

UNE REPRISE RESPONSABLE DU TRAFIC SNCF

STRASBOURG, 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.
- + une distribution de masques organisée avec :
 - pour la semaine du 11 mai, la distribution de 200 000 masques chirurgicaux achetés par la Région : 100 000 sur les parvis des principales gares (lundi et mardi), 50 000 mis à disposition aux guichets, 50 000 à bord par les contrôleurs
 - pour la semaine du 18 mai, la distribution de 130 000 masques Grand Public achetés par la Région, dans 24 gares, à destination des abonnés TER Grand Est

Les équipes SNCF sont d'ores et déjà à pied d'œuvre pour décliner 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 GRAND EST

SITUATION POUR LE TRAFIC TER

1/ Etat du parc matériel et mesures d'anticipation

Depuis le 27 avril, le travail a repris à pleine charge dans les centres de maintenance pour être prêts le 11 mai.

- Le 11 mai : disponibilité du parc de 75% (de 60% à 100% suivant les types de matériels).
- Retour à la disponibilité complète du parc sous 4 à 5 semaines (en fonction des ressources disponibles, suivant les conditions qui seront définies par l'Etat (écoles...)).

2/ Prévision de plan de transport

Une cible de 60-65% des trains TER au démarrage

- Prise en compte des orientations de la Région : circuler sur toutes les lignes, avec une offre de transport répartie sur toute la journée, sur des plages horaires les plus étendues possibles.
- Les lignes structurantes de la région plus fortement couvertes.
- Ligne 1 couverte jusqu'à Châlons-en-Champagne et St-Dizier, ligne 4 jusqu'à Troyes, Chaumont et Culmont-Chalindrey.
- Vigilance sur la fréquentation sur les lignes transfrontalières, Luxembourg et Bâle notamment, du fait des sorties progressives de confinement engagées par ces Etats.

Territoire	Nombre de trains	% plan transport
Alsace	514	65%
Champagne-Ardenne	181	63%
Lorraine	345	62%

Nous avons identifié une vingtaine de trains sensibles dans lesquels la règle d'occupation d'un siège sur deux pourra éventuellement poser des difficultés de capacité d'accueil pour tous les voyageurs.

Aussi, nous insistons sur trois nécessités pour réussir ensemble la reprise :

- Inciter au télétravail
- Privilégier les heures creuses pour se déplacer
- Réserver les TER de pointe aux abonnés et personnels soignants

3/ Mesures commerciales pour les clients de TER FLUO Grand Est

Abonnés

- + Abonnés mensuels : pourront **voyager au mois de mai avec l'abonnement de mars ou d'avril**
- + Abonnés à prélèvement automatique : pourront **voyager gratuitement en mai**
- + Première mensualité gratuite pour tout nouvel abonnement à prélèvement automatique souscrit avant le 30 septembre

Titulaires d'une carte Primo ou Presto

- + Validité de la carte prolongée de **deux mois supplémentaires**
- + Pour les cartes arrivant à échéance avant fin 2020, importante réduction pour le renouvellement : Primo à 5€ au lieu de 20, et Presto à 15€ au lieu de 30.

Après la crise

- + Des actions promotionnelles à la rentrée, selon le rythme du déconfinement...

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

La Région Grand Est comprend deux très grandes gares (Strasbourg et Nancy), 10 gares nationales réparties sur les 10 départements (Metz, Mulhouse, Colmar, Reims, Charleville-Mézières, Meuse TGV, Lorraine TV, Thionville et Champagne Ardenne TGV et Troyes) ainsi que plus de 280 gares et haltes régionales et locales.

Concernant la gare de Strasbourg, une séparation des flux est prévue depuis la verrière comprenant également les souterrains et halls ; les portes des extrémités Nord et Sud seront fermées afin de permettre une meilleure gestion des flux.

Nous mettons en place pour la gare de Nancy les mesures de distanciation dans le bâtiment voyageurs ainsi que sur les quais avec une logistique de séparation des flux. Dans les autres gares nationales de la région, une séparation des flux entrants et sortants sera également organisée autant que possible, en utilisant des stickers au sol et des affiches. Au total ce sont plus de 14 000 stickers qui sont posés au sol dans les gares du Grand Est afin de réguler les flux de voyageurs et inviter à la distanciation physique.

Un filtrage d'accès pour s'assurer du port du masque dans l'espace public sera mis en œuvre à l'entrée des principales gares 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 (Strasbourg, Nancy, Thionville, Reims, Colmar, Troyes...). 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.

POUR VOTRE SÉCURITÉ, SNCF PREND LES ENGAGEMENTS EN TRAIN, TOUS RESPONSABLES

COMPTEZ SUR NOUS POUR

AGIR



Adapter notre offre de trains aux mesures sanitaires et à l'évolution des besoins.



Renforcer le nettoyage et la désinfection de nos gares et de nos trains.



Adapter les modalités d'embarquement et de circulation sur les quais pour réduire les contacts.

INFORMER



Publier à l'avance l'état de circulation des trains.



Mettre à disposition sur l'Appli SNCF toutes les informations disponibles sur l'affluence de nos trains.



Informier sur la régularité du nettoyage de tous nos espaces.

ACCOMPAGNER



Faciliter les achats avec Oui.SNCF et l'Appli SNCF, et adapter nos points de vente aux mesures sanitaires.



Équiper et protéger nos agents dans toutes leurs missions pour mieux vous protéger et vous accompagner.



Répondre à toutes vos questions sur l'Appli SNCF et @SNCF, et mettre à votre disposition l'Appli SNCF pour nous signaler toute anomalie sur le terrain.

ON COMPTE SUR VOUS POUR



Anticiper et acheter autant que possible votre titre de transport en ligne et se renseigner sur la fréquentation de votre train.



Privilégier vos déplacements aux heures les plus creuses.



Venir avec votre masque individuel et votre gel hydroalcoolique, porter votre masque en gare et tout au long de votre trajet.



Respecter les autres voyageurs et les agents en suivant les recommandations qui sont données tout au long de votre trajet, notamment pour les distances entre personnes.



Se protéger et protéger les autres en respectant les mesures barrières recommandées par les autorités.



Signaler toute anomalie sur l'Appli SNCF. N'utiliser le signal d'alarme qu'en cas de danger grave et immédiat.

RETROUVEZ TOUTES LES MESURES MISES EN PLACE POUR VOTRE SÉCURITÉ SUR L'APPLI SNCF





POUR TOUTE QUESTION

- + Activités SNCF Voyageurs : Serge SCHAEFFER – Directeur des Relations Territoriales et de la Communication – serge.schaeffer@sncf.fr
- + Activités Gares&Connexions : Béatrice LELOUP - Directrice Territoriale Gares&Connexions Grand Est – beatrice.loup@sncf.fr