

UNE REPRISE RESPONSABLE DU TRAFIC SNCF

LYON, LE 9 MAI 2020

Dans le cadre du déconfinement progressif annoncé par le Gouvernement à compter du 11 mai, l'ensemble du trafic ferroviaire redémarrera progressivement lundi prochain, avec une attention très forte portée aux conditions de désinfection du matériel roulant et des gares. La Charte « En train, tous responsables » du Groupe SNCF garantira à la reprise une nouvelle relation de confiance entre la SNCF, ses clients, ses agents et l'ensemble de ses partenaires.

Après avoir assuré un plan de transport minimal compatible avec la continuité des fonctions vitales de la Nation, l'ensemble des équipes du groupe SNCF (Voyageurs, Réseau, Gares&Connexions) préparent depuis quelques semaines la reprise progressive : à compter du 8 mai pour le trafic longue distance, et du 11 mai pour celui des TER, en accord avec les Régions.

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 la SNCF donnée en annexe, 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 qui leur sont faites, et d'éviter autant que possible le paiement en espèces.

Les équipes SNCF sont à pied d'œuvre pour mettre en oeuvre ces mesures, dans chaque territoire, et se tiennent à disposition des élus locaux et de leurs partenaires, pour s'assurer que toutes les conditions sont en place pour une bonne gestion des flux en gare et le contrôle du respect des obligations sanitaires.

CONDITIONS D'ACCUEIL ET DE TRANSPORT DES CLIENTS PREVUS EN REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES

SITUATION POUR LE TRAFIC TER

En amont de la reprise, les équipes des ateliers du **Technicentre TER Auvergne-Rhône-Alpes** sont mobilisées pour réaliser **la maintenance des rames** en prévision de la reprise. Un process sanitaire est mis en œuvre pour assurer **la désinfection quotidienne des rames** et garantir la traçabilité des opérations quotidiennes.

L'information des voyageurs est la priorité de TER Auvergne-Rhône-Alpes pour accompagner celles et ceux qui seront contraints, dès lundi, de se déplacer en train ou car pour aller travailler.

Pour éviter au maximum les contacts et la propagation de l'épidémie, SNCF préconise **les solutions de vente à distance**. Les titres de transport pour TER peuvent être achetés 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, sur le site Internet TER Auvergne-Rhône-Alpes et sur l'Assistant SNCF (téléchargeable sur AppStore). **Nouveauté : il est désormais possible d'acheter à distance son abonnement mensuel ou hebdomadaire, disponible sur l'Assistant SNCF.**

Sur le terrain, les **distributeurs automatiques de titres de transport** constituent une solution complémentaire. Des premiers **espaces de vente TER** seront à nouveau accessibles lundi, pour ceux qui sont déjà équipés afin d'assurer le respect des règles sanitaires et gestes barrières.

Par ailleurs, **le centre téléphonique de relations clients Allo TER Auvergne-Rhône-Alpes** a rouvert partiellement dès le 14 avril, à raison d'une permanence de 10 à 12 heures. Dès samedi 9 mai, il est également ouvert par anticipation de 8 à 13 heures. A partir de lundi 11 mai, les voyageurs pourront joindre les opérateurs de 7 à 19 heures. Pour mémoire, l'équipe du centre d'appel Allo TER est basée en Auvergne-Rhône-Alpes et joignable au 09 69 32 21 41.

Concernant les abonnés TER, des mesures commerciales sont mises en œuvre sous l'autorité de la Région Auvergne-Rhône-Alpes. Pour les abonnés annuels mensualisés, aucune démarche n'est à réaliser et le prélèvement est de zéro euro en avril et mai. Pour les voyageurs qui renouvellent chaque mois leur abonnement, TER procède au remboursement par virement bancaire des abonnements d'avril et mai.

Dans la perspective de la reprise progressive de l'activité à partir de lundi 11 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.** Enfin, il est à noter que les billets TER achetés et non utilisés pour des voyages compris entre le 16 mars et le 11 mai seront remboursables pendant soixante jours après la fin de la période de confinement.

Les équipes de TER Auvergne-Rhône-Alpes déploient activement la charte Tous Responsables à bord des trains et des autocars. Les gestes barrières et de distanciation sociale sont systématiquement rappelés.

Concernant **le plan de transport TER**, de nombreux travaux de préparation se sont poursuivis jusqu'à ces dernières heures pour préparer un plan de transport adapté aux consignes gouvernementales de reprise progressive. Il est à rappeler qu'il est demandé le maintien d'un

niveau important de télétravail et, pour celles et ceux qui ne peuvent télétravailler, l'étalement des horaires d'entrée et de sortie du travail.

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

TER Auvergne-Rhône-Alpes augmente significativement son plan de transport à compter de lundi 11 mai. Le plan de transport de reprise permettra ainsi la circulation d'un train sur deux en Auvergne-Rhône-Alpes et sera complété par la mise en circulation d'autocars de substitution. **Les circulations ferroviaires, complétées des circulations d'autocars, représentent plus de 65% de l'offre de transport habituelle.**

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

Sur les autres lignes et liaisons interrégionales, l'offre de transport propose a minima un aller-retour matin et soir et, lorsque c'est possible, un troisième aller-retour de renfort de pointe, ou de mi-journée.

Il est à noter que **la capacité à bord des TER reste réduite, du fait de la mise en place des mesures concernant la distanciation** (un siège sur deux).

Vous retrouverez, dans le document joint, l'ensemble des éléments présentés ici, ainsi que les premières approches concrètes du plan de transport TER, à date.

Contact SNCF VOYAGEURS :

Marie-Anne MAIRE, Directrice des Relations territoriales et de la Communication
SNCF Voyageurs – TER Auvergne-Rhône-Alpes
06 34 99 24 64 – marie-anne.maire@sncf.fr

SITUATION POUR LE TRAFIC LONGUE DISTANCE (SNCF VOYAGES)

En ce qui concerne les trains longue distance (TGV INOUI et OUIGO et Intercités), leurs circulations reprendront très progressivement et l'offre restera réduite et soumise à une réservation obligatoire dans tous les trains, comme décidé par le Gouvernement.

La vente d'une place sur deux est maintenue, afin de garantir la distanciation physique entre les clients.

Les étapes de la reprise des circulations seront les suivantes :

En résumé, l'offre de Voyages passera de 7 % aujourd'hui à un peu plus de 20% le 8 mai, pour atteindre 32% en moyenne à partir du 11 mai et jusqu'à 40 % fin mai.

Cela correspond à la demande de notre tutelle, qui souhaite limiter encore les déplacements entre départements, afin de préserver certaines régions peu impactées par le virus à l'heure actuelle.

Dans les détails, cela donne :

Du 8 au 10 mai, l'offre de trains sera portée à **20% pour les TGV et 10 % pour les trains Intercités**, en privilégiant les retours province-Paris sur des destinations les plus demandées (retour « exode »).

Ouigo proposera bien entendu des destinations, afin de **continuer à proposer des petits prix à nos clients**, avec du 8 au 14 mai, **16%** de circulations couvertes.

Pour l'international, Eurostar et Thalys par exemple ne reprendront leurs circulations que fin mai - début juin. Cela est lié à des décisions politiques propres à l'Angleterre et à la Belgique, et non à une décision de SNCF.

Du 11 mai, et jusqu'à fin mai, Voyages proposera progressivement de **32 à 40% de TGV**.

Du 15 mai à fin mai, Ouigo desservira l'ensemble du territoire à raison d'un aller et retour par jour, soit **33%** de son trafic.

Pour **Intercités**, 30% des trains seront réalisés du **11 au 27 mai**.

Les trains non réalisés sont essentiellement les OUIGO, des TGV province<>province et les TGV internationaux comme indiqué ci-dessus.

Le service que nous proposerons à partir du 11 mai desservira presque toutes les gares, mais à une faible fréquence, voire très faible pour certaines.

La desserte des grandes gares sera assurée à 50%, mais dans une moindre mesure au-delà de ces destinations. **Des « relais » en TER** sont alors prévus, car nous avons bien entendu travaillé en totale concertation avec la branche TER, afin de proposer à nos clients une **continuité de service**, dans la mesure du possible.

Pour le **Plan de transport du mois de juin et l'été** : sachez que nous travaillons sur un service plus étoffé dès juin, qui ferait remonter le Plan de transport entre 40 et 60 %, puis un service normal pour l'été. Les réservations sont d'ores et déjà ouvertes, et nous garantissons le remboursement sans frais en cas d'annulation.

Nous sommes en attente de nouvelles directives du Gouvernement annoncées pour la fin mai afin de réaliser ou non ce Plan, **nous vous en informerons aussitôt bien entendu**.

SITUATION EN GARES

Dans les gares nationales d'Auvergne-Rhône-Alpes, une **séparation des flux entrants et sortants** sera organisée autant que possible, en utilisant des stickers au sol (5.000 stickers posés en une semaine), des affiches et des gère-files. **Un filtrage d'accès pour s'assurer du port du masque** dans l'espace public sera mis en œuvre à l'entrée des bâtiments avec le concours des forces de l'ordre lorsque cela sera possible au moment des pointes de fréquentation. **Des distributeurs gratuits de gel hydroalcoolique seront implantés dans toutes les gares nationales ainsi que dans plusieurs gares régionales**. Par ailleurs, les commerces en gare (Relay, Selecta...) seront mobilisés pour vendre des masques et du gel hydroalcoolique (flacons individuels) dans toutes les gares où ils sont implantés.

La fréquence de nettoyage des gares nationales et régionales sera renforcée et des produits virucides seront utilisés par les équipes de nettoyage pour traiter les surfaces de contact (rampes, boutons d'appel d'ascenseurs, distributeurs...). Enfin, un dispositif d'affichage et d'annonces sonores renforcés viendra rappeler les mesures barrière et de distanciation à tous les utilisateurs de l'espace gare.

Contact : Philippe Ricci, Directeur territorial Gares & Connexions Auvergne-Rhône-Alpes - philippe.ricci@sncf.fr



POUR TOUTE QUESTION

- + Activités SNCF Voyageurs : 06 34 99 24 74 marie-anne.maire@sncf.fr
- + Activité Gares & Connexions : philippe.ricci@sncf.fr