

Mettre en œuvre la Loi du 21 août 2007

Annexe 1

Les objectifs de cette annexe sont les suivants :

- Présenter les niveaux de service : couverture des besoins essentiels des clients tels que vous nous les avez demandés, et plans de transport associés.
- Décrire le plan d'information des usagers : dispositifs mis en œuvre et impact clients.

Les synthèses de chaque niveau de service sont présentées dans l'annexe 2. Le détail de chacun des niveaux de service est par ailleurs fourni sur support informatique.

A) PRÉSENTATION DES NIVEAUX DE SERVICE

Pour le cas des grèves, les plans de transport TGV comportent trois niveaux, pour couvrir la diversité des situations de transport auxquelles l'entreprise peut être confrontée. En conformité avec la demande du ministère, deux niveaux de service S1 et S2 sont prévus pour les trains Corail. Pour les autres cas de perturbation (Travaux, Incidents, Aléas Climatiques), les plans de transport doivent être adaptés à la situation particulière.

A1) TGV et Corail

- **Le premier niveau dit S1 est le seuil plancher** sous lequel l'offre Grandes Lignes ne doit pas descendre. Il correspond à un peu moins de 40% de l'offre normale. Il répond aux grands principes énoncés dans la demande :

- ✓ Un premier principe : Assurer une couverture la plus complète possible du territoire national. Dans ce but, nous allons aussi maximiser les places offertes aux clients en affectant en priorité les rames capacitaires.
- ✓ Un deuxième principe : Au-delà de ce socle, renforcer les relations de moins de 2h30 car certains TGV emmènent chaque jour des voyageurs de leur domicile vers leur lieu de travail. Pour des parcours compris entre 1h30 et 2h30, les déplacements d'ordre professionnels représentent 30% du volume. Pour les clients se rendant à leur lieu de travail, nous assurons systématiquement le retour à leur domicile en fin de journée.
- ✓ Un troisième principe : Sécuriser S1 en mobilisant l'ensemble des moyens disponibles. En conséquence, S1 ne contient pas de trains « non prioritaires » et à forte consommation de ressources, par exemple les trains de nuit.
- **Deux autres niveaux de service (S2 et S3) ont été développés par Grandes Lignes** afin de répondre à des situations de perturbation moindre. Ces plans de transport complètent le service S1 avec des dessertes renforcées.

À ce titre, et comme vous nous l'avez demandé, Grandes Lignes s'est attachée à construire les offres S2 et S3 pour assurer les besoins essentiels de la population sur les relations dont les temps de parcours sont inférieurs à 3 heures.

Enfin, les niveaux S2 et S3 peuvent s'appuyer sur une offre de transport régional pour compléter la couverture du territoire.

- **Cas particuliers de l'international**

Les liaisons Eurostar, Thalys et Alleo route nord font appel à des conducteurs de plusieurs pays. L'objectif est donc d'assurer un service normal ou quasi normal en permanence sur les relations relevant de leurs périmètres.

Les liaisons Lyria, Artesia, Elipsos et Alleo route sud sont organisées sans interpénétration des personnels et font l'objet d'un service minimum comparable au service intérieur.

L'attention particulière portée à ces partenariats conduit à traiter prioritairement le plan de transport adapté de ces entités.

- **Cas particuliers des TGV Province-Province**

Les différents programmes prévoient la circulation de trains dits « Intersecteurs » ou « Province / province ». Ces trains à très longs parcours sont très fragiles dans des contextes de perturbations locales et nécessitent des ressources substantielles. En conséquence, en cas de perturbation ces besoins sont principalement assurés par les offres radiales.

A2) Corail Intercités

L'analyse des besoins essentiels que le ministère a communiqué conduit la SNCF à segmenter le marché en fonction des profils de nos clients. Ceci amène à considérer que :

- Les clients pendulaires quotidiens et hebdomadaires, qui représentent près de 50% des clients de l'activité Corail Intercités, doivent pouvoir effectuer les trajets domicile – lieu travail/études et qu'en conséquence le niveau S1 doit prioriser cette clientèle en heures de pointe du matin et du soir.
- Les clients « privés/loisirs », 34% des clients Corail Intercités, peuvent en revanche davantage reporter leur voyage et admettre que notre offre de transport soit plus faible.

Cette segmentation permet de définir les volumes minima à transporter par type de clients. Les plans de transport adaptés contiennent les destinations, horaires et nombres de trains nécessaires pour répondre à ces volumes minima.

Ces analyses ont été réalisées pour chaque ligne Corail Intercités en s'appuyant sur les enquêtes photos réalisées (en 2005 et 2006) et sur l'expertise de chacune des directions de ligne.

A3) Jours d'examens nationaux

Concernant les jours d'examens nationaux (baccalauréat ou brevet de fin de collège), il y a prise en compte de ces besoins dès le niveau de service S1. Pour ces jours, un dispositif particulier avec les académies est mis en place pour cibler les besoins de service, renforcer les offres horaires sur ces besoins en priorité avant de monter au niveau S2 et informer sur les éventuels retards.

A4) Cohérence et articulation entre transporteurs

Les plans de transport adaptés des différentes activités sont construits pour s'articuler ensemble. Par exemple, les besoins essentiels des clients Corail Intercités, ainsi définis sur chacune des lignes, ont été présentés aux autres activités qui opèrent sur les mêmes lignes.

1ère illustration : Les trains Corail Intercités étant les seuls trains à circuler de bout en bout sur une ligne, il a été décidé que les trains Corail Intercités des lignes normandes contribueraient à couvrir les besoins essentiels des clients TER en menant une politique d'arrêts dans certaines gares de son parcours.

2ème illustration : Cas des relations sans offre Corail Intercités Service Minimum (Caen-LeMans-Tours / Nantes-Lyon / Bordeaux-Hendaye-Tarbes / Toulouse-Hendaye / Bordeaux-Clermont-Lyon).

- ✓ Sur les trajets longs (15% des voyages de Grand Centre), présence de TGV Nantes-St Pierre- Bordeaux de et vers Lyon.
- ✓ Sur les trajets courts (60% des voyages Grand Centre), ce sont les TER qui assurent les dessertes.

B) DESCRIPTION DU PLAN D'INFORMATION

B1) Description du plan d'information des usagers (PIU)

En situation de perturbation prévisible, la SNCF s'engage à mettre en œuvre sur le périmètre concerné le dispositif suivant :

- Un plan média, pour prévenir l'utilisateur que l'on entre dans une période perturbée et pour diffuser les modalités pratiques d'accès à l'information.
- Dans toutes les grandes gares, les horaires des trains circulant le jour de la perturbation seront délivrés au plus tard 24 heures avant le début de la perturbation.
- Hors situations de travaux programmés, l'activation d'un numéro vert (gratuit pour l'utilisateur) qui permet l'accès à l'information sur les trains circulant.

Pour ce qui concerne les travaux programmés notifiés par RFF le 15 Janvier de l'année A-1, les conséquences sont connues et intégrées au plan de transport normal.

Pour les autres cas autres que la grève où des plans de transport adaptés sont prédéfinis (travaux non programmés, incidents techniques et aléas climatiques), il est difficile pour la SNCF d'assurer un service prédéfini. Le niveau de service est établi en fonction de la situation, qui généralement est un cas de figure où la capacité d'infrastructure est réduite. L'offre de transport mise en place est portée à la connaissance du public par le dispositif, en tout ou partie, décrit ci-dessus.

B2) Description de l'ensemble du dispositif d'information prévu

La SNCF s'organise pour :

- Donner l'information PRÉCISE gratuitement par téléphone et internet
 - ✓ Des numéros verts gratuits à disposition du plus grand nombre (Grandes Lignes et TER : 0 805 90 36 35, Transilien : 0805 700 805),
 - ✓ Le site internet sncf.com est le portail global de l'information pour tous les trajets en France et en Europe.
- Alerter PERSONNELLEMENT, directement et gratuitement les clients abonnés et clients internet par mail et par SMS (plus d'un million de clients touchés par jour pour une perturbation nationale).
- Informer EN CONTINU les clients Transilien en Ile de France : France Bleu Ile de France émet un bulletin d'information toutes les 10 minutes de 6h à 21h en direct du centre national des opérations SNCF.
- Diffuser une information FACILEMENT ACCESSIBLE dans les gares SNCF
 - ✓ Les trains qui circulent sont systématiquement affichés dans toutes les gares sous un label «Info Trafic SNCF» pour plus de visibilité
 - ✓ Des personnels SNCF sont mobilisés pour orienter et informer les clients. Ils sont visibles aux couleurs de la SNCF et portent un brassard «Info Trafic».

- Donner l'information directement **LÀ OÙ SE TROUVENT LES CLIENTS** :
 - ✓ La liste des trains qui circulent est proposée aux clients sous forme de fiches horaires distribuées dans la gare ou à ses abords (la liste des trains qui circulent en Ile de France peut ainsi être distribuée à 500 000 exemplaires par jour),
 - ✓ La liste des trains qui circulent est transmise aux écoles, collèges, lycées, universités et entreprises qui sont directement desservis par des gares SNCF.
- Selon l'ampleur de la perturbation, mettre en place un plan média massif pour diffuser le dispositif d'information aux voyageurs (par exemple pour une perturbation nationale, communication dans 13 titres de la presse quotidienne nationale [Le Monde, Le Figaro, Métro, 20 Minutes, L'Équipe, La Tribune, Libération, Les Échos, L'Humanité, La Croix, Matin Plus, France Soir, Le Parisien] et dans 59 titres de la presse quotidienne régionale).
- Transmettre toute l'information aux médias **EN TEMPS RÉEL** :
 - ✓ Communiqué de presse d'information sur les trafics transmis au moins une fois par jour aux médias nationaux et/ou régionaux,
 - ✓ Point presse quotidien.

C) COMMUNICATION DES PLANS

La SNCF comprend que le ministère lui donne délégation pour la publication des plans de transport des services nationaux et d'information usager, publication que prévoit la loi à l'article 4.I.

Notre proposition consiste à mettre en ligne sur le site Internet de la SNCF (www.sncf.fr) les plans de transport des différents niveaux de service accompagnés du descriptif du plan d'information.

D) MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

Pour les services nationaux, la SNCF propose les modalités de remboursement suivantes :

- Pour les billets y compris avec réservation : les billets pour les trains circulant dans la période de perturbation sont échangeables ou remboursables sans frais,
- Pour les abonnements, en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou de l'information, les abonnements sont remboursés au prorata temporis de la durée de défaut d'exécution.

E) PRISE EN COMPTE DES BESOINS DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

L'information, un besoin essentiel :

- La SNCF propose, depuis 1^{er} mars 2007, le service Accès Plus, dans 98 gares. En mars 2008, il sera proposé dans 366 gares. Ce service gratuit dédié aux personnes handicapées organise le voyage du client.
- Les téléconseillers d'Accès Plus, en cas de situation perturbée, ont pour mission de contacter les clients Accès Plus qui doivent voyager pour les prévenir, avant qu'ils ne s'engagent dans le voyage, de l'existence d'une perturbation (grève ou incident important). Il leur est ainsi possible de confirmer le voyage prévu ou bien de leur conseiller de le reporter ou de l'annuler.

La prestation d'assistance : la SNCF poursuit son travail pour garantir, dans les gares avec Escale, la présence d'un personnel dédié à l'accueil. Cette liste de gares sera communiquée aux téléconseillers d'Accès Plus pour qu'ils puissent informer précisément le voyageur.