



PAGES. 4-5

Le déploiement de l'intermodalité

PAGE. 6

Une nouvelle offre
de tarifs et de services

PAGE. 7

Le pont-rail de François,
un chantier d'exception

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. Notre qualité de service a permis à 94 %



Bernard Thiery / directeur régional de la SNCF

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,

> **kezako**

Ballast

> **De graviers ou de roches concassés**, 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 la circulation. Un « tas de cailloux » indispensable, donc. ●

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 des 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*. ●

TARIFICATION

L'offre voyageurs évolue



Pour mieux répondre aux besoins de ses clients grand public et professionnels et conserver une longueur d'avance sur ses concurrents, l'offre voyageurs SNCF évolue. Depuis le 7 octobre, les professionnels bénéficient d'une offre « service compris » qui garantit plus de souplesse, plus de tranquillité à bord et l'accès à des

services spécifiques comme la réservation de places de parking. Une restauration à la place sera également proposée en première classe sur certaines relations. Les clients grand public disposeront quant à eux d'une gamme tarifaire étendue, de services proposés « à la carte » et sur mesure. Tous verront leur fidélité mieux récompensée. Cette offre, disponible sur trains à réservation obligatoire (TGV, Corail Téo et Lunéa) concrétise l'ambition de la SNCF en matière de service et de développement de son activité. ●

30 min

À partir d'un tel retard, les titulaires d'un abonnement de travail pourront bénéficier du nouveau service gratuit TER Flash Trafic. Son principe ? Les abonnés reçoivent un message par courriel

ou SMS dès lors que l'un des trains qu'ils ont l'habitude d'emprunter a trente minutes de retard ou est supprimé. Plus d'informations auprès de Contact TER Franche-Comté : 0 891 67 00 12 (0,23 euro TTC/min).

partenaires

Directeur de la publication : Bernard Thiery. **Rédacteur en chef** : Frédéric Chalencou. **Conception-réalisation** : **TEXTUEL** 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. ●

VOYAGEURS

Un nouvel arrêt sur la ligne Besançon - La Chaux-de-Fonds

> **Pour satisfaire le nombre croissant de voyageurs entre Morteau et La Chaux-de-Fonds**, les TER marquent désormais une halte au Crêt-du-Loche, entre Le Loche et La Chaux-de-Fonds. Cet arrêt simplifiera sensiblement les déplacements professionnels des nombreux salariés travaillant dans l'une des trente entreprises de ce pôle de développement économique. ●

BILLETTERIE

Une nouvelle génération d'automates



> **Depuis cet été, une nouvelle génération d'automates est progressivement déployée** dans dix-huit gares de Franche-Comté. Rapides et simples d'utilisation, ces appareils délivrent en quelques secondes les nouveaux titres format ISO qui, comme les autres billets, doivent être compostés pour être valables. ●

Photos : DB, SNCF, CAV / SNCF



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

CLIENTS

Les dessertes restent assurées dans la région

La Franche-Comté n'est pas concernée par l'arrêt de la politique des wagons isolés. La SNCF va continuer à travailler pour ses clients traditionnels, en particulier pour Solvay, à Tavaux, avec une desserte assurée depuis la gare de Gevrey-Chambertin, en Côte-d'Or, et pour Peugeot, à Montbéliard, qui constitue également l'un de ses gros clients. Au final, il n'y aura aucune modification de l'activité fret de la SNCF dans la région.



En Franche-Comté, la politique des petits débits se poursuivra avec les clients traditionnels.

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 les hauts débits ferroviaires, 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. 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 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. ●

Photos : DB, SNCF

Le déploiement de l'intermodalité

Passer facilement d'un mode de transport à un autre, tout en conservant un seul titre : les ambitions de l'intermodalité redessinent la carte des déplacements dans la région.

L'intermodalité, c'est pour les voyageurs la possibilité de passer d'un moyen de transport à un autre sans difficulté. Ainsi, depuis quelques années, le Conseil régional et tous les acteurs des transports, dont la SNCF, ont-ils pour objectif de créer des « pôles d'échange multimodaux » dans les principales villes de la région : Besançon, Lons-le-Saunier, Pontarlier, Montbéliard, Belfort... Par exemple, à Besançon Viotte, les bus, les taxis et les autocars passent désormais par la gare, qui est interdite aux véhicules particuliers. La SNCF travaille à un projet d'amélioration de ce pôle avec la création d'un nouvel espace intermodal, comprenant un « mur des services », le long duquel seront installés des distributeurs de billets, des bornes d'information interactives pour l'ensemble des transports de l'agglomération : bus, cars, TER, grandes lignes... À Vesoul, le nouveau pôle va être construit sur un terrain de la SNCF, il devrait voir le jour en 2009.

L'intermodalité, c'est également une politique tarifaire permettant au client de voyager avec un seul titre à bord de transports ferroviaires et routiers, qu'ils soient urbains, départe-

mentaux ou régionaux. Des tarifications sont ainsi partagées avec les transports départementaux du Jura, les transports urbains de Besançon, Montbéliard, Belfort et les transports régionaux sur les lignes Besançon-Vesoul ou Besançon-Gray. Dès le mois de novembre, de nouveaux titres de transport intermodaux seront proposés avec les transports urbains de Dole et de Vesoul. ●



Les bus urbains et Liveo vers Vesoul passent désormais devant la gare de Besançon Viotte. L'intermodalité fonctionne à plein régime : sitôt descendus du train, les voyageurs peuvent poursuivre leur trajet en bus.

DIJON

Mobigo!, le site dédié à l'intermodalité

À Dijon, grâce au moteur de recherche Navitia, une information intermodale est donnée sur le site internet www.mobigo-bourgogne.com. C'est ainsi qu'un client peut obtenir une information d'adresse à adresse intégrant les possibilités d'acheminement en bus urbain sur le réseau Divia et SNCF au départ ou à l'arrivée de Dijon. La SNCF participe activement à l'étude lancée par le Conseil régional de Franche-Comté en vue de développer une information intermodale sur le périmètre régional et transfrontalier avec la Suisse. ●



L'intermodalité, c'est aussi cela : la nouvelle offre Vélocité. Du train au vélo, il n'y a que quelques marches à franchir...

L'arrêt de bus urbain installé devant la gare de Besançon est immédiatement accessible.



Cendrine Montangon /
directrice
des transports au
Conseil régional
de Franche-Comté

“ L'intermodalité était déjà au cœur de la volonté politique du Conseil régional de Franche-Comté avant qu'il devienne l'autorité organisatrice des TER, en 2002. Cette priorité s'inscrit dans les actions déclinées dans le Schéma Régional des Infrastructures et des Transports, adopté en novembre 2006. L'ambition est d'améliorer, faciliter, voire modifier les pratiques de déplacements”.



La boutique Mobilignes délivre tous les titres, routiers, urbains et interurbains, en gare de Besançon.



Gilbert Barbier /
maire de Dole

“ Le fait de pouvoir utiliser un seul titre de transport pour les TER et pour les transports urbains de Dole constitue un remarquable progrès et un service appréciable pour les habitants de notre commune. Il est également très utile pour les gens de Dijon ou de Besançon qui viennent travailler chaque jour ici.”



La station de taxis, devant la gare de Besançon Viotte, vient renforcer l'intermodalité en proposant un service sur place aux voyageurs.

VOYAGEURS

La nouvelle gamme tarifaire

La politique commerciale de la SNCF évolue avec la mise en place d'une nouvelle offre de services et de tarifs. Ses grands principes ? La création d'un tarif pour la clientèle professionnelle, mais aussi une offre loisirs plus attractive. 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 aussi 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...

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 : 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 ont évolué : ils veulent 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 avons-nous dispensé une formation unique aux trois métiers directement concernés : vendeurs, agents d'escale 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. ●

EN BREF

UNE FORMATION SUR MESURE À BESANÇON

De début septembre à la fin octobre, une formation a été dispensée à Besançon aux vendeurs, aux agents d'escale et aux contrôleurs concernant la nouvelle gamme tarifaire, avec des sessions durant une journée. L'objectif était de présenter la nouvelle gamme, d'en rappeler la philosophie, de réfléchir ensemble à la démarche qui consiste à toujours prendre en charge le client.

UN TAUX D'OCCUPATION DE 80 % D'ICI À TROIS ANS

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

CONSTRUCTION

Le pont-rail de Franois

En août dernier, a eu lieu une opération spectaculaire entre les communes de Franois et de Serre-les-Sapins : l'installation d'un pont-rail de 1800 tonnes. Explications.



Thierry Champenois /
responsable de la communication



Que s'est-il passé à Franois entre les 14 et 20 août ?

Une opération spectaculaire : la mise en place d'un pont-rail, lourd de 1800 tonnes, permettant à la route départementale 75 de passer sous la voie ferrée. Spectaculaire, car le pont a été construit à une cinquantaine de mètres et il a ensuite été « ripé », c'est-à-dire transporté jusqu'au lieu de son installation. Pour réaliser cette opération, on a utilisé trois Kamag, c'est-à-dire des énormes plates-formes de 50 mètres de long, montées sur une trentaine de paires de roues. Le pont est soulevé par un système de vérins, et transporté jusqu'à sa destination finale.

Comment cette opération a-t-elle été organisée ?

C'est le Conseil général du Doubs qui avait la responsabilité de la construction de la route. Pour le franchissement de la voie ferrée, il s'est adressé à RFF, qui s'est ensuite tourné vers la SNCF. C'est elle qui a choisi l'entreprise chargée des travaux.



Le pont a été soulevé par un système de vérins et transporté jusqu'à sa destination finale. Résultat : le trafic ferroviaire n'a été interrompu que cinquante heures !

“Le pont a été ripé, c'est-à-dire transporté jusqu'au lieu de son installation”

L'opération a dû nécessiter une importante préparation de la part de la SNCF...

Effectivement, il a fallu préparer l'opération très en amont car notre souci a toujours été de ne pas pénaliser nos clients. La circulation des trains a été détournée – avec la nécessité de prévoir de nouveaux horaires – ou remplacée par un service de bus. Grâce à la technique du « ripage », le trafic ferroviaire n'a été interrompu que cinquante heures. Autrefois, cette ligne aurait été coupée durant des mois, le temps de la construction du pont ! ●



Hervé Faillet /
chargé d'opérations routières
au Conseil général du Doubs



Quels étaient les enjeux de l'opération « pont-rail » de Franois pour le Conseil général ?

Les enjeux s'inscrivaient dans le contexte de la construction d'un nouveau tronçon de la départementale 75 entre Serre-les-Sapins et Franois, long de

3 kilomètres, entre la route de Dole (RD 673) et celle de Gray (RD 67). Il s'agissait pour le Conseil général du Doubs de détourner le trafic de transit des communes concernées et de sécuriser l'accès aux zones d'activité de leurs territoires. Évidemment, la question du franchissement de la voie s'est posée très tôt. C'est en juin 2005 que le Président du Conseil général s'est engagé à construire ce pont avec la technique du ripage.

Pour quelle raison ?

Plusieurs solutions techniques s'offraient à nous, notamment celle qui consistait à longer la voie. Mais elle aurait occasionné trop de nuisances pour les riverains. Par ailleurs, nous voulions optimiser notre investissement. Nous avons donc choisi la solution du portique, c'est-à-dire deux murs et une dalle au-dessus, nous évitant ainsi la coulée d'une dalle au sol. Nous nous sommes également engagés à réaliser les travaux en cinquante heures, afin de limiter l'impact sur le trafic ferroviaire et éviter d'avoir à verser de trop lourdes indemnités à la SNCF pour l'interruption de la voie. Enfin le fait d'avoir construit le pont-rail à 50 mètres du lieu où il devait être installé nous a permis de réaliser de substantielles économies. Au final, nous avons choisi la solution la plus respectueuse de l'environnement et la plus intéressante économiquement. ●

Course du « Bien public » -

La seizième édition de la Course du *Bien public* s'est déroulée le 8 septembre dernier...



Course « Bien public » -

Sur les quelque 1900 participants inscrits à ce grand challenge pédestre de 10 ou 21 kilomètres, figuraient 250 cheminots. Un record !

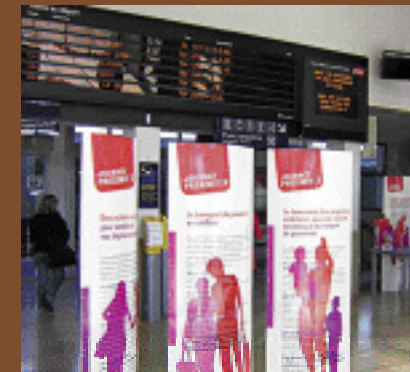


Course du « Bien public » -

Dominique Clair, responsable de la communication externe de la direction régionale de la SNCF (à gauche), et Bernard Thiery, directeur régional SNCF Bourgogne - Franche-Comté (au milieu), félicitent Éric Zablocki, de l'établissement d'exploitation voyageurs de Bourgogne, premier agent SNCF au 21 kilomètres.

Gare de Besançon -

À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité, les responsables de lignes des TER et Corail Intercités et leurs équipes sont allés à la rencontre de leurs clients dans 250 gares de France, dont huit en Franche-Comté.



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 Pontarlier -

Autour d'une tasse de café et de viennoiseries, le dialogue avec les voyageurs a rapidement été engagé...

Gare de Besançon -

Les équipes de la SNCF ont profité de cette rencontre pour présenter la nouvelle dynamique de proximité lancée cet été afin d'améliorer la qualité de services des transports publics...



Gare de Lons-le-Saunier -

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 », qui a permis aux clients de s'exprimer sur leurs transports de proximité.