



DOSSIER D'INFORMATION – 7 mai 2020
SNCF VOYAGEURS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



COVID-19 VERS UNE SORTIE DE CONFINEMENT PROGRESSIVE ET TERRITORIALISÉE

*« SNCF S'ENGAGE POUR LA SÉCURITÉ
DES VOYAGEURS ET COLLABORATEURS »*

CONTACT SNCF VOYAGEURS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
Direction des Relations territoriales et de la Communication
Marie-Anne MAIRE – marie-anne.maire@sncf.fr - 06 34 99 24 74





SOMMAIRE

| | |
|---|------|
| LA CHARTE "EN TRAIN, TOUS RESPONSABLES" | P.3 |
| SNCF LEVIER DE LA GESTION DE CRISE PANDÉMIE | P.4 |
| SNCF S'ENGAGE POUR PROTÉGER LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ET COLLABORATEURS | P.6 |
| LES ÉQUIPES TER AUVERGNE-RHÔNE-ALPES MOBILISÉES POUR INFORMER ET ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS | P.9 |
| INFORMATIONS PRATIQUES ET MESURES COMMERCIALES TER | P.10 |
| LE PLAN DE TRANSPORT TER : UN TRAIN SUR DEUX | P.11 |
| L'OFFRE VOYAGES – TGV SUD EST | P.13 |
| SNCF RÉSEAU MOBILISÉ POUR GARANTIR UN HAUT NIVEAU DE SÉCURITÉ | P.14 |





LA CHARTE "EN TRAIN, TOUS RESPONSABLES"

Une attention extrême sera portée aux mesures de sécurité sanitaire, afin de garantir un voyage en toute sécurité, sur tout le parcours du client, de l'achat du titre de transport jusqu'à l'arrivée en gare, son installation dans le train et jusqu'au point d'arrivée. Ces mesures sont toutes reprises dans la Charte "En train, tous responsables" de SNCF, qui constitue dès lundi la base de la relation de confiance réciproque entre la SNCF et ses clients :

- Un engagement à une **information précise** dès la veille sur le plan de transport,
- Un signalement des trains pour lesquels il existe un risque d'affluence,
- La **désinfection renforcée** des gares et du matériel, et la traçabilité des mesures de nettoyage,
- Des **annonces sonores** en gare et, lorsque la fréquentation le nécessite, des nouveaux **marquages au sol et à bord** pour matérialiser la distanciation physique nécessaire pour permettre une meilleure gestion des flux,
- Des **dispositifs de protection** dans les espaces de vente afin de pouvoir les rouvrir,
- La demande faite à chacun de nos clients de **porter un masque** tout au long de son trajet, de respecter les recommandations et d'éviter autant que possible le paiement en espèces.



SNCF LEVIER DE LA GESTION DE CRISE PANDÉMIE DANS LE CONTEXTE D'ÉTAT D'URGENCE SANITAIRE.

LE CADRE GOUVERNEMENTAL :

Depuis le 17 mars dernier :

- Diminution progressive des plans de transport de tous les transporteurs,
- Mise en place du **télétravail systématique** pour les collaborateurs SNCF non soumis à obligation opérationnelles,
- Arrêt de la vente, des contrôles, pour limiter la transmission du virus,
- Fermeture progressive des gares par Gares & Connexions,
- Mise en œuvre de **process industriels de désinfection** des rames.

A partir du 11 mai :

- **Port du masque** obligatoire pour tous les passagers dans les gares et les transports publics pendant les trois semaines suivant la fin du confinement,
- **Maintien du télétravail** et **étalement des horaires**,
- Au-delà de 100 km, **limitation des déplacements** interdépartementaux ou interrégionaux aux seuls motifs professionnels ou familiaux impérieux



L'ORGANISATION DU PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ EST PRÉPARÉE PAR LES ÉQUIPES SUR LA BASE DES DÉCISIONS GOUVERNEMENTALES.

LE CADRE SNCF :

Des conditions strictes et des contraintes fortes pour garantir l'accueil des voyageurs dans les gares, les trains et les cars. La réussite de la reprise des circulations ferroviaires de voyageurs, progressive et territorialisée, relève de l'engagement de SNCF et de la responsabilité individuelle de chacun. Tous solidaires.



- **Port du masque obligatoire**, respect des distances sociales,
- Poursuite du **télétravail** dans les entreprises afin de laisser la place aux voyageurs qui ont absolument besoin de se déplacer pour aller travailler
- Demande d'un **étalement des horaires** d'arrivée sur les lieux de travail
- **Bienveillance, civisme et autocontrôle** sont la clé de la sécurité collective,
- Dans les trains, les cars et les gares, diffusion de la charte « **TOUS RESPONSABLES** », rappelant que chacun **est** acteur de la sécurité et de la santé des autres

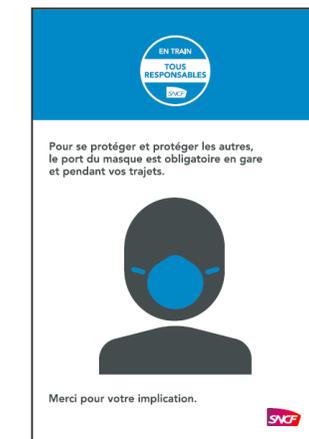


SNCF S'ENGAGE POUR LA SECURITÉ DES VOYAGEURS ET COLLABORATEURS

DANS LES GARES :

ORGANISER LES FLUX DANS LE RESPECT DES CONSIGNES SANITAIRES :

- Accompagnement des règles de distanciation sociale par des éléments de signalétique et des annonces vocales « **Tous Responsables** »
- Suppression d'éléments favorisant les rassemblements (pianos, baby-foot, désactivation des bornes wifi et espaces de recharge mobiles)
- Protection dans les espaces de vente avec des vitres en plexiglas
- Mise à disposition de distributeurs de gel hydro-alcoolique à l'entrée de grandes gares
- et vente d'appoint en boutiques Relay et distributeurs Sélecta (gels et masques)
- **Nettoyage** des zones de contact avec un produit virucide 1 à 2 fois par jour (rampes, boutons poussoirs, poignées, claviers, automates...),
- Ouverture des toilettes sous condition de respect des critères déterminés par l'entreprise
- Réouverture des consignes et objets trouvés
- **Prise en charge des Personnes en situation de handicap :**
 - Réouverture du **service Accès TER** à partir du 11/05, pour des réservations de prestations à compter du 13/05,
 - Réouverture du **service Accès PLUS** à partir du 09/05, pour un démarrage à compter du 11/05.





SNCF S'ENGAGE POUR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ET COLLABORATEURS

DANS LES ATELIERS DU TECHNICENTRE TER AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

LES ÉQUIPES MOBILISÉES POUR ASSURER LA MAINTENANCE ET LA DÉSINFECTION QUOTIDIENNE DES RAMES ET CABINES DE CONDUITE.

COVID-19 NETTOYAGE RENFORCÉ DES RAMES TER

Les rames TER sont nettoyées et désinfectées tous les jours

Ces opérations systématiques ont lieu soit sur site de garage/remisage, soit en gare d'origine ou de terminus.

Parties nettoyées avec désinfection au produit virucide

- Poignées
- WC : Chasses d'eau, robinets, poignées de porte
- Barres de maintien
- Tablettes
- Espaces voyageurs
- Portes et boutons intérieurs et extérieurs
- Tables voyageurs

COVID-19 NETTOYAGE RENFORCÉ DES CABINES DE CONDUITE

Les cabines de conduite TER sont nettoyées et désinfectées tous les jours. Ces opérations systématiques ont lieu soit sur site de garage/remisage, soit en gare d'origine ou de terminus.

➕ Désinfection par les conducteurs lors de relèves.
Désinfection par les agents du matériel lors des opérations de maintenance.

Mains montres et poignées de portes.
Portes d'accès intérieures et extérieures à la cabine.

Manipulateurs, accoudoirs et des poignées de portes.

Boutons de commande, pupitre, écrans, téléphone.



SNCF S'ENGAGE POUR LA SÉCURITÉ DES VOYAGEURS ET COLLABORATEURS

EN CAR
TOUS RESPONSABLES
SNCF

Pour se protéger et protéger les autres, adoptons les gestes barrières.

| | |
|--|--|
|  Porter un masque dans les cars |  Respecter une distance de sécurité d'au moins 1 mètre |
|  Se laver les mains très régulièrement |  Utiliser des mouchoirs à usage unique |
|  Tousser ou éternuer dans son coude ou dans un mouchoir |  Saluer sans se serrer la main, arrêter les embrassades |

Merci pour votre implication.



DANS LES TRAINS ET LES CARS TER

- Des stickers d'information « **Tous Responsables** » apposés sur les têtes de sièges ou sur les vitres latérales, pour inciter à respecter l'assise un siège sur deux dans le cadre de la distanciation sociale
- Des visuels gestes barrières et port du masque obligatoire positionnés dans les trains et les cars TER





LES ÉQUIPES TER AUVERGNE-RHÔNE-ALPES MOBILISÉES POUR INFORMER ET ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS

ACHETER SON TITRE DE TRANSPORT

L'achat d'un titre de transport valide reste un préalable à la montée dans un train ou dans un car.
Gratuité maintenue pour les personnels oeuvrant dans le domaine de la santé

Pour éviter les contacts, SNCF préconise aux voyageurs d'acheter à distance

- En ligne, 24h /24h et 7 jours sur 7, sur le site Internet [TER Auvergne-Rhône-Alpes](#) et l'[appli ASSISTANT SNCF](#)
- **NOUVEAU** : Les abonnements mensuels et hebdomadaires peuvent désormais être achetés en ligne
- Les espaces de vente TER rouvrent progressivement à partir du 11 mai
 - horaires des points de vente adaptés en fonction des contraintes locales
 - nombre de clients limité à l'intérieur des espaces de ventes pour respecter les règles de distanciation sociale

POINTS DE VENTE TER OUVERTS À PARTIR DE LUNDI 11 MAI :

Albertville, Ambérieu-en-Bugey, Annemasse, Aix-les-Bains, Bellegarde, Bourg-en-Bresse, Bourgoin-Jallieu, Chamonix, Clermont-Ferrand, Cluses, Evian, Grenoble Espace BIO, La Roche-sur-Foron, Le Péage du Roussillon, Le Puy-en-Velay, Lyon Part-Dieu, Lyon Saint-Paul, Montélimar, Moulins, Riom, Roanne, Romans, Saint-Etienne, Thonon, Vienne, Vichy, Villefranche-sur-Saône, Voiron, Saint-Julien-en-Genevois.

LE CENTRE DE RELATIONS CLIENTS ALLO TER :

- › Depuis le 14 avril :
réouverture partielle, de
10h à 12h
- › Samedi 9 mai : ouverture
anticipée de 8h00 à 13h00
- › Lundi 11 mai: ouverture du
lundi au vendredi de 7h00
à 19h00
- › Allo TER - 09 69 32 21 41-
Appel non surtaxé



INFORMATIONS PRATIQUES ET MESURES COMMERCIALES

INFORMATIONS PRATIQUES



Sur le web

[sncf.com](https://www.sncf.com) et [oui.sncf](https://www.oui.sncf) pour tous les trafics
[ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes](https://www.ter.sncf.com/auvergne-rhone-alpes) pour les trains TER



Par téléphone - deux numéros gratuits

Pour l'info trafic Grandes Lignes : 0 805 90 36 35
Pour l'info trafic Transilien : 0 805 70 08 05
Pour l'information TER : ALLO TER 09 69 32 21 41



Sur mobile

Téléchargez l'application SNCF
et restez informés en temps réel



Sur Twitter

@GroupeSNCF et @SNCF
@SNCFTERAURA

MESURES COMMERCIALES

LES MESURES COMMERCIALES POUR LES ABONNÉS TER

- + Abonnés annuels mensualisés : prélèvement de 0 euro en avril et mai, aucune démarche à réaliser
- + Abonnés annuels comptants : remboursement par virement bancaire des abonnements d'avril et mai
- + La Région Auvergne-Rhône-Alpes a demandé à SNCF d'offrir aux usagers des TER un abonnement mensuel à demi-tarif pour le mois de mai 2020
- + Les billets TER achetés et non utilisés pour des voyages compris entre le 16 mars et le 11 mai sont remboursables (jusqu'à 60 jours après la fin du confinement).



LE PLAN DE TRANSPORT TER : UN TRAIN SUR DEUX LUNDI 11 MAI

L'info trafic sera disponible dimanche 10 mai à 17h00 sur les outils SNCF : l'Assistant SNCF et le site Internet TER Auvergne-Rhône-Alpes.

Le plan de transport de reprise progressive permettra la circulation d'un train sur deux en Auvergne-Rhône-Alpes et sera complété par la mise en place d'autocars de substitution.

Certaines circulations d'autocars réguliers seront maintenues et complétées par des autocars de substitution.

Les circulations ferroviaires, complétées par les circulations autocars représentent plus de 65% de l'offre de transport habituelle.

Sur le périmètre régional, la plupart des lignes à forte densité de voyageurs bénéficient d'une offre renforcée en pointe avec un train toutes les 1/2h et au moins un aller-retour pendant la pause déjeuner, voire d'une offre régulière en période d'heures creuses.

Sur les autres lignes et liaisons interrégionales l'offre de transport, avec à minima 1 aller - retour matin et soir. Cette offre fait l'objet d'un complément par autocars.

La capacité à bord des TER sera réduite en raison des règles de distanciation sociale.





EXEMPLES DE PREVISIONS DE CIRCULATION TER – 11 MAI

EN RHÔNE-ALPES

Plusieurs lignes afficheront plus de 2 trains sur 3

- Lyon – Grenoble 100% des circulations en heure de pointe
- Saint-André-le-Gaz – Lyon Perrache 90% des circulations en heure de pointe
- Chambéry - Grenoble 85% des circulations en heure de pointe
- Vienne – Lyon Perrache 100% des circulations en heure de pointe
- Villefranche sur Saône – Lyon Perrache 100% des circulations en heure de pointe
- Brignais – Lyon Saint-Paul 100% des circulations en heure de pointe
- Bourg-en-Bresse – Lyon Perrache 80% des circulations en heure de pointe
- Chambéry – Lyon 85% des circulations en heure de pointe
- Lyon Part-Dieu – Saint-Etienne 100% des circulations en heure de pointe

Plusieurs lignes afficheront plus de 1 train sur 2

- Sain Bel – Lyon Saint-Paul 50% des circulations en heure de pointe
- Lyon – Roanne 60% des circulations en heure de pointe

Plusieurs lignes ouvriront dans quelques semaines

- Lozanne – Paray-le-Monial, Saint-Etienne – Firminy, Firminy – Le-Puy-en-Velay





LÉMAN EXPRESS

Pour la première étape, lundi 11 mai, les liaisons Annecy-Annemasse et Evian-les-Bains -Annemasse sont à nouveau assurées **en train** avec 5 allers-retours quotidiens, du lundi au vendredi. Entre **Coppet et Annemasse**, les trains continuent de circuler toutes les 30 minutes.

La seconde étape aura lieu lundi 18 mai, permettant de renforcer l'offre avec la remise en service des trains dits traversants. Le plan de transport dépassera **60% de l'offre habituelle**.

EN AUVERGNE

- Clermont-Ferrand – Issoire – Brioude 50% des circulations en heure de pointe
- Moulins – Clermont-Ferrand 50% des circulations en heure de pointe
- Clermont-Ferrand – Thiers 50% des circulations en heure de pointe
- Volvic – Clermont-Ferrand 100% des circulations en heure de pointe
- Lyon– Clermont-Ferrand 75% des circulations en heure de pointe
- Clermont-Ferrand – Aurillac sera réouverte dans quelques jours (60% des circulations en heure de pointe).



SNCF VOYAGES – TGV SUD EST

L'offre SNCF Voyages reste maîtrisée pour répondre au caractère progressif de la reprise
Un siège sur deux est ouvert à la vente
Les accueils embarquement seront réalisés avec la mise en place de marquage au sol dans le respect de la distanciation sociale

INOUI

A partir du 11 mai, Voyages proposera **32% de TGV**,

- Paris – Lyon : 11 allers-retours sur 22 (en moyenne)
- Paris – Marseille : 6 allers-retours sur 13 allers et 11 retours
- Paris – Languedoc : 5 allers-retours sur 10, dont 1 prolongé jusqu'à Perpignan
- Paris – Grenoble : 1 voire 2 allers-retours sur 8
- Paris – Annecy : 1 aller-retours sur 5

OUIGO

Depuis le 8 mai, OUIGO commercialise 10 trains sur 60, reliant Paris à Lyon, Bordeaux et Marseille

A partir du 15 mai, OUIGO desservira l'ensemble du territoire à raison d'un aller et retour par jour, soit **33%** du trafic normal,

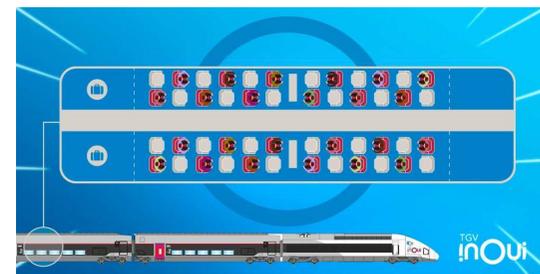
INTERCITÉS

A partir du 11 mai

- Paris – Clermont Ferrand : 3 allers-retours quotidiens (adaptation de l'offre le 16, 21, 22, 23, 24 mai pour cause de travaux),
- Nantes – Lyon : 1 aller-retour quotidien.

INTERNATIONAL

- SVI (Italie) : 1 aller – retour,
- Lyria : 1 aller – retour Paris- Bâle + 1 aller-retour Paris – Genève





SNCF RÉSEAU MOBILISÉ POUR GARANTIR UN HAUT NIVEAU DE SÉCURITÉ

Après une longue période d'arrêt, **le redémarrage de l'activité ferroviaire nécessite des opérations de préparation pour s'assurer du bon fonctionnement des installations.** Elles permettent notamment de vérifier l'absence d'obstacles sur les voies et le bon fonctionnement de l'ensemble des composants de la voie ferrée.

Dans cette perspective, les personnels de SNCF Réseau se sont totalement mobilisés depuis plusieurs semaines en assurant la maintenance courante pour permettre de garantir un haut niveau de sécurité d'exploitation. **Les vérifications techniques de l'ensemble des passages à niveau, de l'ensemble de la signalisation et une tournée générale des lignes ont été réalisées pour s'assurer que les voies sont aptes aux circulations.** Toutes ces opérations ont été exécutées en appliquant les gestes barrières de sécurité sanitaire des personnels.

Certaines lignes vont bénéficier de travaux programmés et ouvriront à l'issue de la réalisation de ces travaux indispensables. Un service de substitution par autocar sera mis en place :

- Gannat – Montluçon
- Clermont-Ferrand – Nîmes
- Saint-Georges d'Aurac – Le Puy-en-Velay
- Aurillac – Figeac
- Aurillac – Brive
- Saint-Gervais – Vallorcine.
- Grenoble – Gap
- Livron – Die – Veynes
- Lozanne – Tassin-la-Demi-Lune

