



# Réunion Associations de consommateurs – SNCF

## 10 juillet 2014 / 14h15

### Ligne Paris-Caen-Cherbourg

#### Participants :

- Mme Frédérique LACOUR (UDUPC/ Union des Usagers Paris Cherbourg)
- Mme Colette LE PEIGNE (UFCS/Familles Rurales de Caen)
- M Francis VIEZ (UGB/ Usagers de la gare de Bernay)
- M Jean-Yves COLAS (ADPCR/ Association pour la Défense et la Promotion de la Ligne Caen Rennes)
- M Xavier JACQUET (ADPCR /Association pour la Défense et la Promotion de la Ligne Caen Rennes )
- M Gilbert LIEUREY (ADPCR /Association pour la Défense et la Promotion de la Ligne Caen Rennes )
- M Michel KNIPPER SNCF Intercités
- M Nordine SIDHOUM SNCF Intercités
- Mme Myriam GARROT SNCF Intercités

## Compte-rendu

### Actualités de l'activité Intercités

Il est rappelé que la ligne Intercités Paris Caen Cherbourg appartient au périmètre des « Trains d'Equilibre du Territoire » (TET) qui a fait l'objet de la signature d'une convention avec l'Etat, effective depuis le 1er janvier 2011 pour une durée de 3 ans. Un avenant a été signé pour prolonger la convention d'un an soit jusqu'au 31 décembre 2014.

#### **Le projet de réforme ferroviaire**

Après trois jours de discussion, l'examen du projet de loi sur la réforme ferroviaire s'est achevé le jeudi 19 juin à l'Assemblée Nationale. Le texte a donc été adopté en première lecture par les députés. Le processus parlementaire se poursuivra ensuite au Sénat.

Les deux objectifs de la réforme sont d'améliorer la qualité et l'efficacité de service du système ferroviaire et de rétablir son équilibre économique en commençant par stabiliser la dette.

Création d'un groupe public ferroviaire composé de trois établissements publics à caractère industriel et commercial (EPIC), SNCF, SNCF Réseau et SNCF Mobilités.

L'EPIC de tête est chargé du contrôle et du pilotage stratégique.

SNCF Mobilités (Gares et Connexions, TGV, IC, TER, Transilien, Géodis) assure les activités de transport.

SNCF Réseau réunit toutes les fonctions de gestionnaire d'infrastructure en regroupant SNCF Infra, RFF (Réseau Ferré de France) et DCF (Direction de la Circulation Ferroviaire).

La gouvernance est assurée par le conseil de surveillance de l'EPIC de tête qui comprend 2 représentants d'autorités organisatrices des transports ferroviaires.

#### **Le cadre social harmonisé**

L'objectif est de préparer l'arrivée de la concurrence en travaillant sur une convention collective applicable à l'ensemble de la profession.

#### **Le péage de transit Poids Lourds**

Il remplacera l'éco-taxe et concernera les PL de + de 3,5 tonnes, soit 2500 véhicules par jour

L'apport des recettes serait de 500 millions d'euros au lieu d'1,1 milliard donc un budget moindre pour les infrastructures de transport et le renouvellement du parc matériel Intercités.

## Mouvement social du 11 au 24 juin

En compensation des perturbations liées à la grève débutée le 11 juin, SNCF met en place une réduction exceptionnelle de 33%, correspondant à 10 jours de voyages gratuits, sur les abonnements mensuels et annuels de juillet.

Cette réduction qui s'applique à tous les abonnements de juillet et notamment aux abonnés Forfait et OptiForfait, sera déduite au guichet sur le prix de vente des abonnements de juillet délivrés à partir du 20 juin.

Elle est immédiate au guichet et ne nécessite aucune démarche ou formalité pour les clients. Elle sera appliquée automatiquement en août pour les abonnés prélevés sur leur compte bancaire ou postal.

Particularité : Pour les voyageurs en congés en juillet n'étant pas en prélèvement automatique, ils devront afin de bénéficier de la réduction acheter au plus tard leur abonnement le 19 juillet et avoir au minimum une journée de validité en juillet soit un abonnement commençant au plus tard le 31 juillet.

Pour les abonnés Fréquence (3, 6, 12 mois) : les clients concernés vont recevoir à domicile, sans aucune démarche à effectuer, un bon de réduction valable 6 mois, correspondant à 33% du coût d'un mois de leur formule d'abonnement. Ce bon sera utilisable pour l'achat de billets sur TGV, INTERCITÉS, TER ou TRANSILIEN

Pour tous les cas particuliers, le client est invité à adresser sa demande au Service Relation Clients SNCF 62973 ARRAS Cédex 9

## Sujets Production

### Régularité

Sur l'année 2013, la régularité des trains Intercités sur la ligne Paris Caen Cherbourg était de 90,7%.

Au 30 juin 2014, la régularité de la ligne est de 91,0%.

2 mois en dessous de 90% :

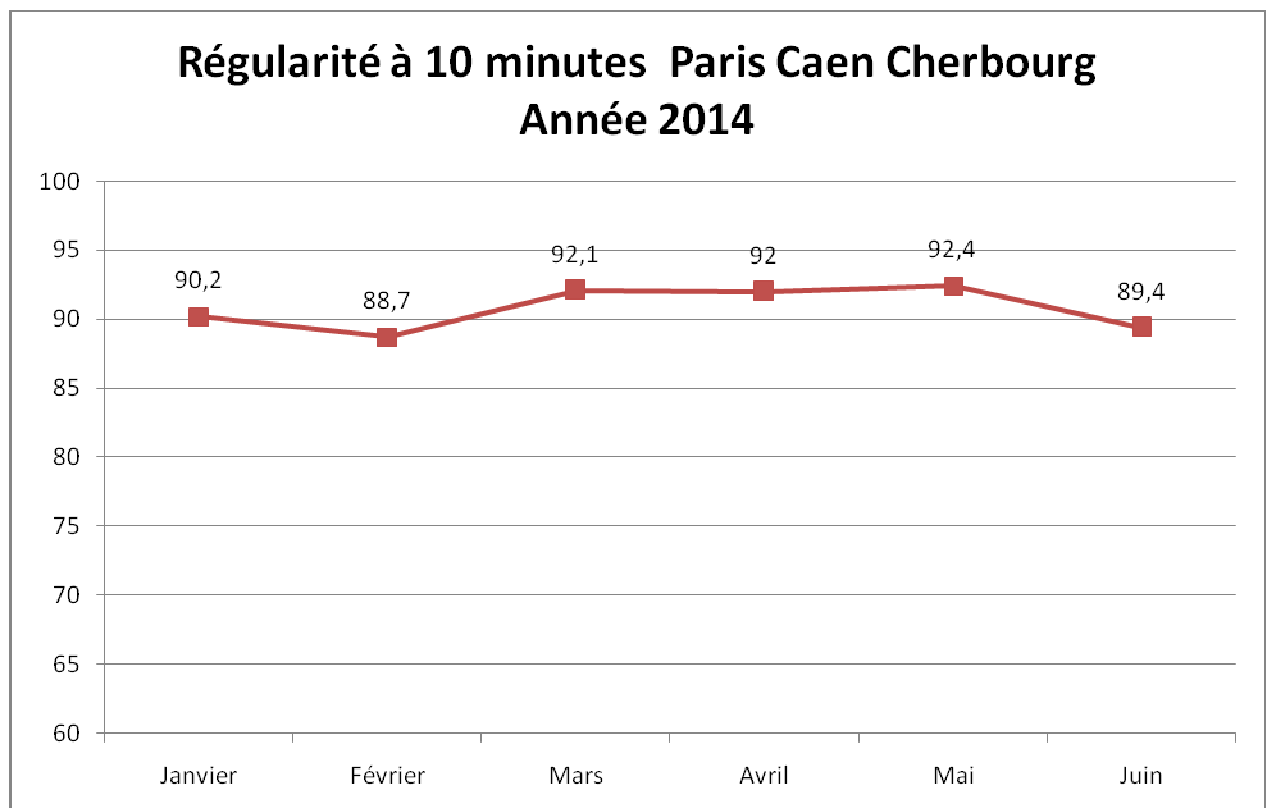
En février : des incidents caténaires le 5 à Epône et le 20 à Carentan, un accident de personne à Asnières le 11, deux dérangements d'installation le 26 à Vernouillet et à Bréval

En juin : mouvement social du 11 au 24 juin + incident caténaire dans le tunnel de la Motte le 24 juin

Les causes des retards sont imputables pour environ 1/3 à l'activité Intercité, 1/3 à l'infrastructure (dérangements d'aiguilles ou de passages à niveau, incident caténaire ...) et 1/3 aux causes externes (personnes dans les voies, divagation d'animaux, actes de malveillance, intempéries...) avec une augmentation des causes externes (accidents de personnes) par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2013.

Monsieur Viez nous transmet son chiffre Régularité pour Bernay : 79% à 5 minutes en cumul depuis le début de l'année

Madame Lacour demande la raison de l'arrêt du 3330 à Mézidon le 30 juin : le 3330 s'est arrêté 5 minutes à l'entrée de la gare de Mézidon, suite à un dérangement de signalisation, conséquence de l'orage de la nuit.

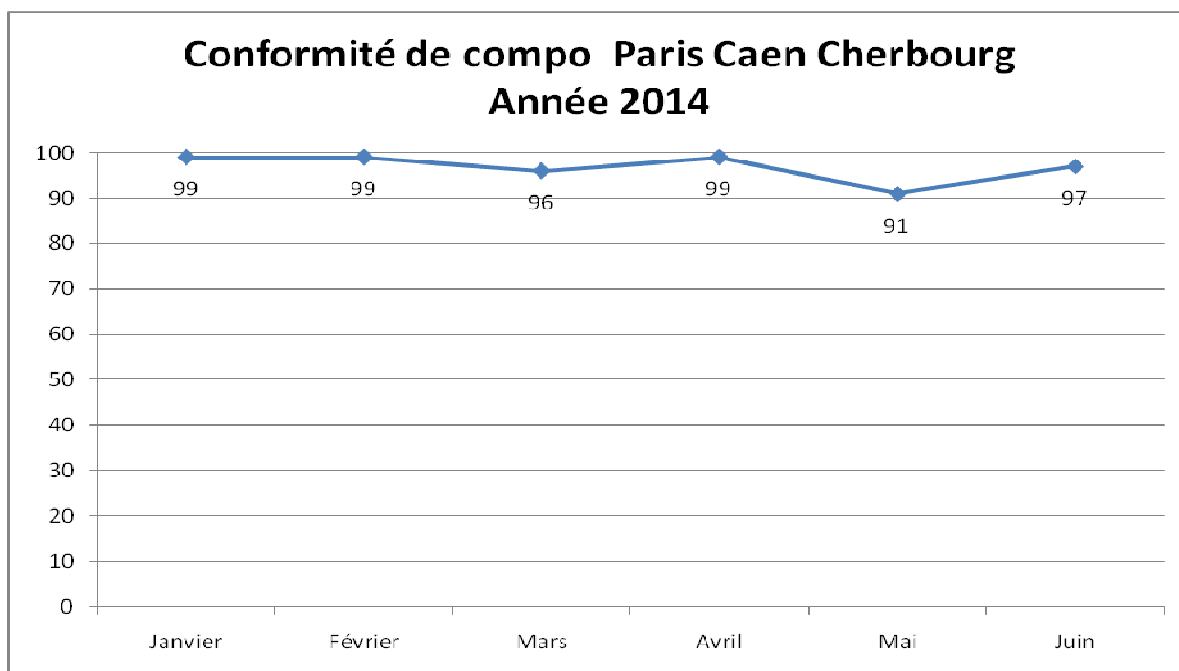


## Conformités de composition

La conformité de composition concerne le nombre de voitures (10) et le type de voitures (2 en 1<sup>ère</sup> classe et 8 en 2<sup>ème</sup> classe). Monsieur Viez déplore que la conformité de composition ne prenne pas en compte les dysfonctionnements (ex : climatisation).

Le pourcentage de rames conformes était de 98% pour l'année 2013.

Au 30 juin 2014, un bon résultat de 97% malgré une légère baisse sur mai due à une augmentation du nombre de visites de maintenance programmées.



## Eau dans les toilettes

Les associations constatent une amélioration concernant la présence d'eau dans les toilettes.

La problématique du manque d'eau dans les toilettes, a été identifiée et un plan d'actions est en cours concernant les réservoirs d'eau (détartrage et étanchéité) et le fonctionnement des robinetteries (remplacement systématique des têtes de robinets entartrés).

Plusieurs actions ont été mises en place :

Mise à jour de la procédure pour le détartrage

Achat d'une seconde machine à détartrer

Augmentation du cycle des visites pour détartrage

Madame Lacour nous signale qu'elle a constaté à plusieurs reprises la fermeture des toilettes PMR dans la voiture 13.

## Propreté des trains

Des actions ont été mises en place :

Mise en fonctionnement en septembre d'une nouvelle machine à laver aux ateliers de Paris Saint-Lazare.

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2013, un agent de nettoyage est présent de 7h00 à 20h en gare de Paris Saint Lazare afin de vérifier avant son départ la propreté du train et effectuer un nettoyage sommaire si cela s'avère nécessaire.

Les associations sont invitées à nous transmettre par mail toute anomalie constatée en précisant le jour, le N° de train et si possible le N° de voiture.

## Travaux 2014

### Projet urbain Batignolles (phase 6)

De janvier à septembre 2014. Ce chantier se situe dans l'avant gare de Paris Saint-Lazare.

D'importants travaux sur les voies de service sont très contraignants pour les manœuvres de maintenance et de garage.

En conséquence, l'organisation de la production a été adaptée, néanmoins le système d'exploitation est moins souple (risque accru de mises à quai tardives).

## **Mise en accessibilité PMR de la gare de Lison**

Le train 3302 (arrivée Paris à 10h52) sera origine Caen (8h48) au lieu de Cherbourg (7h32) durant 4 week ends à l'automne : 13/14, 20/21, 27/28 septembre et 4/5 octobre 2014.

## **Travaux sur réseau Ile de France**

Principalement des week ends avec des allongements du temps de parcours

### Travaux RD1 Clichy

Du 15/08 1h15 au 17/08 16h00 : Travaux routiers sous le pont à Clichy

Un plan de transport allégé sera mis en place en collaboration entre IC et TER, comme pour le week end du 8 au 11 mai

Les horaires des trains seront avancés et retardés entre 5 à 15 minutes au départ et à l'arrivée à Paris Saint-Lazare

Le film expliquant la nature des travaux est projeté en séance

### RVB Sartrouville

Du 04/07 22h30 au 06/07 16h00 et du 11/07 22h30 au 14/07 16h00

Allongement du temps de parcours

Les horaires seront avancés et retardés entre 5 à 10 minutes au départ et à l'arrivée à Paris Saint Lazare

### RVB Poissy

Les 11/12 et 18/19 oct

Allongement du temps de parcours

### Travaux sur les appareils de voie de PSL

Du 25/10 21h00 au 26/10 13h00 et du 01/11 au 02/11 13h00

Il est rappelé que les affiches Travaux reprenant les modifications horaires sont consultables sur le site Intercités

<http://www.intercites.sncf.com/lignes-jour/paris-saint-lazare-caen-cherbourg-trouville-deauville>

## **Sujets Commerciaux**

### **Evolution du trafic en 2014**

Sur l'axe Paris Caen Cherbourg, les trafics sont inférieurs à ceux de 2013 (-2%).

### **Durée de validité des billets limitée à 7 jours**

Dans le cadre du plan d'actions pour lutter contre la fraude, la durée de validité des billets sans réservation obligatoire passera de 61 jours à 7 jours à partir du 2 septembre 2014.

Cette évolution permet de lutter contre les pratiques de la multi-utilisation d'un même titre de transport non composté en limitant à 7 jours la possibilité de réutiliser son billet.

Cette modification ne devrait pas contraindre beaucoup de nos clients en règle qui sont 80% à acheter leurs billets moins d'une semaine à l'avance dont 55% le jour même

Cas particuliers des tarifs soumis à la condition d'Aller Retour obligatoire (tels que les congés annuels, la carte de réduction Week-end, les tarifs congrès) dont la durée de validité restera de 61 jours

Durant sa validité, un titre sans réservation peut être échangé sans frais pour obtenir un autre titre.

Les titres de transport sans réservation peuvent être achetés 3 mois à l'avance, en mentionnant une date de début de validité du titre postérieure à la date du jour. Par exemple, possibilité d'acheter le 2 septembre 2014 un titre pour voyager le 1er octobre 2014. La durée de validité de ce titre sera du 1er octobre au 7 octobre 2014 inclus.

### **Expérimentation Junior et Compagnie**

Enfants de 4 à moins de 15 ans voyageant seuls.

Réservation de M-3 à J-4

Maxi 7 enfants + 1 accompagnateur

Prix de la prestation : 32€ pour 1 enfant

+ d'info sur le site: <http://juniorcie.voyages-sncf.com/index.php/>

Du 25 août au 13 décembre

hors période scolaire :

Le vendredi et dimanche : 3351 Paris (17h43) Caen (19h52)

Le vendredi et dimanche : 3348 Caen (17h09) Paris (19h16)

Pendant les vacances scolaires : du 18 octobre au 02 novembre

AR le samedi par les trains 3341 Paris (11h45) Caen (13h52) et 3346 Caen (16h09) et PSL (18h16)

## **Lutte anti fraude**

La lutte anti- fraude est l'une des priorités d'Intercités.

C'est pourquoi, la présence « d'équipes volantes » de contrôleurs à bord des trains s'est intensifiée.

Madame Lacour nous confirme avoir constaté davantage de passages à bord de son train (3332).

Les associations estiment que les contrôles à bord sont insuffisants en particulier entre Evreux et Paris.

## **Jeux équestres mondiaux du 23 août au 7 septembre**

Gares desservant les festivités : Saint-Lô, Deauville et Argentan (Haras national du Pin)

+ d'infos sur le site <http://www.normandie2014.com/>

## **Visite du COP**

Une visite du Centre Opérationnel Proximité de la gare de Paris Saint-Lazare est proposée aux associations à l'automne.