

PAGE. 3

Réseau ferré de France
se réorganise

PAGE. 7

Compiègne-Noyon
fait peau neuve

PAGES. 4-5

Journées proximités
**À l'écoute
des clients**



À VOTRE ÉCOUTE

Des moments privilégiés

La Semaine européenne de la mobilité a été l'occasion, pour la SNCF, d'organiser des rencontres avec ses clients dans près de 250 gares sur le territoire national. Pour



Dominique Vastel / directeur régional SNCF d'Amiens

notre région, j'ai souhaité organiser cette opération de proximité du 17 au 21 septembre. Chaque jour, les dirigeants régionaux de notre entreprise, les responsables de ligne et leurs équipes ont rencontré nos clients de Picardie afin de dialoguer avec eux en toute transparence. Ce furent des moments privilégiés, durant lesquels nous avons pu échanger sur les améliorations

à apporter au service, les réalisations en cours et les projets. Ces journées, qui s'inscrivent dans la politique des nouvelles dynamiques de proximité, démontrent également la volonté de la SNCF d'accompagner le conseil régional de Picardie, autorité organisatrice, dans ses efforts de développement du transport public. ●

> **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. ●

94 %

DES TER
Picardie sont arrivés à l'heure (à cinq minutes près) au cours des huit premiers mois de l'année.

94 %

DE CONFORMITÉ
aux critères de qualité de l'accueil et de l'information dans les trains ont été relevés par l'Observatoire régional de la qualité de service au deuxième trimestre 2007.

partenaires

Directeur de la publication : Dominique Vastel.
Rédacteur en chefs : Patrick Holleville et Patrick Fauqueux
Conception-réalisation : **NEVE**
146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris.
Photo de couverture : Frédéric Léonardi / région Picardie.
ISSN : en cours.

vos contacts

Dominique Vastel / directeur régional
Patrick Holleville / responsable institutionnel régional
T. / 03 22 82 12 40 F. / 03 22 82 11 98
@. / patrick.holleville@sncf.fr
Adresse / 29, rue Riolan, BP 1026, 80010 Amiens Cedex 1

TOTEM

La qualité de service à portée de main

La qualité de service est au cœur des préoccupations du conseil régional de Picardie et de la SNCF. Afin d'améliorer l'information sur la qualité de service produite par la SNCF, le conseil régional de Picardie a décidé de mettre en place, dans l'ensemble des gares un totem (support simple ou double face), permettant d'afficher les résultats du suivi de la qualité de service.

Ainsi, le voyageur peut prendre connaissance, sur un seul support situé au cœur de sa gare, des différents indicateurs de qualité : taux de trains arrivés à l'heure, nombre de trains supprimés, taux de performance par gare et par ligne pour l'image (gare et train), accueil, information des voyageurs, équipements mis à la disposition de la clientèle. Ces informations, mises à jour régulièrement, permettent de suivre l'évolution de la qualité de service au fil du temps. ●



Des totems ont été installés au cœur des gares SNCF de Picardie pour permettre aux voyageurs d'obtenir des informations utiles en toute simplicité.

vos contacts dans l'oise

Christian Cochet / directeur régional Paris Nord
Jacques Tavernier / directeur départemental
T. / 03 44 65 71 51 F. / 03 44 65 72 43
@. / jacques.tavernier@sncf.fr
Adresse / 3, rue de Verdun, 60180 Nogent-sur-Oise

ALERTE TRAFIC

Gardez le contact

> Cet été, la direction régionale SNCF d'Amiens a adressé un courriel aux titulaires d'un abonnement de travail pour les informer du tout nouveau service qu'elle met à leur disposition. Baptisé « TER FLASH TRAFIC », ce système permet de les informer gratuitement, par SMS ou par courriel, des perturbations survenues sur les lignes qu'ils ont l'habitude d'emprunter (dès lors que le train a au moins vingt minutes de retard). Pratique. ●

SIGNALISATION

Un nouveau poste d'aiguillage à Chaulnes

> Inscrite dans le cadre du contrat État-Région 2000-2006, la modernisation des installations de signalisation sur la liaison Longueau-Nesle est aujourd'hui terminée. Un poste d'aiguillage entièrement automatisé (de type PIPC) a d'ores et déjà été mis en place à Chaulnes. Le voyageur profitera directement des atouts de cette nouvelle structure dont le rôle est de favoriser la régularité du trafic et de garantir une meilleure fluidité. À terme, il sera également possible d'augmenter la capacité de cette ligne. ●



PATRIMOINE IMMOBILIER

RFF : une nouvelle organisation

À la faveur de l'achèvement de la répartition du patrimoine immobilier ferroviaire, Réseau ferré de France (RFF) a mis en place une nouvelle organisation depuis le début de l'année.

Grand propriétaire foncier et immobilier, notamment à proximité des gares, Réseau ferré de France a entrepris, au préalable, d'identifier l'ensemble de ses biens immobiliers antérieurement propriété de la SNCF. C'est chose faite depuis le 1^{er} janvier, date à laquelle RFF a mis en place une nouvelle organisation, plus lisible pour ses interlocuteurs. Pour la partie « immobilier », qui ne se trouve pas en contact direct avec le réseau ferré national et l'exploitation ferroviaire, RFF a donc confié la gestion de ce patrimoine au prestataire privé Nexity-Sagel. Pour la partie « patrimoine immobilier » qui est en contact direct avec le réseau ferré national et l'exploitation ferroviaire, RFF en a confié la gestion à la SNCF, plus précisément aux sept délégations territoriales immobilières (DTI), dont la création



date également du 1^{er} janvier de cette année. Pour la Picardie, ce sont les DTI Nord et Ile-de-France qui sont désormais en charge du parc existant. Responsable du service aménagement et patrimoine de RFF en Picardie, Pierre Simonneau ventile toujours cependant les demandes des collectivités

auprès des bons interlocuteurs. Pour autant, toutes les emprises ou les bâtiments inutilisés dans les zones de gares ne sont pas voués à être cédés. Comme l'explique Yves Jouanique, directeur régional Nord - Pas-de-Calais et Picardie de RFF, « il nous appartient d'anticiper le développement du transport ferro-

viaire, et j'en veux pour preuve l'immense essor des TER. Tout en répondant autant que faire se peut aux besoins des collectivités, cette nécessité de préserver l'avenir nous impose d'être prudents à l'égard des demandes d'acquisition qui nous sont présentées et, dans certains cas, de proposer des locations et non des ventes. » ●

OPÉRATIONS

Un travail en collaboration avec les collectivités

Parfois perçu comme une entité insuffisamment réactive, Réseau ferré de France doit piloter des dossiers très complexes. C'est ce qui explique, en partie, les délais nécessaires à la réalisation de certaines opérations. Pour autant, RFF s'est engagé à améliorer ces délais et à renforcer la concertation avec les collectivités locales. Ce travail a ainsi permis de trouver des solutions appropriées à de nombreux dossiers. La création de parkings municipaux en gare d'Albert en constitue un exemple récent. Plus généralement, le nouveau dispositif mis en place permettra de réaliser en 2007 six fois plus de cessions qu'en 2006. ●

Yves Jouanique /
directeur régional
Nord - Pas-de-Calais
et Picardie de RFF



“Travaillant en synergie avec la SNCF sur les questions patrimoniales, nous voulons vraiment nous inscrire dans une démarche qui contribue à la fois à l'intérêt collectif et au développement du ferroviaire.”

Frédéric Léonardi /
directeur des transports
régionaux au conseil
régional de Picardie



“Nous jouons un rôle d'intermédiaire entre RFF et les collectivités locales pour la conduite de certains projets de réaménagement des gares, notamment celle de Clermont-de-l'Oise. À ce titre, nous attendons plus de réactivité de RFF dans sa manière de gérer le patrimoine.”

LES JOURNÉES PROXIMITÉS

À l'écoute des attentes des clients

Organisées dans dix-sept gares de la région Nord-Picardie entre le 17 et le 21 septembre 2007, les journées proximités traduisent bien la volonté de la SNCF d'accompagner les autorités organisatrices dans leur effort de développement du transport public.

Durant cinq journées complètes, les cheminots, au rang desquels figuraient notamment le directeur régional d'Amiens et son homologue de Paris Nord, sont allés à la rencontre des clients dans les principales gares desservies par les TER Picardie. But de l'opération : promouvoir le transport ferroviaire. À cette fin, les responsables de ligne et leurs équipes se sont entretenus avec la clientèle pour faire le point sur les améliorations apportées au service, les réalisations effectives et les projets en cours ou à venir. Organisées en toute convivialité autour d'un café ou d'une boisson en début et en fin de journée, ces rencontres ont permis de faire remonter les

demandes des clients TER, comme le besoin d'une information en temps réel et l'accès pour les personnes à mobilité réduite. *A contrario*, les clients ont décerné un satisfecit pour l'organisation de ces rencontres et pour les efforts réalisés en matière de modernisation du matériel. La SNCF va d'ailleurs aller beaucoup plus loin dans le sens de cette démarche à travers son programme « Nouvelle dynamique des proximités ». Ce programme ambitieux vise, en particulier, à réduire le nombre de trains supprimés, à assurer une meilleure régularité sur les axes fragiles et à donner à tous les clients TER Picardie une information fiable en situation normale et perturbée. ●



Durant cinq journées, le personnel SNCF et les usagers ont pu échanger en toute convivialité à l'occasion des journées proximités, organisées dans dix-sept gares TER de la région Nord-Picardie.

TRANSPORT PUBLIC

SNCF ProximitéS se donne les moyens de ses ambitions

Symbole d'une nouvelle ambition concrétisée dès à présent par le lancement d'un programme d'actions pour le transport public, la branche Transport public de la SNCF est devenue SNCF ProximitéS le 19 juillet 2007. Regroupant à la fois TER, Corail Intercités et Transilien, SNCF ProximitéS a donc lancé un programme d'actions à trois ans, visant notamment la réalisation d'un service à la hauteur des attentes des autorités organisatrices. ●



Dominique Vastel /
directeur régional
SNCF d'Amiens

“ J’ai tenu à ce que les journées proximités se déroulent sur une semaine dans les dix-sept gares, des plus grandes aux plus petites, retenues dans le cadre de cette opération. Si les clients ont exprimé une grande satisfaction quant au service que nous leur proposons, ils ont cependant attiré notre attention sur deux points précis : la régularité et les creux de desserte dans la journée. D’ici à la fin de l’année, nous allons donc dégager les premiers moyens pour résoudre progressivement le problème des trains malades.”

Les journées proximités traduisent la volonté de la SNCF de promouvoir le transport ferroviaire et de contribuer au développement du transport public en prenant en compte notamment les demandes des clients.



Michel Meulebrouck /
président de
l'Association des
usagers picards
du train

“ Nous saluons le fait que la SNCF vienne à nous, mais il conviendra que cette initiative soit reconduite à l’avenir. J’espère, par ailleurs, que cette ouverture dans le dialogue soit une pierre à l’édifice qu’on essaie de construire avec le milieu associatif.”



Les clients présents aux journées proximités ont fait part de leurs appréciations positives concernant l’organisation de ces journées et les progrès réalisés en matière de services et de modernisation du matériel.



HAUT DÉBIT FERROVIAIRE

Fret SNCF s'engage

Fret SNCF s'engage en faveur du développement durable en mettant en place le haut débit ferroviaire.



Mieux satisfaire ses clients, regagner des parts de marché et s'engager en faveur du développement durable, tels sont les objectifs portés par la création du haut débit ferroviaire. Progressivement déployé depuis le second semestre 2007, ce nouveau système industriel entend répondre aux

besoins de transports massifiés de l'industrie et de l'agriculture. Il concerne tous les trafics de Fret SNCF, depuis les trains entiers dont le tonnage sera progressivement augmenté, au transport combiné, en passant par les wagons isolés, plus que jamais au centre de tous les enjeux. Le bilan carbone du fret ferroviaire est, en effet, extrêmement positif



sur les flux massifs, avec une consommation par tonne-kilomètre de seulement 6 g pour un train entier, et 10 g pour un train assemblant des wagons isolés sur les liaisons plus massifiées. La comparaison est éloquent avec la route, un poids lourd consommant 133 g, et plus encore avec l'aérien (1 200 g). Ainsi, grâce à la conception de liaisons

régulières à forte capacité sur les axes majeurs, de nouveaux trafics ont pu d'ores et déjà être créés, certains étant repris à la route. C'est notamment le cas de la relation Anvers-Hendaye qui, de deux ou trois trains par semaine depuis octobre 2007, passera à cinq dès décembre. Quarante wagons remplacent donc à chaque fois autant de camions sur les autoroutes. En Picardie, c'est un transport de produits agricoles qui a pu être mis en place entre Tergnier et Gand à raison d'un train quotidien, sans rupture de charge à Lille ; la meilleure rotation des wagons permet de mettre en marche deux trains supplémentaires à moyens constants. Outre la division par deux des temps de parcours, la fiabilité des trains entiers ainsi massifiés progresse considérablement, jusqu'à atteindre 99,5 %. Des améliorations notables seront également apportées pour l'acheminement des wagons isolés à compter de ce mois de décembre. « La nouvelle organisation mise en œuvre garantira aux clients un délai d'acheminement jour A à jour C dans la majorité des cas », confirme Laurent Verschelde, directeur Fret Nord. Cette mobilisation sans précédent de Fret SNCF porte dès à présent ses fruits. Alors qu'elle doit faire face à la concurrence grandissante des nouveaux entrants, la branche fret de la SNCF a enregistré une progression de son trafic de près de 4 % au cours du seul premier semestre 2007. Ses concurrents ont, pour leur part, progressé de 3 % de part de marché. Les résultats sont encore plus éloquent pour la seule région d'Amiens, avec une hausse de 17 % du volume transporté et de 15 % des recettes depuis le début de l'année. ●

EN BREF

GARE TGV HAUTE-PICARDIE
Afin d'accueillir une clientèle toujours plus nombreuse, la gare TGV Haute-Picardie vient de bénéficier d'un nouvel agrandissement de son parking. Les 1100 utilisateurs quotidiens de la gare disposent désormais de 470 places de stationnement. La gare a, par ailleurs, été équipée de rampes chauffantes et de nouveaux abris de quais. Assurément un plus en cette période hivernale!

LA GARE D'ABBEVILLE FAIT PEAU NEUVE



À l'issue de six mois de travaux, la gare multimodale d'Abbeville a été inaugurée le 8 juillet dernier. Désormais, les conditions d'accès à cette gare du XIX^e siècle sont bien meilleures. Les bus stationnent juste en face de l'entrée principale, et les taxis peuvent tout aussi aisément déposer ou embarquer des voyageurs sortant de la gare. Une dépose minute a, par ailleurs, été mise en place, de même qu'un vaste parking ouvert aux automobilistes empruntant le train, ainsi qu'aux autocars de tourisme.

TRAVAUX DE VOIE

Compiègne-Noyon fait peau neuve

La ligne Compiègne-Noyon a bénéficié depuis l'été d'un important chantier de renouvellement de voie. Une opération de grande ampleur menée tous les trente-cinq ans en moyenne.



Stéphane Leprince /
chef du service des projets
d'investissements
RFF pour la région
Nord - Pas-de-Calais
et Picardie

« Ces travaux menés sur 10 kilomètres de la ligne historique Paris-Bruxelles s'inscrivent dans le cadre du renouvellement des voies et du ballast (RVB) réalisé en moyenne tous les trente-cinq ans. Ce chantier, conduit précisément sur les sections Longueil-Sainte-Marie-Compiègne- et Ribécourt-Noyon, a été exécuté en suite rapide par la société ETF pour le compte de RFF, la SNCF assurant, pour sa part, la maîtrise d'œuvre des travaux. Planifiés sur la période du 20 août au 10 novembre 2007, les travaux se sont effectués sans interruption de la circulation des trains. Aussi, pour faire passer les cent cinquante-deux trains quotidiens, dont vingt-six TER, des installations

temporaires de circulation à contresens ont été mises en place. Réalisés de jour à une cadence de 900 à 1 000 mètres par jour, les travaux ont mobilisé cinq cents personnes dont cent cinquante cheminots. À leur issue, 42 kilomètres de voie, 31 500 tonnes de ballast et 36 000 traverses ont été renouvelés pour un coût à peine supérieur à 23 millions d'euros. Un autre RVB sur 4 kilomètres de la ligne Creil-Beauvais est en cours. Enfin, l'année s'achèvera avec le renouvellement des aiguillages de la gare de Saint-Quentin. Prévoyant un effort financier en faveur de la rénovation du réseau en passant de 1 milliard d'euros par an à 1,6 milliard d'euros en 2010,



Les travaux réalisés sur la ligne historique Paris-Bruxelles s'inscrivent dans le cadre du renouvellement des voies et du ballast.

RFF a d'ores et déjà prévu de consacrer 50 millions d'euros à la seule région Picardie en 2007. Dès 2008, seize millions d'euros seront notamment consacrés à l'important chantier que constituera la fusion des postes de signalisation de Longueau. » ●



Jean-Louis Bouteleux /
délégué régional TER
Nord-Picardie



« Compte tenu des moyens importants qui sont apportés pour la rénovation du réseau, les lignes font à présent l'objet de nombreux travaux. En concertation étroite avec l'autorité organisatrice des transports et avec la direction de l'infrastructure, nous travaillons en amont pour minimiser l'impact de ces travaux sur la clientèle. Nous essayons autant que possible d'effectuer les travaux en dehors des heures de pointe. Pour Compiègne-Noyon, nous avons été ainsi en mesure de limiter à quatre seulement le nombre de circulations

TER remplacées par bus. Pour Creil-Beauvais, cela ne sera pas possible, la ligne étant à voie unique. Afin de causer le moins de désagréments à la clientèle, nous avons finalement opté pour un décalage des travaux d'une semaine afin qu'ils soient effectués en période de congés scolaires. Au-delà des traditionnelles affiches apposées dans les gares, nos moyens d'information privilégient la publication d'encarts dans la presse locale et l'envoi de SMS aux abonnés, cette ligne étant certifiée. Toujours dans l'optique de causer le moins de gêne possible aux voyageurs, certains travaux sont conduits le week-end. Cela sera notamment le cas sur Compiègne-Noyon en avril 2008. » ●

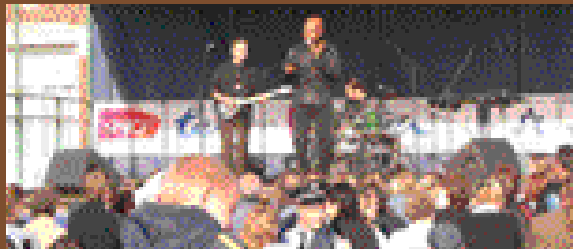
“Nous travaillons bien en amont pour minimiser l'impact des travaux sur la clientèle”

“Planifiés du 20 août au 10 novembre 2007, les travaux se sont effectués sans interruption de la circulation des trains.”



Gares de Laon, Barenton-Bugny et Marle

Sur l'initiative de la SNCF, le Train de la musique a quitté Laon, le 22 juin dernier, pour rallier Marle. En partenariat avec le conseil régional de Picardie, le conseil général de l'Aisne et les élus des villes concernées, des concerts ont été donnés dans les gares de Laon, Barenton-Bugny et Marle par de nombreux artistes, parmi lesquels Émile & Images.



Amiens

Partenaire de la trentième édition de la Fête dans la ville, qui a rythmé les rues d'Amiens en juin dernier, Corail Intercités a organisé un voyage pour la presse et aménagé un espace de communication consacré à cette manifestation dans le hall de la gare d'Amiens.



Amiens

Dominique Vastel, directeur régional de la SNCF, a accueilli les maires de la Somme sur le stand que tenait la SNCF lors de la Foire-Exposition de Picardie. À cette occasion, la nouvelle ligne du TGV Est européen a pu être présentée, et le record du monde de vitesse chaleureusement célébré.

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...

Amiens

Traditionnellement attachée au livre et à la lecture, la SNCF a mis à la disposition du festival de la bande dessinée On a marché sur la bulle le hall de la gare d'Amiens. De nombreux artistes ont participé à ce grand rendez-vous, parmi lesquels le dessinateur Kokor (à gauche), accueilli par l'organisateur du festival Pascal Mériaux.



Hangest-sur-Somme

À l'occasion d'une intervention en milieu scolaire organisée en juin dernier, une classe a visité l'EMT Haute-Picardie et la gare d'Amiens. Ces actions, qui visent à sensibiliser le jeune public à la sécurité et à la citoyenneté, rencontrent toujours un vif succès.

Gare d'Amiens

Sur l'initiative d'Amiens Métropole, une visite du chantier de la place de la gare a été organisée en juin dernier. L'architecte Yves Lamblin (au premier plan) a profité de l'occasion pour présenter les prochaines réalisations de cet important chantier à (de gauche à droite, au deuxième plan) Dominique Vastel, directeur régional SNCF, Daniel Dubois, président du conseil général de la Somme, Gilles de Robien, président d'Amiens Métropole et maire d'Amiens, et Benoît Mercuzot, président d'Amiens Aménagement et maire de Dury.

