

PARTENAIRES

N° 26 Été 2009

ENSEMBLE, NOTRE RÉGION AVANCE

»»»»» Rhône-Alpes

SUR LE TERRAIN - P. 04
OPÉRATION
VOIES NEUVES

COULISSES - P. 06
JOURNÉE « AUTORITÉS
PUBLIQUES »

INNOVATION - P. 07
LA BLOGOSPHERE
DU TER

des
idées
d'avance

SNCF

Édito UNE RÉGION RICHE EN PROJETS



JOSIANE BEAUD
directrice SNCF Rhône-Alpes

“Je suis très heureuse d’être la nouvelle directrice de la SNCF en Rhône-Alpes. Originaire de Savoie, je connais bien cette région et je l’aime. En dix ans, le TER Rhône-Alpes a évolué de façon impressionnante. Sous l’impulsion du Conseil régional, quelque 1 250 trains et 600 cars circulent chaque jour avec un taux de régularité supérieur à 90 %. Les cheminots sont fiers de relever quotidiennement ce défi. Toutefois, des progrès restent à faire, et l’amélioration de l’information aux voyageurs, bien que complexe à mettre en œuvre, reste ma priorité pour 2009. D’autres chantiers d’envergure sont à l’ordre du jour, dont notamment la mise en service de la nouvelle gare Jean Macé, à Lyon, celle du tram-train dans l’Ouest lyonnais, les travaux du sillon alpin ou le projet de RER franco-valdo-genevois (CEVA) entre Annemasse et Genève. Les projets sont nombreux, mais aussi passionnants et déterminants pour l’avenir de notre région. Là aussi, je sais pouvoir faire confiance à toutes les équipes de la SNCF, à leur professionnalisme, à leur efficacité pour atteindre et concrétiser ensemble ces différents objectifs.”



Inauguration du guichet multimodal et de la vélostation, en gare d’Aix-les-Bains.

Offre intermodale

LES VOYAGEURS SÉDUITS PAR ONDEA

Mis en place par Keolis en septembre 2008, le réseau de bus Ondea remporte un beau succès avec une augmentation de 30 % du nombre de voyageurs qui ont adopté ce mode de transport. Keolis se montre bien décidé à améliorer encore la qualité du service. « Pour faciliter les déplacements de nos clients, précise Frédéric Maillard, directeur opérationnel Keolis Aix-les-Bains, nous avons notamment mis en place une offre de transport cadencée sur les deux lignes qui structurent notre offre. Du lundi au samedi, y compris pendant les vacances scolaires, les voyageurs savent que, toutes les vingt minutes, un bus peut les acheminer jusqu’au centre-ville. »

Mais ce n’est pas tout. « Nous produisons 20 % de kilomètres en plus sur le même périmètre, poursuit Frédéric Maillard. Nous avons par ailleurs travaillé pour améliorer les correspondances avec l’offre TER et TGV de la SNCF, avec l’engagement d’attendre le dernier train en cas de perturbation. »

En complément du parking d’une capacité de cinquante-trois places, un espace proposant des locations de vélos de courte et de longue durée

a été inauguré en présence des partenaires : la communauté d’agglomération du lac du Bourget, le Conseil régional Rhône-Alpes, le Conseil général de la Savoie et la SNCF. Les quatre mille voyageurs qui, chaque jour, transitent par la gare d’Aix-les-Bains apprécieront le développement de l’offre intermodale.

1%

En une année, le transport d’un milliard de voyageurs SNCF n’a émis que 1 % du CO₂ rejeté par l’ensemble des transports.

100 000

La nuit du 21 au 22 juillet, l’autoroute ferroviaire alpine qui relie Bourgneuf-Aiton à Orbassano a enregistré le 100 000^e passage de camion depuis son inauguration, le 4 novembre 2003.

AGENDA

31 AOÛT
GRENOBLE

Les aménagements pour les personnes à mobilité réduite en gare de Grenoble, trois nouveaux ascenseurs et un quai rehaussé, ont été inaugurés avec les partenaires du projet et les élus locaux.

Rénovation

LA ROTONDE DE CHAMBÉRY RETROUVE SON ÉCLAT

Construite il y a plus d’un siècle, la rotonde ferroviaire de Chambéry méritait bien quelques travaux.

L’usure du temps, les bombardements de la Seconde Guerre mondiale, un séisme et de violentes intempéries ont progressivement érodé cet édifice industriel aux dimensions colossales. Aujourd’hui, la mobilisation de l’État, de la Région Rhône-Alpes, du Conseil général de la Savoie, de Chambéry Métropole, de la Ville de Chambéry et de la SNCF ont permis d’engager les travaux complexes de rénovation de la toiture. En cours depuis 1996, le programme de restauration représente pour la SNCF un effort financier sur fonds propres de plus de 5 millions d’euros. La fin de la réfection du dôme en juin 2009 a marqué une étape importante. La rénovation du bâtiment devrait s’achever en 2010 avec la restauration des façades et le remplacement de l’intégralité des menuiseries extérieures. C’est ensuite un projet ambitieux, tenant à cœur des collectivités, qui verra le jour : le Centre d’interprétation patrimoniale ouvrira les portes du site au grand public, pour découvrir ce monument exceptionnel et son activité industrielle. Car, rappelons-le, la rotonde est aussi un site en pleine activité, où transitent quotidiennement plus de cinquante locomotives et qui abrite un établissement industriel de la SNCF, le Technicentre de Chambéry.

6 SEPTEMBRE MODERNISATION

La mise en service de la double voie entre St Marcellin et Moirans, du saut de mouton de Moirans et la création d'une voie centrale terminus en gare de Gières ont marqué l'achèvement de la phase 1A de la modernisation du Sillon Alpin Sud.

PARCOURS

JOSIANE BEAUD

- De formation juridique, Josiane Beaud intègre la fonction publique en 1975. Elle exerce différentes missions à la préfecture de Savoie avant de prendre les fonctions de sous-préfet d'arrondissement en 1986, puis de magistrat et de commissaire du gouvernement en 1988, au tribunal administratif de Strasbourg.

- Dans le cadre de la mobilité des hauts fonctionnaires, elle entre à la SNCF en 1992 en tant que chargée de mission auprès du directeur régional, puis devient directrice déléguée TER Rhône-Alpes, avant de rejoindre, en 1997, le Grand Lyon en tant que directrice générale des services.

- En septembre 2000, Josiane Beaud est nommée directrice régionale SNCF Auvergne Nivernais puis, en 2004, directrice régionale SNCF Bourgogne Franche-Comté.

- De 2007 à 2009, elle est détachée par la SNCF auprès de la régie des transports de Marseille pour exercer les fonctions de directrice générale.

- De janvier à juin 2009, elle a été directrice régionale SNCF de Paris-Est.

19 ET 20 SEPTEMBRE PORTES OUVERTES

À l'occasion des Journées européennes du patrimoine, la Rontonde ferroviaire de Chambéry et le Technicentre de la rue Croix Barret à Lyon ont ouvert leurs portes au grand public. À bord des trains entre St-Gervais et Montror, c'est un guide du patrimoine qui a animé le trajet des voyageurs et les a accompagnés ensuite jusqu'au Col des Montets.

22 ET 23 SEPTEMBRE MOBILIDÉES

Le Train de la Planète a fait étape dans les gares de Lyon Perrache et Grenoble. À cette occasion, la SNCF a présenté sa politique d'éco-mobilité et son nouveau programme « Mobil'idées », qui propose aux enseignants des outils pour expliquer aux élèves l'écomobilité et l'impact des différents modes de transports sur l'environnement.

FIN SEPTEMBRE NOUVEAU

La nouvelle signalétique intermodale haute visibilité est mise en œuvre en gare de Grenoble.

CONTACTS

CHAMBÉRY

Jean-Marc Larivoire
Directeur régional
Florence Guillon
responsable des relations institutionnelles
Tél. 04 79 60 97 41
Mail florence.guillon@sncf.fr
Adresse 18, avenue des Ducs-de-Savoie, BP 1006, 73 010 Chambéry Cedex

LYON

Josiane Beaud
Directrice régionale
Pascal Lenglet
responsable des relations institutionnelles
Tél. 04 72 40 30 90
Mail pascal.lenglet@sncf.fr
Adresse 10, cours de Verdun, 69286 Lyon Cedex 02

PARTENAIRES

Directeur de la publication :
J. Beaud et J.-M. Larivoire
Rédacteur en chef :
F. Guillon et P. Lenglet
Conception et réalisation :
©Textuel, 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris
Impression : Alpha SA
Photo de couverture :
DR SNCF. Rontonde ferroviaire de Chambéry.
ISSN : en cours

Ce magazine édité à 1290 exemplaires est diffusé auprès des institutionnels de la région Rhône-Alpes.

Événement

UNE INITIATIVE QUI NOUS TIENT À CŒUR

La SNCF a présenté en gares de Lyon Part-Dieu et Chambéry son programme « Défibril' à cœur ». L'objectif est de mettre à la disposition de tous des défibrillateurs automatiques externes dans 150 gares et 250 sièges sociaux et établissements, ainsi que dans toutes les rames TGV à l'horizon 2010. En Rhône-Alpes, les défibrillateurs sont installés dans les gares d'Annecy, Bourg-en-Bresse, Bourg-Saint-Maurice, Chambéry, Grenoble, Lyon Part-Dieu, Lyon Perrache, Lyon Saint-Exupéry, Saint-Étienne - Châteaureux, Valence Ville et Valence TGV.

À ce jour, la SNCF est la seule entreprise ferroviaire européenne à s'être engagée dans une telle démarche. Elle entend ainsi renforcer son engagement citoyen et sa mission de service public.

Lors de la présentation du programme « Défibril' à cœur » en gare de Lyon Part-Dieu, Sylvie Plot, directrice de la communication de la SNCF Rhône-Alpes, le professeur en cardiologie Xavier André-Fouet (à sa gauche) et les représentants de la Croix-Rouge et du personnel SNCF ont rappelé les gestes permettant de sauver une vie.



Blasonnage UNE MACHINE FRET SNCF AUX COULEURS DE PORTES-LES-VALENCE

Pierre Trapier, maire de Portes-lès-Valence (Drôme), et Daniel Maleval, directeur départemental de la SNCF, ont baptisé la machine Fret SNCF n° 26192, décorée aux couleurs de la commune.

Près de quatre cents personnes, parmi lesquelles Michel Teston, sénateur de l'Ardèche, Franck Reynier, député-maire de Montélimar, Jean-Michel Bochaton, conseiller régional, et Marie-Josée Faure, maire de Beauvallon et conseillère générale de la Drôme, ont pris part à cet événement qui témoigne de la force et de la constance des liens entre Portes-lès-Valence et la SNCF. De l'avis de Daniel Maleval, ce blasonnage symbolise « un attachement réciproque construit sur le passé, le présent et même l'avenir ». N'hésitant pas à rappeler le long passé de lutte et de résistance des cheminots, Pierre Trapier a quant à lui estimé que les liens entre la commune et l'entreprise de transport étaient appelés à se renforcer. La municipalité entend en effet encourager le développement du ferroviaire.

> UNE OPÉRATION DE RENOUVELLEMENT DES VOIES VIENT DE S'ACHEVER EN RHÔNE-ALPES. ELLE A ÉTÉ MENÉE PENDANT 110 JOURS, EN CINQ POINTS DU RÉSEAU RÉGIONAL ET SUR TROIS DÉPARTEMENTS. 60 KILOMÈTRES DE VOIES ONT AINSI ÉTÉ REMIS À NEUF. RETOUR SUR UN CHANTIER D'UNE AMPLEUR EXCEPTIONNELLE, DONT LES NUISANCES TEMPORAIRES SONT LARGEMENT COMPENSÉES PAR LES BÉNÉFICES SUR LE LONG TERME.



Planifiée il y a quatre ans, la vaste opération de renouvellement des voies en Rhône-Alpes vient de s'achever. Quatre mois de travaux ont nécessité la mobilisation de trois cents cheminots ainsi que de deux cents intervenants extérieurs.

Rénovation

OPÉRATION VOIES NEUVES

Les voies ferrées subissent, elles aussi, les outrages du temps. Au fil des ans, le frottement des roues corrode le rail, les traverses se lézardent, les attaches se font plus lâches et le ballast se tasse... Une telle détérioration n'a rien d'anodin, puisqu'elle est susceptible de provoquer des incidents entraînant des perturbations de circulation et des interventions de maintenance de plus en plus inefficaces et coûteuses... Il est donc nécessaire, tous les trente ans environ, de remplacer l'ensemble des éléments constitutifs de la voie.

La GOP (grande opération programmée) est une intervention stratégique qui, comme son nom l'indique, est planifiée près de quatre ans à l'avance. Le renouvellement des voies bénéficie d'abord aux cheminots, qui se voient, pour un temps, dispensés de nombreuses interventions de maintenance. Mais il profite aussi au confort des voyageurs, le nivellement de la

voie et le renouvellement du ballast réduisant le balancement et les secousses du train. Enfin, les riverains apprécient la réduction des nuisances sonores au passage des trains.

C'est ainsi que les élus locaux des communes riveraines ont découvert, lors des visites de chantiers organisées à leur intention, un authentique défi, à la fois humain et technique. Véritables usines roulantes, les trains-travaux ou « suites rapides » de 750 mètres de long, ont procédé, chaque jour de 9 heures à 16 h 30 et de 20 heures à 5 heures, au ramassage des anciens rails et traverses, au retrait du ballast usé et au renouvellement complet des constituants de la voie.

La progression des travaux se fait au rythme maximal de 1 000 mètres par jour. La difficulté est double, car les interventions sur les voies sont organisées de façon à permettre, chaque jour à heure fixe, la circulation des trains dans des conditions

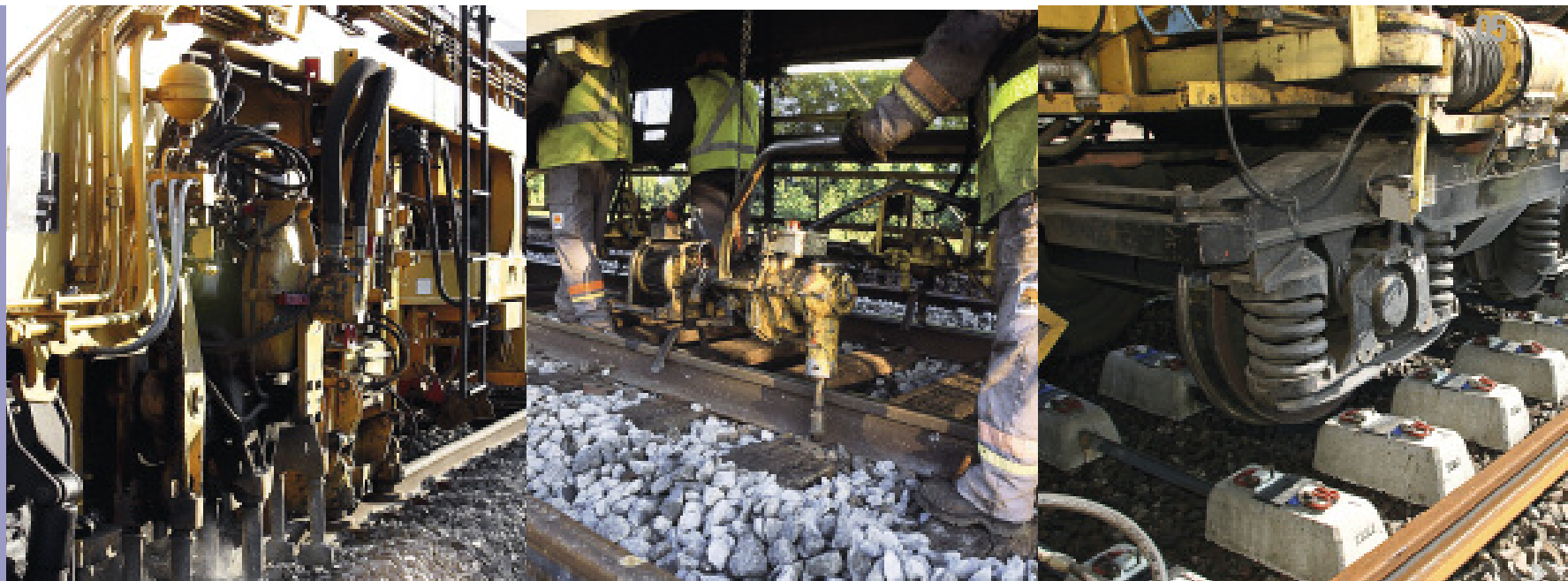
proches de la normale (80 km/h au lieu de 100 km/h), tout en menant plusieurs chantiers simultanément, sur différentes portions du réseau (cinq en tout en Rhône-Alpes de février à juin 2009, entre Saint-Fons et Chasse, Trèves et Givors, Saint-Priest et Bourgoin, au nord de Balbigny et à l'ouest de Roanne). Programmée au titre d'enjeu national prioritaire dans la feuille de route qui lie RFF à l'État pour 2008-2012, la modernisation du réseau ferroviaire est un engagement inscrit au Grenelle de l'environnement. L'opération, dont le coût est estimé à 60 millions d'euros pour Rhône-Alpes en 2009, est financée par RFF, qui a confié la maîtrise d'ouvrage déléguée et la maîtrise d'œuvre à la SNCF. Les chantiers GOP rhône alpins auront mobilisé plus de trois cents cheminots et deux cents intervenants extérieurs. Un lourd chantier assorti d'amplitudes horaires élevées... Continuité du service oblige ! ●

TÉMOIGNAGE

PASCAL GHESQUIÈRES

chargé de mission Maintenance du Réseau pour RFF

« Cinq GOP menées en parallèle, c'est exceptionnel dans notre région. D'autant que les travaux, menés aux quatre points cardinaux, ont dû s'accommoder des contraintes de circulation de nombreuses lignes. Le chantier avait été préparé avant la mise en place du cadencement, il a donc fallu adapter notre organisation. Les principales difficultés de circulation ont été enregistrées entre Saint-Priest et Saint-Quentin-Fallavier, du fait de travaux concomitants, et entre Lyon et Grenoble, où la vitesse des trains a été limitée à 60 km/h. Chaque fois, des compromis ont été trouvés pour préserver au maximum le trafic aux heures de pointe. »



TÉMOIGNAGE

JEAN MICARD,

maire de Saint-Romain-en-Gier

« Notre commune est traversée par la voie Lyon - Saint-Étienne, à raison de cent dix trains par jour. Nous sommes situés dans la seule vallée permettant le passage d'un train... c'est une réalité géographique, on n'y peut rien. Les travaux ont occasionné des nuisances importantes : bruit nocturne, village coupé en deux par la fermeture du passage à niveau et stationnement d'engins routiers. Mais nous avons été prévenus longtemps à l'avance et avons pu nous coordonner avec la SNCF pour programmer la réfection de nos égouts. Les habitants ont été bien informés et nous, élus, avons pu visiter le chantier. Depuis la fin des travaux, le niveau sonore lors du passage des trains a nettement diminué : c'était donc un mal pour un bien ! »



INTERVIEW

VALÉRIE TOURENG

directrice d'établissement Maintenance et Travaux Lyon Sud à la SNCF

Comment les travaux de la GOP ont-ils été séquencés ?

Une phase préparatoire a permis de traiter dès la fin 2008 les quais, ouvrages d'art et passages à niveau. L'entrée en action du train-usine a impliqué des coupures de circulation plus importantes, la logistique à déployer étant alors considérable.

Quelles mesures ont été prises pour limiter les nuisances pour les riverains ?

Dans les zones résidentielles concernées, un important travail d'information a été mené : annonces dans la presse locale, tracts en boîtes

aux lettres, réunions publiques, visites de chantiers pour les élus... La « base arrière » de Saint-Germain-au-Mont-d'Or, qui gère la préparation des trains-usines, puis leur déchargement et le retraitement des résidus du chantier, a été équipée de murs antibruit.

Quel impact sur les trafics ?

Les quatre zones concernées par les travaux sont cadencées et très fréquentées. Organisée chaque jour, une « téléconférence régularité » a permis de régler les dysfonctionnements. Une base arrière temporaire a été créée à Roanne, pour éviter la perturbation sur le trafic du trajet journalier du train-travaux, à 40 km/h, de et vers Saint-Germain.

« Dans les zones résidentielles concernées, un important travail d'information a été mené : annonces dans la presse locale, tracts en boîtes aux lettres, réunions publiques, visites de chantiers pour les élus... »



MARTINE VALDÈS-BOULOQUE
procureur général
de la cour d'appel
de Grenoble

« Entre la SNCF et les magistrats, les relations se concentrent surtout autour de la gestion de crise. Il manquait une occasion de nouer le dialogue en amont. Nous avons beaucoup appris les uns des autres. Cette action se prolongera sans doute par une formation prodiguée par la SNCF à d'autres magistrats. Et par une protocolisation de nos relations. Pour que ces progrès ne soient pas circonscrits aux participants à cette journée ! »

TÉMOIGNAGE



FRANCESCO SPOTO
directeur du centre régional
opérationnel

« Les magistrats ont visité le Centre régional des opérations, d'où les régulateurs supervisent en temps réel le suivi du trafic de toute la région. Cela a permis

de la sensibiliser à l'importance de la reprise – même partielle – du trafic en situation perturbée dans les meilleurs délais. Car du retard mineur à l'accident grave, chaque événement peut avoir une conséquence durable et se répercuter sur toute la région Rhône-Alpes, voire au-delà. »

Rencontre avec les autorités publiques

MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COLLABORER

➤ LE 2 AVRIL DERNIER À CHAMBÉRY, LA SNCF RECEVAIT PLUS DE 20 REPRÉSENTANTS DES AUTORITÉS PUBLIQUES SUSCEPTIBLES D'INTERVENIR EN MILIEU FERROVIAIRE EN CAS D'ACCIDENTS OU DE DÉLITS. UNE RENCONTRE « À FROID » POUR MIEUX COORDONNER LES INTERVENTIONS « À CHAUD ».

Que se passe-t-il au sein de la SNCF en cas de suicide ou de chute accidentelle sur la voie ? Ou lorsqu'une atteinte à la sécurité des personnes et des biens est signalée dans l'enceinte ferroviaire ? Qui intervient ?

Selon quels protocoles ? Quelles sont les conséquences sur la circulation des trains ? Comment s'organise le retour à la normale ?

Pour les agents SNCF, la gestion des situations de crise relève de procédures précises et intégrées. Mais les autorités qui interviennent dans ces situations – magistrats, policiers, gendarmes, et services de secours – suivent leurs propres procédures et agissent selon leurs priorités. ... Et ne mesurent pas toujours les contraintes spécifiques à l'exploitation ferroviaire.

Mieux se comprendre et, par conséquent, coopérer plus efficacement pour assurer la reprise du trafic dans les meilleurs délais et en toute sécurité. ... Telle est l'idée qui a présidé à l'organisation d'une journée d'échange, autour d'une présentation des modes opératoires de la SNCF et d'une visite de ses installations. Une initiative qui s'inscrit dans un programme national visant à améliorer les relations de la SNCF avec ses partenaires institutionnels.

Pour cette rencontre avec les représentants des autorités publiques, issus de quatre départements (Ain, Isère, Savoie et Haute-Savoie), la SNCF a organisé une série d'ateliers opérationnels au cours desquels les cheminots ont pu témoigner de leur savoir-faire. Au Centre régional des opérations, qui gère la circulation des trains, les visiteurs ont découvert les cabines de régulation du trafic, le fonctionnement d'une cellule de crise, le système d'astreinte. Au technicentre, on leur a présenté les principes d'entretien du matériel, avec une démonstration – toujours impressionnante – du levage d'engin moteur. *Last but not least*, le simulateur de conduite a permis d'illustrer de

Durant une journée spéciale, la SNCF a invité fonctionnaires de gendarmerie et de police, ainsi que magistrats et équipes de secours, à découvrir et mieux comprendre ses métiers.



manière dynamique les rôles respectifs, en cas d'accidents de personne, du conducteur de train, de l'agent du service commercial train et des agents d'astreinte intervenant *in situ*. Une plongée dans les coulisses de la SNCF qui ne restera pas sans suite. ●

UNE NOUVELLE HALTE FERROVIAIRE POUR CHAMONIX-AIGUILLE DU MIDI

La nouvelle halte ferroviaire de Chamonix-Aiguille du Midi a été inaugurée le 17 juillet dernier. C'est dans le cadre du Plan de déplacements urbains (PDU) de la haute vallée de l'Arve que la commune de Chamonix-Mont-Blanc et le Sivom de la haute vallée de l'Arve, associés à la région Rhône-Alpes et ses partenaires, ont entrepris la création d'une nouvelle halte ferroviaire sur la commune de Chamonix. Située à 200 mètres du téléphérique de l'Aiguille du Midi, elle permet un report modal de la voiture vers le train pour les centaines de milliers de randonneurs et touristes accueillis chaque année.

Lyon - Roanne
Par René Zandona, responsable de la ligne

Le Circuit TGV
Par René Zandona le mardi 21 juillet 2010 à 14:00

C'est moi, je n'ai jamais atteint le sujet depuis la mise en place du blog. Mais Roanne-partir-de-Paris est là par TER, via Le Creusot avec cinq arrêts-halte au sud et correspondance TGV, par jour.

Roanne gare, Roanne Aéroport, Puy-de-Château, Maragny-Pont-de-Montbéliard gare et Le Creusot TGV, les centres amont desservis par les autorails.

TER de Roanne en octobre - TER de TGV et Reg. de nuit à PARIS.

Vous trouverez toutes les infos dans nos pages correspondances.

Avez-vous déjà pris un tel voyage ?

Lyon - Bourgoin - St André la Gaz - Grenoble
Par Gilbert Faveau, responsable de la ligne

Comptes à rétro
Par Gilbert Faveau le mardi 23 juin 2010, 14:45

Avant le bon temps, nous êtes nombreux à venir en gare en vélo et à bouffer, utiliser les comptes individuels à notre disposition.

Plus de 1000 km ont été réalisés par le Comité Régional et la SNCF sur tout le territoire de Rhône-Alpes.

Dans quelques jours cependant, le nombre de comptes est un peu inférieur à la demande des clients.

Et malheureusement, certains voyageurs "lâchent" avec un épisode un peu sans vélo.

Après accord avec le Comité Régional, il se sera été décidé "passer" les abonnements sur les comptes post-Orléans, si le système n'est pas étendu, quelques jours plus tard.

1000

c'est la moyenne des visites quotidiennes sur le blog de la ligne Lyon-Grenoble. Le blog de Lyon-Roanne accueille 350 visites par jour et celui de l'Ouest lyonnais, 280.

Communication

LA BLOGOSPHERE DU TER

> AVEC LES TROIS BLOGS DE LIGNE DU TER RHÔNE-ALPES, LA SNCF EXPÉRIMENTE UN NOUVEAU MODE DE DIALOGUE AVEC SES CLIENTS. PLUS PERSONNEL, PLUS INTERACTIF ET PLUS RICHE, IL RÉPOND À UN VRAI BESOIN DES USAGERS. EN TÉMOIGNE UN DIALOGUE NOURRI ET CONSTRUCTIF.

Gilbert Faveau (Lyon-Grenoble) et René Zandona (Lyon-Roanne et l'Ouest lyonnais) sont responsables de ligne... et blogueurs. Leur mission, aussi bien sur le terrain ou dans les comités de ligne que sur la Toile, consiste à faciliter la vie des voyageurs. Trois à quatre fois par semaine – plus si l'actualité l'exige –, ils postent de courts billets sur le blog dédié à « leur » ligne* et à ses voyageurs. Travaux, changements d'horaires ou de tarifs, intermodalité, perturbations, mais aussi découverte d'un métier SNCF, histoire d'une gare, événements culturels de proximité, anecdotes... Tout ce qui fait le quotidien de la ligne est ainsi porté à la connaissance des usagers, qui peuvent réagir, exprimer un avis, une idée... Et ça marche!

« Chaque ligne a ses problématiques spécifiques, ses propres résultats de ponctualité, mais le point commun aux trois blogs est la qualité du dialogue noué avec les clients. C'est parfois tendu, mais le plus souvent constructif,

explique Hervé Depoil, responsable Communication TER Rhône-Alpes. Ce succès tient notamment au caractère personnalisé de l'outil, loin de l'anonymat et du registre formel des services clientèle habituels : les clients mettent un nom et un visage sur leur interlocuteur, ils se sentent mieux pris en compte, sont visibles dans la gestion de la ligne. »

Autre facteur de succès : les particularités de ce mode communication, qui contrairement aux annonces classiques, n'est pas unidirectionnel mais interactif et permet de donner une suite à une information, en revenant « à froid », par exemple, sur un épisode de perturbations passé.

Les résultats sont là : la fréquentation des blogs témoigne de leur appropriation par les voyageurs. Du registre de la réclamation, les échanges de la SNCF avec ses clients passent à un registre de proposition et d'implication. ●

* Il existe 13 blogs au niveau national. La région TER Rhône-Alpes a été pionnière en la matière.



GILLES TIBERGHIEU, ingénieur pour l'armement, voyageur sur la ligne Lyon-Roanne à titre professionnel depuis janvier 2006, utilisateur d'un blog du TER Rhône-Alpes.

« En mars dernier, du fait de travaux en amont de Roanne sur la ligne Corail en provenance de Bordeaux, le train a été supprimé pendant un mois. Grâce au blog, nous avons été informés bien à l'avance... Et nous nous sommes regroupés à une vingtaine d'usagers internautes pour obtenir, via le responsable de ligne, un bus de remplacement. »

Enjeux

LA SNCF ENTREPRISE CITOYENNE

> TOUR D'HORIZON DES ACTIONS DE LA SNCF ENGAGÉES SUR LE TERRAIN EN MATIÈRE D'EMPLOI, DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, DE SOLIDARITÉ, DE CITOYENNETÉ...

Photos : DR SNCF, DR Daniel Zorfonti



>>>>>> LES ÉLUS AIMENT LE TRAIN !

À l'occasion de son opération « J'aime le train », la SNCF a invité les élus locaux à découvrir les coulisses de la SNCF. Parce que les gares sont au cœur des villes et que les voyageurs sont aussi des concitoyens, les élus entretiennent une relation particulière avec les chefs de gare. Ils organisent des rencontres et multiplient les échanges autour des fondamentaux de la SNCF : la sécurité, la régularité et l'information.



DU TRANSPORT AU SPORT... TOUS CITOYENS !

Afin d'initier les jeunes à la citoyenneté dans les collèges comme dans les transports, la SNCF, Keolis et Lyon Athlétisme se sont associés pour organiser le challenge « Du transport au sport... Tous citoyens ». Cette compétition interclasse a été remportée cette année par les élèves de sixième du collège Émile-Malfroy de Grigny.



VISITES DES ÉLUS À ANNECY ET MONTMÉLIAN

En gare d'Annecy, Jean-Pierre Violette, adjoint au maire de Rumilly, et Régis Vallier, président de l'AGFUT, ont profité de cette opération pour visiter le poste d'aiguillage... tandis qu'à Montmélian, Béatrice Santais, maire de la commune et conseillère générale de la Savoie, a donné le départ d'un train.



LYON PERRACHE REÇOIT SES ÉLUS

Les élus du deuxième arrondissement de Lyon se sont rendus en gare de Lyon Perrache. Au centre, Jean-Noël Ressicaud, adjoint au maire, a donné le départ au TGV. À sa gauche, Pierre Boinay et Inès de Laverne, conseillers municipaux, Stéphanie-Anne Pinet, directrice de cabinet du maire ; à sa droite, Dominique Dumont, également conseillère municipale, et Alain Blanchoz, le chef de gare.



EN GARE DE BOURG-EN-BRESSE

Vice-présidente de Bourg-en-Bresse Agglomération et conseillère municipale, Sylviane Chêne a visité le poste d'aiguillage de la gare de sa commune.



SALLE D'INATTENDU

À L'Arbresle, Vienne et Villefranche, la compagnie théâtrale « La Parole de » s'est associée à la manifestation en investissant les salles d'attente des gares. Une expérience atypique et inédite, très appréciée des voyageurs.



PRIX SOLIDAIRES

La fondation Solidarité de la SNCF a récompensé sept associations de la région Rhône-Alpes qui œuvrent en faveur des jeunes et dans lesquelles un cheminot est engagé bénévolement.