régional. En 2008, dix-neuf régions de la SNCF auront adopté ce nouveau système. Le cadencement de la partie nord de la Bourgogne devrait être réalisé en 2009. ●



La gare de Chagny, en Saône-et-Loire, verra le nombre de ses arrêts augmenter de pas moins de 30 %, une croissance substantielle pour cette ville de six mille habitants.

INVESTISSEMENTS

Une initiative du Conseil régional de Bourgogne

Au départ, il s'agissait de revoir les horaires des TER, notamment en gare de Mâcon, à la suite du nouveau cadencement mis en place par la région Rhône-Alpes voisine. En fait, cette adaptation a été l'occasion pour le Conseil régional de Bourgogne de décider un nouveau cadencement pour la région. Cette décision a été votée en 2005, avec un budget de 10 millions d'euros, visant à acheter dix nouvelles rames réversibles – c'est-à-dire avec une cabine de pilotage à chaque extrémité – permettant d'éviter les manœuvres en gare. ●



Denis Gamard /
directeur des
transports au Conseil
régional

“ Le Conseil régional a pris l'initiative de mettre en place un nouveau cadencement avec l'objectif de rendre le train plus simple et plus fréquent, donc d'en faire un concurrent sérieux de la voiture. Désormais, les voyageurs pourront prendre le TER aussi facilement que leur volant.”



Jean Francony /
premier adjoint au
maire de Chagny
(Saône-et-Loire)

“ Nous sommes tout à fait satisfaits de l'augmentation du trafic voyageurs en gare de Chagny. Elle va permettre aux habitants de notre ville de six mille habitants d'avoir accès plus facilement aux services fournis par les centres plus importants que sont Dijon, Beaune, Chalon, Mâcon et Lyon.”



Les rames réversibles, équipées d'une cabine de pilotage à chaque extrémité, permettent d'éviter les manœuvres en gare.

La nouvelle gamme tarifaire

La nouvelle offre de tarifs et de services de la SNCF vient d'entrer en vigueur. Ses grands principes? La création d'un tarif pour la clientèle professionnelle sans oublier une offre de loisirs élargie. Explications.

Depuis le 7 octobre, la nouvelle gamme tarifaire de la SNCF est entrée en vigueur. Elle marque un tournant dans la politique de l'entreprise, avec une démarche de service renforcée. L'illustration de cette volonté est la création d'un tarif pour la clientèle professionnelle. L'idée est de lui garantir une flexibilité plus importante et une plus grande tranquillité. Flexibilité : désormais, ces clients peuvent échanger gratuitement leur billet jusqu'à une heure après le départ. Ils peuvent également le faire grâce à une ligne « express pro » – par le 3635 – ou aux guichets Express Pro dans certaines gares parisiennes. Tranquillité : les billets professionnels de première classe donnent désormais accès aux salons Grands Voyageurs et à l'Espace Pro première, à bord des TGV et des TéoZ. En première classe, les professionnels sont regroupés afin d'être tranquilles s'ils veulent travailler. À cela, il faut ajouter des services complémentaires : restauration à la place et réservation de taxi – pour l'heure, sur les sept destinations les plus fréquentées –, location de parking, de bureau, de moto avec chauffeur...

UNE OFFRE LOISIRS PLUS ATTRACTIVE

L'offre de loisirs n'est pas oubliée. Par exemple, le prix d'appel de Prem's sur TGV et TéoZ a baissé de 3 euros, et le nombre de destination Prem's a augmenté de 37 %. Les voyageurs qui disposent aujourd'hui d'un tarif Découverte profitent désormais de cinq niveaux de réduction – au lieu d'un seul auparavant – qui évolue en fonction de la date d'achat. C'est dire qu'il s'agit d'une prime à l'anticipation :



La clientèle professionnelle a aussi son espace dédié sur le Web avec l'Espace Pro.

plus le billet est acheté tôt – jusqu'à quatre-vingt-dix jours à l'avance –, plus la réduction est importante. De nouveaux tarifs loisirs et loisirs week-end viennent compléter cette offre. Au total, la SNCF offre 1,5 million de voyages supplémentaires à prix réduit. Elle propose également des services nouveaux. Par exemple, l'accompagnement des personnes de plus de 60 ans ou handicapées de leur domicile à la gare, ou une « feuille de voyage » pour les seniors : dix jours avant le départ, ils reçoivent un document sur lequel figurent toutes les informations relatives à leur déplacement... ●



Marc Réville /
délégué commercial régional

“Nos clients veulent désormais que nous leur vendions un voyage et pas seulement un billet.”



Quel est l'objectif de cette nouvelle gamme tarifaire pour la SNCF?

La SNCF fait le pari de la croissance durable – l'impact du train sur l'environnement est moins important que celui de la voiture et de l'avion – et, pour cela, elle accélère sa politique de volume. En d'autres termes, nous voulons gagner de nouveaux voyageurs, mieux remplir nos TGV et nos TéoZ. Les exigences de nos clients ont évolué, ils veulent désormais que nous leur vendions un voyage et pas seulement un billet. D'où l'enrichissement de notre offre de services et une tarification plus attractive.

Cette nouvelle tarification a-t-elle occasionné des changements en interne?

Oui, car nous voulons être disponibles pour nos clients tout au long de la chaîne de voyage. Ainsi, nous avons dispensé une formation unique aux trois métiers directement concernés : vendeurs, agents d'escalaire et contrôleurs. Il faut que chacun d'entre eux sache satisfaire les demandes des clients, sans renvoyer à d'autres la solution du problème ou la réponse à la question posée. En Bourgogne et Franche-Comté, mille deux cents agents ont ainsi été formés. ●

Nelly Hermand /
dirigeant de
proximité (DPX)

“ Avec la formation commune que nous avons dispensée à

nos contrôleurs, agents d'escalaire et vendeurs, nous avons souhaité instituer une « clarté de contrat » avec nos clients. Autrement dit, chaque agent doit être capable de les prendre en charge. Aussi, fallait-il que chacun connaisse parfaitement notre offre de services.”

EN BREF

UNE RÉFORME À SUCCÈS

En juin 1997, la SNCF lançait sa nouvelle gamme tarifaire avec les cartes commerciales et une gamme de prix pour la clientèle occasionnelle. Depuis cette date, le trafic des Grandes Lignes a augmenté de 40 % pour atteindre, en moyenne, 75 % de taux d'occupation.

UN TAUX D'OCCUPATION DE 80 % EN 3 ANS

La SNCF s'est fixé pour objectif de gagner encore 5 points de taux d'occupation dans les trains Grandes Lignes pour passer de 75 % de taux d'occupation moyen des TGV à 80 % en trois ans.

BONNENCONTRE

Place au blason!

En 2007, la SNCF en Bourgogne a procédé à un « blasonnage » : celui d'une locomotive du fret, pour le village de Bonnencontre.

François Perrin /
maire de
Bonnencontre

Votre village, Bonnencontre, en Côte-d'Or, a désormais son blason sur une locomotive de la SNCF. Pour quelle raison ?

Un peu par hasard en fait : l'an passé, lors du Salon des maires à Paris, j'ai glissé le nom de ma commune dans une urne, et nous avons été tirés au sort par Mme Anne-Marie Idrac, la présidente de la SNCF ! C'est aussi extraordinaire que cela !

Que s'est-il passé ensuite ?

Nous aurions pu avoir notre blason – qui fort heureusement existait depuis une vingtaine d'années – sur le TGV, mais cela aurait été un peu prétentieux pour une petite commune

“Les armes de Bonnencontre se promènent aujourd'hui jusqu'à l'étranger”

de quatre cents habitants ! Nous avons donc eu droit à une locomotive de fret, qui fait régulièrement la ligne Anvers-Dijon. C'est dire que les armes de Bonnencontre se promènent jusqu'à l'étranger !



Bernard Thiery, directeur régional SNCF, et François Perrin, maire de Bonnencontre, lors du baptême de la locomotive.



Il y a eu un baptême, bien sûr...

Effectivement, il a eu lieu en juillet dernier à Dijon. Nous avons baptisé la locomotive « Bonnencontre » avec une bouteille de champagne, comme il se doit. J'avais invité de nombreux habitants de la commune, le conseil municipal, bien sûr, les responsables d'associations... Au total, une quarantaine de personnes ont fait le déplacement.

Qu'attendez-vous de cette opération ?

Nous sommes ravis que le nom de Bonnencontre soit connu ailleurs. Notre village, qui se trouve à 30 kilomètres de Dijon, a doublé le nombre de ses habitants en vingt ans. Il s'agit donc d'une commune très dynamique, qui n'a pas de gare SNCF, mais qui a désormais une locomotive qui porte ses couleurs ! ●



Jean-François Dumont /
responsable
institutionnel
régional de la SNCF



Dans quel contexte le « blasonnage » de Bonnencontre est-il intervenu ?

Au Salon des maires, l'an passé, le maire de Bonnencontre a sorti le bon numéro lors d'un tirage au sort organisé sur le stand de la SNCF. Plus généralement, cette manifestation se situe dans le cadre d'une opération lancée par l'entreprise intitulée « Affichez vos couleurs avec la SNCF ». Il s'agit de proposer aux maires et aux collectivités locales qui le souhaitent, d'apposer leur blason sur une locomotive, un TGV, un TER ou du fret. Pour Bonnencontre, il s'agit d'une locomotive du fret. Il faut noter que si ce village ne possède pas de gare, ses habitants sont probablement des clients de la SNCF à un moment ou à un autre...

“Il s'agit de permettre aux collectivités de faire porter leur image par la SNCF d'une façon originale”

Est-ce une démarche nouvelle de la part de la SNCF ?

Pas du tout, c'est une démarche assez ancienne au contraire. Depuis les années 1970, six cents baptêmes de locomotives et de trains ont dû être réalisés... Ce qui est nouveau, c'est la volonté de la SNCF de relancer cette pratique, de la dynamiser. D'où cette démarche : « Affichez vos couleurs »...

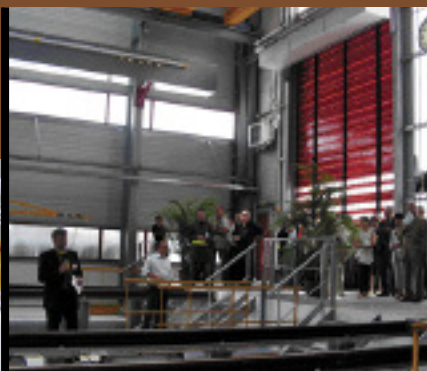
Pour quelle raison ?

Il s'agit de permettre aux collectivités qui le souhaitent de faire porter leur image par la SNCF d'une façon originale. C'est également une démarche, parmi d'autres, qui permet à l'entreprise de resserrer ses liens avec les élus locaux. Chaque baptême donne lieu à un petit cérémonial – on dévoile le blason, on brise une bouteille de champagne sur la machine – et à une petite fête que tout le monde, cheminots et élus, apprécie. ●



Nouvel atelier de maintenance

En présence de nombreux invités, Pierre Sablier, directeur régional SNCF de la région de Clermont-Ferrand, a inauguré cet été le nouvel atelier de maintenance du TER Bourgogne.



D'un coût total de 8,9 millions d'euros, ce site a été financé par la SNCF, la communauté d'agglomération de Nevers, le Conseil général de la Nièvre et le Conseil régional de Bourgogne. Il est dédié à l'entretien du matériel moderne (72500, 73500 et AGC) de Bourgogne, d'Auvergne et du Centre.



Ses hauts murs abritent notamment quatre nacelles élévatrices, un pont de 5 tonnes et un autre de 13 tonnes. Afin de garantir la protection de l'environnement, un système de récupération directe des rejets d'hydrocarbures et de liquides de refroidissement a été installé.



Dijon

Entamés en juin dernier, les travaux d'aménagement du nouveau pôle d'échange multimodal de Dijon sont entrés dans leur deuxième phase. Après la livraison de l'arrêt taxis, de la boucle de bus, du parking à vélos et du nouvel espace piéton, les quais de dessertes des cars et le parking pour les stationnements de courte durée sont mis en place.

ENJEUX

Tour d'horizon de nos actions sur le terrain

Chaque jour, la SNCF s'engage dans notre région pour le développement durable, la solidarité, la citoyenneté...

Gare de Dijon

François Perrin, maire de Bonnencontre, a inauguré cet été une voiture aux couleurs de sa commune.



Gare de Dijon

La SNCF, le Conseil régional de Bourgogne, le Conseil général de la Côte-d'Or et le Grand Dijon se sont associés pour concrétiser cet ambitieux projet qui sera achevé fin 2008.

Gare de Dijon

Bernard Thiery, directeur régional SNCF Bourgogne - Franche-Comté, participe aux côtés de François Perrin au baptême de la locomotive Fret 36000 nouvellement blasonnée.

