

PAGES. 4-5

Coupe du monde
de rugby

La SNCF
transforme l'essai

PAGE. 7

Économie responsable :
un forum pour convaincre
la planète

PAGE. 6

Une nouvelle offre
de tarifs et de services

À VOTRE ÉCOUTE

Des engagements à l'action

Acteur majeur de la mobilité des voyageurs et des marchandises, la SNCF est au cœur de la vie des gens et des collectivités. Cet engagement s'exprime à travers trois exemples développés dans ce *Partenaires* n° 21 :

- Une nouvelle gamme d'offres dédiées à nos clients - dont l'ambition est l'amélioration sensible de la politique de services de qualité -, des offres tarifaires ciblées et la mise en œuvre de nouveaux services.



Michel Boudoussier / directeur régional SNCF

Un beau succès !
 • Autre victoire, celle de notre partenariat officiel avec la Coupe du monde de rugby 2007. Une réussite totale due à la très forte mobilisation de nos agents. Les cheminots ont démontré leur savoir-faire en matière d'accueil et d'organisation.
 • Enfin, les missions de service public confèrent à la SNCF un rôle clé pour porter les valeurs du développement durable et actualiser ses enjeux. La SNCF participe ainsi aux travaux de réseaux dans ce domaine et à celui de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), qui associent différents experts et parties prenantes : élus locaux, pouvoirs publics, citoyens, associations de consommateurs, ONG... C'est à ce titre que l'entreprise a souhaité soutenir l'initiative de Philippe Vasseur et du réseau Alliances. ●

> **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 les circulations. Un « tas de cailloux » indispensable, donc. ●

78 000

VOYAGEURS ont été transportés vers le littoral et 5 200 vers l'Avesnois à l'occasion des quatre week-ends TER Mer et Vert organisés cet été.

40

MILLIONS DE TONNES de marchandises ont été transportées par Fret SNCF en Nord - Pas-de-Calais en 2006, faisant de notre région la première zone expéditrice nationale.

partenaires

Directeur de la publication : Michel Boudoussier.
Rédacteur en chef : Dominique Chuffart.
Conception-réalisation : **LES MEDIAS** 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris.
Impression : Alpha SA.
Photo de couverture : DR SNCF.
ISSN : en cours.

vos contacts

Michel Boudoussier / directeur régional
Dominique Chuffart / chef de cabinet en charge des relations institutionnelles
 T. / : 03 28 55 71 13 F. / 03 28 55 75 12 @. dominique.chuffart@sncf.fr
 Adresse / 33, avenue Charles-Saint-Venant, 59043 Lille Cedex

FRET**Des négociations fructueuses avec Eurotunnel**

A fin d'améliorer significativement la situation économique du trafic fret transmanche (qui engendrait un déficit de 15,4 millions d'euros par an), Fret SNCF a repris, au cours du deuxième trimestre 2007, ses négociations avec la société Eurotunnel. Les discussions, pour le moins fructueuses, ont débouché sur des solutions concrètes qui permettent d'ores et déjà de réduire très significativement les coûts transmanche pour l'ensemble des entreprises ferroviaires, et de proposer aux clients un niveau tarifaire tout à la fois compatible avec leurs attentes, compétitif avec l'offre route-ferry et plus facilement lisible. Grâce à cette mise à plat du système transmanche, Eurotunnel compte tripler son tra-

fic et faire circuler à terme jusqu'à 10 000 trains par an. Au terme de ces négociations, Fret SNCF, Eurotunnel et l'ensemble des acteurs du transmanche ferroviaire ont signé un protocole d'accord qui prévoit notamment de plafonner le coût de passage d'un train à 5 400 euros (contre 9 000 à 13 000 euros actuellement). Un second protocole d'accord, signé entre la SNCF et Eurotunnel, vise à confier à Eurotunnel l'exploitation ferroviaire dans le tunnel (traction des trains Fret SNCF), ainsi que les missions fret du chantier de Fréthun. Ces deux accords, temporaires, doivent déboucher sur des accords définitifs en début d'année prochaine. ●



Grâce aux négociations avec la société Eurotunnel, Fret SNCF compte notamment tripler son trafic transmanche.

EMPLOI**Forum « Égalité et compétences »**

> **Au cours du forum « Égalités et compétences », qui se tiendra très prochainement à Lille Sud,** la SNCF présentera aux jeunes issus de quartiers sensibles les postes à pourvoir et les offres de travail dans la région Nord - Pas-de-Calais. ●

TER**Béthune - Don-Sainghin : le pont de tous les records**

> **Afin de faciliter et développer le trafic TER entre Béthune et Lille,** le doublement de la voie ferrée entre Béthune et Don-Sainghin a été décidé dans le cadre du contrat de plan État-Région 2000-2006.

Ouvert en 2005, ce chantier hors du commun s'achèvera en 2008. Le 2 juillet, une étape importante des travaux a été réalisée avec la pose, au-dessus du canal, du tablier du pont-rail, long de plus de 100 mètres et de près de 600 tonnes. ●

CAMBRAI**La SNCF à l'écoute des élus**

> **Une quinzaine d'élus du Cambrésis se sont retrouvés pour un véritable échange avec la direction régionale SNCF de Lille,** en présence de Michel Boudoussier, directeur régional, et d'Antoine de Rocquigny, directeur délégué TER. Les élus ont abordé des sujets aussi variés que la création d'une liaison directe entre Arras et Cambrai, mais aussi la régularité des trains matinaux au départ et à destination de Cambrai. ●

Philippe Magda /
chef d'unité
opérationnelle
voyageurs de
l'établissement de
maintenance du
matériel



“ Grâce à l'appui en gare des agents de maintenance et au renforcement des équipes de nettoyage, les interventions se font au plus vite, au plus près du terrain. Le résultat : plus de confort pour les usagers et moins de trains indisponibles.”

LA NOUVELLE DYNAMIQUE DES PROXIMITÉS

Un plan d'actions pour le train de demain

La SNCF s'engage sur trois ans à déployer des moyens financiers et humains pour faciliter les conditions du transport et la vie des usagers. Explications.

En France, près de trois millions de personnes prennent le train chaque jour. Un chiffre qui ne cesse de croître, notamment dans le Nord - Pas-de-Calais, où le trafic a connu une hausse de plus de 22 % ces cinq dernières années. Aujourd'hui, quarante-quatre mille clients utilisent au quotidien les 790 TER et TER-GV sur les rails dans la région.

Pour réaliser un service à la hauteur des attentes des voyageurs et des autorités qui le financent, la SNCF dégagera 100 millions d'euros sur ses résultats et mille postes supplémentaires dès 2008. Le nom de ce programme : la nouvelle dynamique des proximités. Et, du dynamisme, les équipes SNCF Nord - Pas-de-Calais n'en manquent pas ! Elles se mobilisent depuis plusieurs mois déjà

pour répondre à trois principaux axes d'amélioration : réduire les retards et les suppressions de train ; accroître le confort et l'agrément des voyageurs ; mieux informer la clientèle.

Premier objectif : la régularité des trains. Hors causes externes, elle se chiffre aujourd'hui à 95 % en moyenne dans la région. Les efforts seront orientés vers les lignes les plus sensibles, comme Lille-Lens ou Lille-Douai-Arras. Pour limiter le nombre de pannes et accroître le parc du matériel roulant, une nouvelle organisation du travail, couplée à une maintenance plus efficace et à un renforcement des effectifs en atelier, est programmée. À Lille Flandres, un service de petite réparation est créé pour réduire les retours au hangar. En parallèle, les livraisons des nouveaux TER financés

par la région se poursuivent. Deuxième axe d'amélioration : le confort des voyageurs. Pour nettoyer les trains, une nouvelle machine est en service à Lille, capable de traiter les rames à deux étages. Côté organisation, de nouveaux responsables de la propreté ont été nommés ainsi que des contrôleurs chargés du suivi de la qualité.

Enfin, dernier axe de travail : une meilleure information des clients pendant leur trajet. Pour atteindre cet objectif, de nouveaux moyens sont mis en œuvre : davantage de personnel de proximité, en gare comme sur les lignes (voir ci-contre), la rénovation de la signalétique et de la sonorisation, ou encore la généralisation des « flashes trafic », qui permettent au client abonné d'être prévenu par SMS en cas de retard. ●



Les Proximi'TER

Les Proximi'TER occupent le double rôle d'agent itinérant dédié à l'information des usagers, et d'agent de contrôle des installations de leur secteur.

Des agents à l'écoute des clients

Pour réaliser un service au plus près des attentes des clients, une douzaine d'agents itinérants, les Proximi'TER, sillonnent la région. Informés par le centre régional des opérations (PC Lille), ils accueillent, aident et renseignent les usagers, répondent au téléphone dédié de leur ligne et vérifient au quotidien les installations (éclairage, distributeurs...) du secteur dont ils ont la charge.

COUPE DU MONDE DE RUGBY 2007

La SNCF transforme l'essai

Partenaire officiel de la Coupe du monde de rugby 2007, la SNCF a fait la démonstration de son savoir-faire de transporteur et de sa capacité à mobiliser ses agents autour d'un événement sportif collectif porteur des valeurs de l'entreprise.

Quatre-vingt TGV spéciaux affrétés pour le transport des équipes, près de cinq cents trains supplémentaires pour les supporters, 3 tonnes de matériel déplacé par match, un cheminot sur deux mobilisé par l'événement... Ces quelques chiffres, qui donnent le tournis, sont autant d'essais transformés par la SNCF. Outre l'organisation du transport dans des conditions de sécurité optimale, une manifestation de cette ampleur suppose des moyens conséquents pour accueillir participants et VIP.

En septembre 2007, le stade Félix-Bollaert de Lens renonçait provisoirement au ballon rond pour recevoir trois matchs: Angleterre - États-Unis, Afrique du Sud - Tonga et Géorgie-Namibie. Les gares de Lille, Arras et Lens arboraient, pour l'occasion, les couleurs du rugby,

et plusieurs centaines d'agents étaient sur le qui-vive. Pendant ces matchs, douze mille supporters environ ont été accueillis, principalement à Lille Europe et Lille Flandres, renseignés et guidés. Accueillir signifiait aussi filtrer, organiser le cadencement des trains pour éviter les surcharges et sécuriser les gares en appui des forces de l'ordre. Le résultat : aucun incident ni dégradation à déplorer. « *Les trains étaient propres, les papiers jetés dans les corbeilles, et nous n'avons connu aucun comportement agressif* », s'étonne encore Gilles Sauvage, coordinateur régional. Les cellules de veille, en liaison avec les préfectures du Nord et du Pas-de-Calais, n'ont pas eu à intervenir. Les efforts des groupes de travail, constitués depuis janvier 2007, ont assurément été récompensés par ce score négatif, très positif ! ●



Dans le hall de la gare de Lens, le guichet dédié à l'accueil des voyageurs a revêtu les couleurs de l'événement.



L'équipe SNCF en gare de Lille - Flandres. Pour l'occasion, les agents de la SNCF jouaient un rôle d'information et d'accompagnement auprès des voyageurs.

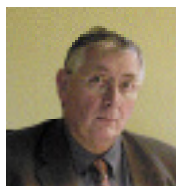
ACCUEIL

La gare de Lens dans la mêlée

Les jours de match, pas moins de trente-cinq personnes, en gilet siglé Coupe du monde, arpentaient les quais, le parvis et la salle des pas perdus pour guider et renseigner les supporters. Stand d'accueil, messages de bienvenue, affichage et sonorisation en trois langues, signalétique pour indiquer le stade... Tout avait été pensé. Jusqu'à la conception d'un petit glossaire à l'usage des agents récalcitrants à la langue de Shakespeare. Bravo à l'assistante d'escale qui a eu cette idée !



Une ambiance festive était au rendez-vous
avec des groupes de supporters déguisés, ou des représentants de folklores internationaux, venus défendre les couleurs de leur pays.



Roger Reuter /
sous-préfet
de Lens

“ Mon mot d'ordre était que la fête soit belle à Lens ; elle le fut ! En partie grâce à la SNCF, qui s'est montrée efficace et disponible dans l'organisation de cette Coupe du monde. Les liaisons ont été renforcées dans des conditions de sécurité optimale. Je suis très satisfait de notre coopération.”



Richard Gradel /
président du comité des Flandres
à la Fédération française de rugby,
coprésident du comité local de coordination

“ J'ai trois temps forts en tête : tout d'abord, le succès record remporté par le train du centenaire qui lançait l'opération, puis l'excellente coopération avec la SNCF pour l'animation des sites, enfin, j'ai beaucoup apprécié la mise en circulation de TER spéciaux entre Lille Flandres et Lens.”



Les mordus de rugby
se pressent sur le parvis de la gare de Lens.

TARIFICATION

Un stimulant pour le rail

Pour stimuler le trafic voyageurs et bâtir une véritable politique de services de qualité, une nouvelle offre vient de voir le jour. Elle est baptisée NOTES, pour « Nouvelle Offre Tarifaire et de Services ».

NOTES concerne les trains à réservation obligatoire (TGV, Corail Téo et Lunéa) et innove en créant deux gammes tarifaires auxquelles sont associés de nouveaux services facilitateurs de voyage et de nouvelles règles d'après-vente.

La première gamme est destinée à la clientèle « affaires » et vise à offrir une flexibilité optimale aux usagers qui utiliseront ces tarifs. Ils bénéficieront de points de contact dédiés et de services exclusifs, d'espaces réservés, de l'échange gratuit et du remboursement intégral du billet jusqu'au départ.

La seconde gamme, la gamme « loisirs », devient encore plus attractive pour les clients voyageant à titre personnel. Elle s'articule autour de tarifs Prem's en baisse (voir ci-contre) aux conditions inchangées, et d'une offre à plusieurs niveaux de prix en fonction de l'anticipation de l'achat et de la possession ou non d'une carte commerciale (loisirs 12-25 ans, Escapade, senior...). Pour encourager le retour des billets inutilisés, les échanges sont toujours gratuits avant le jour de départ, possibles avec une retenue le jour du voyage et impossibles après. Enfin, de nouveaux services pour tous



complètent ce dispositif en permettant aux voyageurs de composer leur voyage en fonction de leurs besoins : bagages à domicile, réservation gratuite d'un hôtel et d'une voiture de location, extension aux familles des prestations jusque-là réservées aux seniors (Facilé) et création d'un ser-

vice gratuit d'accueil et d'accompagnement de personnes à mobilité réduite. Avec davantage de petits prix, une offre pour les professionnels, des services innovants et une gamme « loisirs » élargie, la SNCF répond aux souhaits des voyageurs et se prépare à un environnement concurrentiel. ●



Gauthier Verrier /
adjoint à la direction
commerciale régionale

“Une offre pro qui fait gagner du temps aux voyageurs d'affaires”



Quels changements pour les clients qui voyagent pour leurs loisirs ?

La nouvelle offre « loisirs » propose une gamme de prix simple, accessible à tous sans condition d'âge. Hier, les voyageurs se voyaient proposer de nombreux tarifs (Découverte séjour, Découverte senior...) avec un seul niveau de réduction. Aujourd'hui, ils disposent d'une seule offre « loisirs », directement exprimée en euros, avec cinq niveaux de réduction qui évoluent en fonction de la date d'achat. Les clients réguliers disposent toujours de conditions avantageuses avec les cartes commerciales (12-25 ans, Escapade...).

Pourquoi la création d'une gamme pro ?

Pour les clients qui voyagent pour des motifs professionnels, « le temps, c'est de l'argent ». L'offre pro a donc été conçue pour faire gagner du temps aux voyageurs d'affaires avant, pendant et après le voyage. Elle propose des services spécifiques, inclus ou non dans le prix du billet, comme l'accès aux salons réservés équipés Wi-Fi, la restauration à la place sur certains trajets, l'échange par téléphone, la réservation d'une salle de réunion... ●

EN BREF

PLUS DE PETITS PRIX

Le billet Prem's 2^e classe est à 17 euros au lieu de 20 euros pour un trajet Lille-Paris et à 22 au lieu de 25 pour un trajet Lille-Lyon.

PLUS D'ÉCHANGES

Les clients professionnels bénéficient de l'échange gratuit et du remboursement intégral du billet jusqu'au départ, puis 50 % de retenue jusqu'à J + 60.

PLUS DE SERVICES

Des services « à la carte » permettent à chacun de composer son voyage en fonction de ses besoins. Avec la « feuille de voyage », par exemple, le client reçoit par courrier ou par e-mail tous les renseignements utiles au bon déroulement du voyage (plan de la gare, services...) et une information en temps réel par SMS en cas de perturbations.

ÉCONOMIE RESPONSABLE

Un forum pour convaincre la planète

Les premières Rencontres internationales de l'économie responsable, qui ont eu lieu à Lille du 23 au 25 octobre 2007, ont permis à la SNCF de réaffirmer son engagement en faveur d'une nouvelle cohérence économique et sociale.



Philippe Vasseur /
ancien ministre,
président
du réseau Alliances

« Le réseau Alliances, que je préside, à l'origine du forum, fédère depuis 1994 des entreprises qui essaient de travailler dans le sens d'une économie plus responsable. Les rencontres des 23, 24 et 25 octobre dernier ont permis à des centaines de participants du monde entier de confronter leurs expériences sur le thème de la diversité et de l'égalité des chances pour l'emploi, et cela sous le regard de grands témoins comme l'Iranienne Shirin Ebadi, Prix Nobel de la paix 2003, ou encore Guy Rider, secrétaire général de la Confédération syndicale internationale. Mais le forum ne s'arrête pas à cette manifestation, sa vocation s'inscrit dans la durée. Nos travaux se poursuivront jusqu'en 2010 pour s'achever par l'adoption du Manifeste mondial de l'économie responsable. Nous continuons donc à recueillir, dans le monde entier, les réalisations et projets novateurs qui apportent des réponses concrètes aux problèmes d'égalité des chances, d'environnement ou encore d'insertion des handicapés. Ces "bonnes pratiques" sont soumises à un collège d'experts internationaux, puis, une fois validées, mises en réseau, à la disposition de tous. Sur le thème de la diversité, par exemple, la SNCF a fourni des réponses qui méritent toute notre



“Le monde peut être performant tout en étant plus solidaire”

considération. Bien sûr, notre objectif final est de montrer, preuves à l'appui, que le monde peut être performant tout en étant plus solidaire, et de convaincre qu'il est du devoir, mais aussi de l'intérêt de chaque acteur, de contribuer à l'émergence d'une nouvelle cohérence économique et sociale. » ●



Éric Flamand /
directeur délégué au
développement durable

« Soutenir ce forum allait de soi pour la SNCF, parce que ses missions de service public et son histoire lui confèrent une personnalité et un rôle à part dans la mise en œuvre des enjeux et valeurs du développement durable. À Lille, plus de deux mille personnalités de diverses nationalités se sont réunies sur le thème de la diversité et de l'égalité des chances pour l'emploi. Un thème cher à la SNCF qui, dans le cadre de son programme de lutte contre la grande pauvreté et l'errance,

“Soutenir ce forum allait de soi pour la SNCF”

aide chaque année quelque cent mille personnes en difficulté. La SNCF agit dans des domaines très variés pour valoriser les atouts écologiques du train, ou encore faciliter l'accès de tous au transport public. Mais aussi, aux côtés de l'État et des collectivités locales, elle soutient de nombreuses actions d'insertion. Ainsi, la convention signée avec le Conseil régional du Nord Pas-de-Calais et l'association Chantier École a-t-elle contribué à la remise en état de cent quatre gares TER, mobilisé cent vingt-quatre salariés en contrat aidé, et permis le retour à l'emploi de plus de la moitié d'entre eux. Un exemple de programme d'actions concret, qui se poursuivra en 2008, complété par un projet de recrutement dans les quartiers sensibles, en partenariat avec la ville de Lille. » ●



Lille

Plus de 8 000 coureurs, parmi lesquels 683 cheminots, ont pris part au semi-marathon et au 10-kilomètres organisés le 1^{er} septembre à l'occasion de la Braderie.



Lille

Les meilleurs temps des cheminots ont été 1 heure 11 minutes et 34 secondes au semi-marathon et 35 minutes et 4 secondes au 10-kilomètres. Félicitations !

Béthune et Don-Sainghin

Le tablier du pont-rail sur l'axe Béthune - Don-Sainghin a été mis en place le 2 juillet. En moyenne, moins d'un ouvrage ferroviaire de cette ampleur est réalisé chaque année sur le réseau ferré national.



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...

TER Mer Vert

Cette offre promotionnelle proposée pendant deux week-ends du mois de juillet et trois du mois d'août a remporté un franc succès.



TER Mer Vert

L'opération a permis aux voyageurs de rallier les plages de la Côte d'Opale, mais aussi de nombreuses villes « au vert » (Maubeuge, Fourmies, Aulnoye-Aymeries, Le Quesnoy, etc.).

TER Mer Vert

Cette année encore, le Conseil régional Nord Pas-de-Calais et la SNCF ont permis aux habitants de la région de se rendre à la mer ou à la campagne pour 1 euro seulement.

