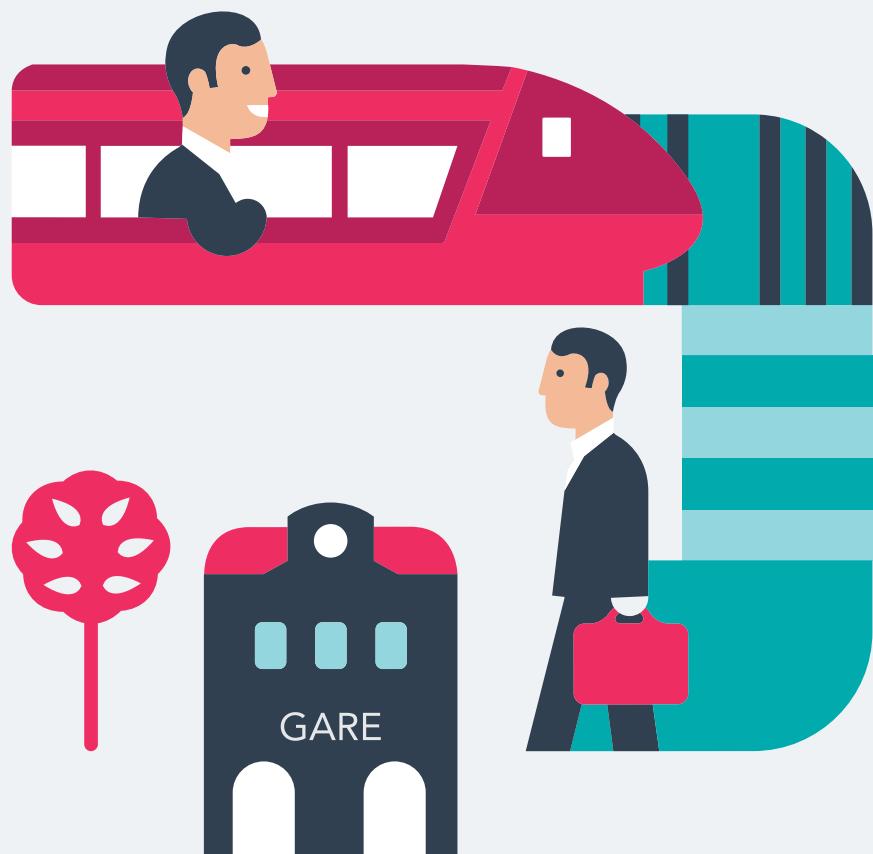


LE 16 JANVIER 2015

# DOSSIER DE PRESSE AQUITAINE



## sommaire

**P. 03**

UN NOUVEAU GROUPE PUBLIC  
FERROVIAIRE

**P. 04**

LA RÉGION SNCF DANS LE DÉTAIL

**P. 05**

PROJET GARE DE BORDEAUX 2017

**P. 07**

TER AQUITAINE

**P. 19**

SNCF VOYAGES

**P. 27**

INTERCITÉS

**P. 31**

GARES & CONNEXIONS

**P. 43**

SNCF LOGISTICS

**P. 47**

LES ACTIVITÉS ET MISSIONS  
TRANSVERSES

- > Sûreté
- > Ressources Humaines
- > Sociétal
- > Environnemental
- > Chiffres clés 2014

# UNE LOI QUI REFONDE L'ORGANISATION DU SYSTEME FERROVIAIRE

**Soixantequinze ans après la constitution de la SNCF,** la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 réforme le système ferroviaire français dans le but de le rendre plus efficace.

La loi crée un Groupe Public Ferroviaire (GPF) industriel intégré, rassemblant RFF et SNCF. Elle met en place un système de contractualisation pluriannuelle entre l'Etat et le nouveau Groupe destiné à stabiliser la trajectoire financière du réseau, définir les objectifs de qualité, de performance attendus et jette les bases nécessaires à l'établissement d'un cadre social commun à l'ensemble du secteur ferroviaire.

L'organisation du système ferroviaire en France est par conséquent significativement modifiée.

Le « système de transport ferroviaire national » est constitué de l'ensemble des moyens humains et matériels mis en oeuvre pour assurer la gestion du réseau ferroviaire, l'exploitation des infrastructures de service qui lui sont reliées et l'exécution des services de transport utilisant ce réseau et ces infrastructures de services.

Le Groupe Public Ferroviaire, au sein du système de transport ferroviaire national, est constitué de la SNCF, de SNCF Réseau et de SNCF Mobilités, trois établissements publics indissociables et solidaires.

A la tête de cet ensemble, la SNCF, nouvel EPIC\*, assure le contrôle et le pilotage stratégiques, la cohérence économique, l'intégration industrielle et l'unité sociale.

Les fonctions de gestionnaire d'infrastructure du réseau ferré national, jusqu'alors réparties entre Réseau Ferré de France et la Société nationale des chemins de fer français



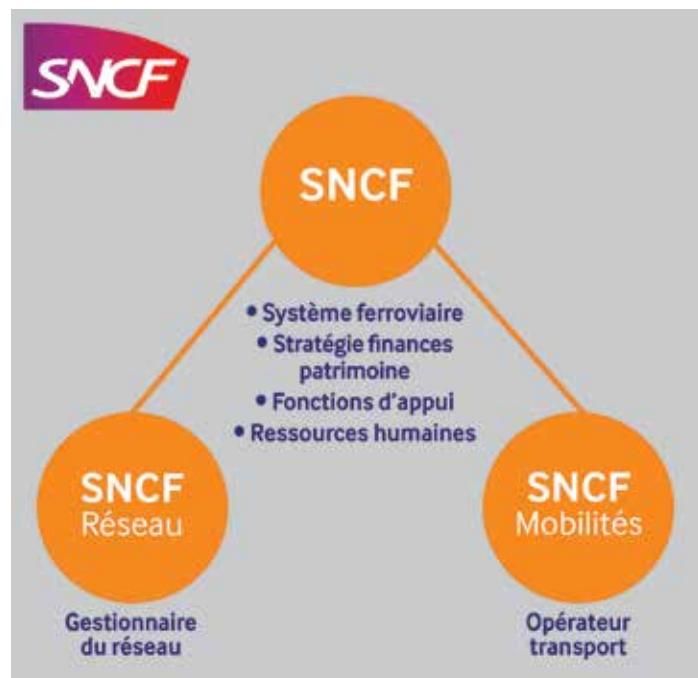
(SNCF Infra et Direction de la Circulation et Ferroviaire) sont confiées à SNCF Réseau. SNCF Mobilités assure l'ensemble des activités d'exploitation de services de transport ferroviaire qui étaient celles de la Société nationale des chemins de fer français.

\*Etablissement Public Industriel et Commercial

## Verbatim Guillaume Pepy :

« SNCF a la chance de pouvoir s'appuyer sur ses deux forces : l'engagement et la compétence de ses salariés. Il s'agit d'un patrimoine considérable. Il faut le faire fructifier en regardant l'avenir. Mais celui-ci est prometteur pour SNCF. Il y a une énorme attente de la part du public français. Les Français aiment le train et les Français attendent énormément de SNCF ».

## LA NOUVELLE ORGANISATION ISSUE DE LA REFORME FERROVIAIRE



# LA RÉGION SNCF DANS LE DETAIL

## 2 régions

Aquitaine

Poitou-Charentes

## 9 départements

Pyrénées Atlantiques, Landes,  
Lot et Garonne, Dordogne, Gironde.  
Charente, Charente Maritime,  
Deux-Sèvres, Vienne.



8 000 salariés



2730 km  
de lignes  
270 gares  
desservies



Aquitaine

Poitou-Charentes

# EN 2017, AVEC L'ARRIVÉE DE LA LIGNE À GRANDE VITESSE, BORDEAUX SERA À SEULEMENT 2H05 DE PARIS

Pour accompagner l'arrivée de la ligne à grande vitesse Tours-Bordeaux en 2017, le projet de modernisation et d'extension du site ferroviaire de la gare Bordeaux Saint-Jean est au cœur des grands programmes de développement de la métropole et de la région bordelaise. Cette proximité constitue une opportunité exceptionnelle de développement pour l'agglomération bordelaise, l'Aquitaine et plus largement la façade atlantique. La gare de Bordeaux Saint-Jean, accélérateur d'avenir, joue un rôle clé dans cette dynamique. Sa modernisation, orchestrée autour de **14 chantiers** programmés entre 2014 et 2017, a plusieurs objectifs. Elle vise tout d'abord à accueillir des millions de voyageurs supplémentaires dans des conditions optimales de sécurité et de confort. Elle consiste aussi à faire de la gare un lieu de vie et de services à l'échelle d'un quartier en transformation dans le cadre du projet d'aménagement urbain **Bordeaux-Euratlantique**. Tous les collaborateurs du groupe SNCF dont les équipes de SNCF réseau (ex RFF) sont mobilisés pour accompagner cette métamorphose qui marquera l'histoire du 21<sup>e</sup> siècle de notre région.

Ces chantiers de grande envergure se font, dans la mesure du possible, dans le maintien des circulations et des services, **la gare de Bordeaux Saint-Jean continuant à fonctionner 7 jours sur 7 pendant les travaux.**



## Les partenaires financiers du projet sont :

L'État, la Région Aquitaine, la Communauté urbaine de Bordeaux, la Ville de Bordeaux, l'EPA Bordeaux Euratlantique soutiennent les projets Gare Bordeaux Saint-Jean 2017, pour faire de Bordeaux et de sa métropole le futur grand carrefour du sud-ouest européen.

### L'avenir, en version accélérée, commence aujourd'hui - 14 chantiers

#### LA GRANDE HALLE VOYAGEURS RÉNOVÉE

Inscrite au Monuments Historiques, la grande halle voyageurs de la gare Saint-Jean est l'une des plus grandes d'Europe (17 400m<sup>2</sup>). Son état nécessite une rénovation complète : décapage, sablage, peinture et remplacement de la couverture. Le chantier, d'une durée de 20 mois, se déroule à plus de 10m de hauteur en échafaudage. Un espace de repos, déjeunerie et d'orientation accompagne les voyageurs. La modernisation de ce patrimoine de la révolution industrielle apportera confort et clarté.

#### LA GARE SAINT-JEAN ENTIÈREMENT RÉAMÉNAGÉE

Afin de permettre l'accessibilité de la gare aux personnes à mobilité réduite et d'améliorer l'expérience des voyageurs, il sera nécessaire de rehausser les quais 4 à 6, d'implanter 6 ascenseurs et de mettre en norme les escaliers d'accès aux quais. Ce réaménagement concerne aussi la création d'un abri continu sur le quai 7, le prolongement des abris des quais A, B, C et la rénovation des souteaux.

#### EXTENSION DE LA GARE SAINT-JEAN CÔTÉ BELCIER

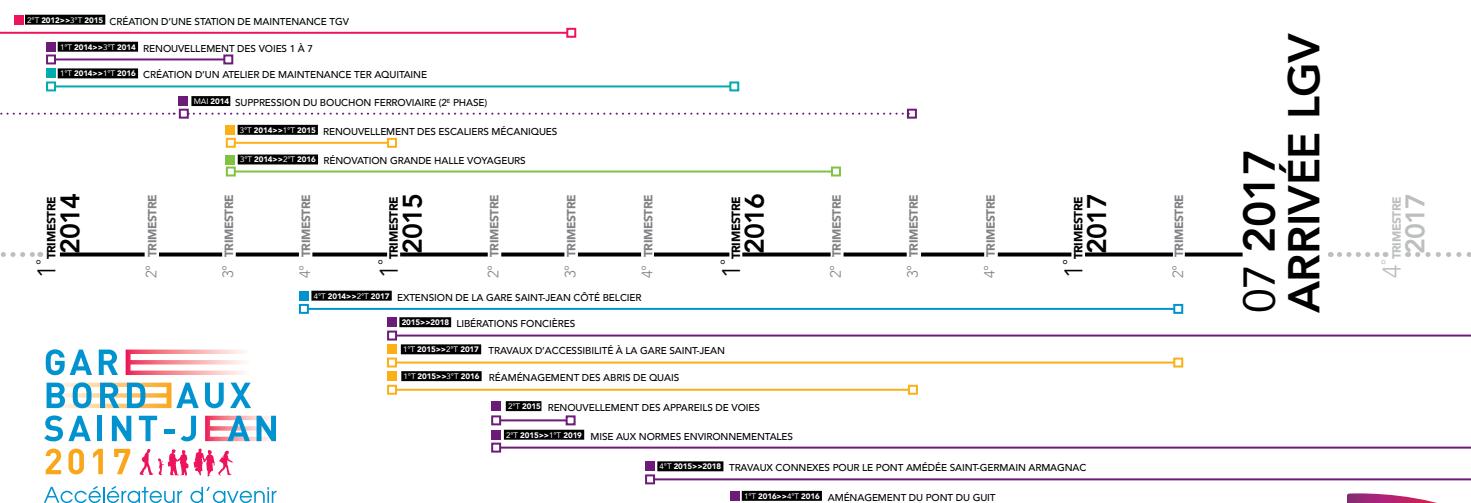
L'extension de la gare côté Belcier verra la réalisation d'un nouveau bâtiment voyageurs dont la dimension sera comparable au hall Saint-Jean. L'extension du bâtiment s'effectuera sur 6 niveaux avec une architecture en gradins permettant un retrait progressif par rapport à la rue des Terres de Bordes. Le rez-de-chaussée en travées accueillera le nouveau passage, accueillant des espaces de services et de commerces. La partie supérieure du bâtiment sera destinée au stationnement des véhicules. Les deux derniers étages côté Belcier seront quant à eux, réservés aux piétons, vélos et transport en commun.

#### CRÉATION D'UN ATELIER DE MAINTENANCE TER AQUITAINNE

L'acquisition par le Conseil régional d'Aquitaine des matériels Régolis et Régo 2N en 2014, nécessite l'aménagement du technicentre. Pour ce faire, la Région investit dans l'adaptation de l'atelier et des infrastructures, dans la construction d'un nouveau bâtiment de plus de 2 000 m<sup>2</sup>, d'une aire de nettoyage technique et de détagage. A terme, la quasi totalité des matériels sera entretenue à Bordeaux.

#### CONSTRUCTION D'UNE STATION DE MAINTENANCE TGV

Un bâtiment de 600m<sup>2</sup> va être construit ainsi que deux voies de maintenance sur pilotis de 500m capables d'accueillir chacune deux TGV. Des passerelles d'accès aux toitures, aux portes latérales et une installation de vidange constitueront la partie technique de l'édifice intégralement par SNCF. Avec l'arrivée de la LGV 2017, le site de Bordeaux devient un nœud ferroviaire à grande vitesse. Dédiée à la maintenance des TGV localement permettra d'accroître la fiabilité, la disponibilité des trains à grande vitesse et d'améliorer leur performance, leur ponctualité, leur confort et leur propreté.



# PROJET GARE DE BORDEAUX 2017

# **INFORMER, EXPLIQUER, DETAILLER... UN ENJEU MAJEUR POUR SNCF**

**SNCF conduit, en parallèle du déroulement de ces grands travaux**, une grande démarche d'information et de communication auprès de tous ses publics : les voyageurs, les riverains, les partenaires institutionnels, la presse ...

En effet ces différents chantiers, parfois spectaculaires, parfois longs et parfois même, pour certains, invisibles, peuvent apporter des contraintes temporaires.

Les plans de transport des trains, prévus pour être complètement assurés y compris pendant ces lourds travaux, pourront se trouver fragilisés en fonction des aléas de chantier.



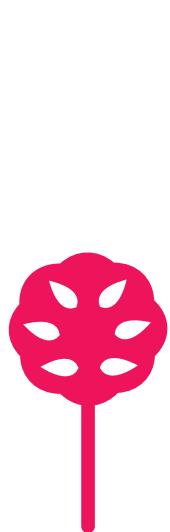
Toutes nos équipes sont mobilisées, avec les entreprises prestataires, pour réussir ces prouesses techniques dans les meilleures conditions pour les voyageurs et riverains, en alimentant en temps réel les moyens et supports d'information qui sont mis à disposition de tous :

- Une médiatrice chantier (06.37.60.11.70)
  - Site internet **www.garebordeauxsaintjean2017.fr** avec infos en temps réel, possibilité d'interactivité et d'abonnements aux différents supports, présentation et détail de chaque chantier, documentation et photothèque ...
  - Application mobile pour smartphone et tablette
  - Relais d'information sur la page Facebook de la gare de Bordeaux
  - Stand en gare (pédagogique et informatif)
  - Signalétique en gare : d'aide aux déplacements et de sécurité en fonction des chantiers mais aussi informative sur le projet global
  - Flyers pour les riverains lors des séquences travaux
  - Un journal externe « Gare&vous »
  - Organisations de visites chantiers à chaque fois que cela est possible
  - Communication avec la presse (Conférence, Dossier de presse, communiqués ...)

Et très bientôt des bâches géantes sur la gare et côté Belcier et l'installation du pavillon du projet à proximité immédiate du bâtiment central de la gare de Bordeaux St Jean.



# TER AQUITAINE



# CONSEIL REGIONAL D'AQUITAINE

## AUTORITÉ ORGANISATRICE



Définit le niveau d'offre, le niveau de qualité, la politique tarifaire et d'information.



Contrôle l'exploitation et évalue la qualité de service produite.



Finance le déficit d'exploitation, l'investissement en matériel roulant et le nouvel atelier de maintenance de Bordeaux.

## SNCF EXPLOITANT



**Exploite** le service ferroviaire régional et assure la production, la gestion et la commercialisation des services.



**Propose** et met en œuvre les moyens pour permettre une exploitation de qualité et un niveau de sécurité optimal.

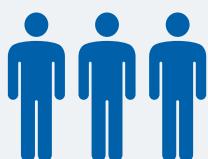


**Communique, informe** les voyageurs et assure la continuité du service public.

## CHIFFRES CLES

**5**

lignes certifiées



**15**

lignes sur le réseau  
Aquitain



**155** gares et points  
d'arrêt ferroviaires

**35 000**

voyageurs par jour

**1 500 km**  
de lignes

**357** circulations  
quotidiennes en semaine

LE SAVIEZ-VOUS ?



L'Aquitaine est la seule région de France à renouveler **50%** de ses matériels en 3 ans



Nombres d'abonnés et détenteurs de cartes TER Aquitaine :

<b>4800</b>	IZY PASS
<b>8439</b>	IZY AIR
<b>2260</b>	ABONNEMENTS SCOLAIRES (ASR)
<b>904</b>	ABONNEMENTS ELEVES APPRENTIS (AEEA)
<b>6150</b>	MODALIS
<b>184</b>	ABONNEMENTS SCOLAIRES INTERNES (AIS Lot et Garonne)
<b>9100</b>	CARTES AQUITAINES ETUDIANTS





TER Aquitaine en 2014, ce sont environ **100 000 trains qui ont circulé** avec un taux de régularité globale de 88,9 % à 5 min et de **93,5%** à 10 min, ce qui n'atteint pas l'objectif de 91% à 5 min. Il est cependant **en progression par rapport à celui de 2013**, malgré une année fortement impactée par les intempéries, le lancement des 14 chantiers sur Bordeaux liés à l'arrivée de la LGV, le début des travaux du nouvel atelier de maintenance et l'accident ferroviaire de Denguin cet été.

L'accident ferroviaire de Denguin dû au rattrapage d'un TGV (8585 départ de Tarbes) par un Ter (867285 départ de Pau), le 17 juillet 2014 a fait 5 blessés. Cet accident et les expertises qui ont suivi, ont entraîné la suppression et le retard de nombreux trains en provenance et à destination de Pau, mais aussi de l'ensemble de la région pour les trains en correspondance. **Nous estimons à près de 1 point les impacts directs et indirects de cet accident sur l'ensemble de la régularité annuelle à 5 min des TER Aquitaine.**

L'amélioration sur la régularité annuelle 2014 par rapport à 2013 est due pour grande partie à une **meilleure disponibilité du parc matériel**, grâce notamment aux locations de rames pour pallier aux retards de livraison des nouveaux matériels (Régiolis et Régio 2N). L'anticipation des différentes phases travaux a également permis de limiter les impacts directs et indirects sur la circulation des trains, grâce à une coordination rapprochée entre les équipes RFF et SNCF.

2014 est l'année de mise en service des premiers Régiolis sur les lignes Bordeaux-Agen et Bordeaux-Hendaye, et du premier Regio 2N sur les lignes Bordeaux-Arcachon et Bordeaux-Agen. Plus capacitairement et à la pointe de la technologie, ces nouveaux matériels apportent un confort supplémentaire pour les voyageurs.

Le nouveau matériel circulera à terme sur l'ensemble de nos axes. Les Régiolis dans un premier temps sur les liaisons entre les grandes lignes de la région, les Régio 2N plutôt sur les axes périurbains de l'Aquitaine. Ces matériels offrent des capacités supérieures, 220 places pour un Régiolis contre 170 places pour un AGC (Autorail Grande Capacité). Le Régio 2N offre 330 places assises mais ce modèle périurbain propose un équipement permettant une forte augmentation de ses capacités avec des voyageurs debouts.



## Les chantiers du site de Bordeaux, des contraintes fortes sur la circulation des trains

En 2014, les 14 chantiers du site de Bordeaux, ont débuté, avec notamment le retour à la situation d'avant 2010 (seulement 2 voies sur le pont sur la Garonne). Cette situation provisoire permet de réaliser les travaux de la gare de Cenon et du raccordement avec la LGV. Cette situation devrait se poursuivre jusqu'en 2017.

Les travaux de construction du nouveau centre de maintenance financé par le Conseil régional ont également débuté, nécessitant de revoir l'ensemble des garages des rames sur le site de Bordeaux ainsi que les mouvements techniques associés. Ces adaptations rendent plus compliquée la mise en œuvre des solutions opérationnelles de repli en cas d'incident (échange de trains, de garages, ...).

2015 et 2016 sont des années de transition avec la poursuite des 14 chantiers sur Bordeaux et notamment le manque de deux voies sur le pont ainsi que la pose des échafaudages liés à la restauration de la grande halle voyageur de Bordeaux. L'arrivée progressive des nouveaux matériels Régiolis et Régio 2N qui remplaceront au fur et à mesure des matériels de location et des rames en limite de radiation ; la poursuite des nombreux travaux de maintenance avec des interruptions totales de circulation pendant des périodes de la journée contrées par une prise en charge par bus.

# BILAN TER AQUITAINE



## Au-delà du contexte difficile de juin 2014 (grève)

Le Ter est soumis depuis 2 ans à un environnement économique et technique particulier.

### Economique :

La crise impacte à la fois le nombre de déplacements mais aussi les **distances parcourues par habitant**. Elle a aussi favorisé l'**émergence de nouveaux modes de transports tels les modes doux mais aussi le covoiturage**, ainsi le voyageur occasionnel cherche systématiquement le meilleur prix. L'économie française ne s'est pas montrée aussi active que prévue, elle augmentait à peine aux 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestres (+0,1 %), ce qui porterait la croissance sur l'année à +0,4 % en 2014, comme ces deux dernières années. Par ailleurs, la consommation des ménages a légèrement augmenté en fin d'année, en lien avec un pouvoir d'achat en légère croissance +0,8 % sur l'ensemble de l'année, après 0 % en 2013. En Aquitaine, le taux de chômage augmente de +0,1 point au 2<sup>ème</sup> trimestre 2014. Il s'élève à 9,7%, et se situe au même niveau qu'en France métropolitaine.

### Technique :

Particulièrement sensible ces dernières années, la rénovation du réseau ferré, les travaux du Tram-train du Médoc ainsi que la préparation de l'arrivée de la LGV à Bordeaux sur le périmètre de la CUB, font que le réseau ferré sur lequel circulent les TER est soumis à de nombreuses périodes de travaux générant des interruptions de circulations ou limitations de vitesse. Cette situation peut être à l'origine de reports modaux. D'autre part, le retard dans la livraison des nouveaux matériels génère une modification de l'affectation des rames sur nos axes. De plus, la régularité en 2014 a été fortement impactée par les intempéries.

# UNE POLITIQUE COMMERCIALE DYNAMIQUE EN 2014

- Pour maintenir une **visibilité du Ter et dynamiser les mobilités en train, différentes opérations d'animations ou de promotions ont été réalisées tout au long de l'année**. De nouveaux partenariats ont été aussi engagés avec les Régions voisines de Poitou-Charentes et Limousin. Dès Janvier : acceptation du Pass Mobilité Poitou-Charentes jusqu'à Bordeaux pour les habitants de la région Poitou-Charentes.

- Extension de l'offre Festival Free Music** de Poitou-Charentes au départ de Bordeaux.

- Promotion de 50% sur les billets aller-retour** dans le cadre des Fest'TER et extension de l'offre Fest'TER Aquitaine aux habitants de Poitou-Charentes. Cette année, **1852 festivaliers ont profité de l'offre**.
- A la demande de la région Limousin, une **expérimentation d'un Pass Océan** au départ de Brive-la-Gaillarde a été proposée.
- Pour la St valentin** : promotion sur la carte IZY'Air à 2 pour le prix d'une carte : **1032 cartes délivrées**.
- Expérimentation d'un forfait océan** en début de saison (vacances de Pâques) : **1338 forfaits vendus**.
- Promotion de 50%** pour le renouvellement d'une carte IZY'Air pendant le mois d'avril.
- Elargissement des périmètres des Forfaits Océan**. Pour Arcachon et Soulac/Le Verdon à l'Aquitaine Nord; pour Hendaye à l'Aquitaine Sud. **10 368 forfaits vendus au cours de l'été**.

## TER AQUITAINE

- La création d'un forfait « **découverte Bordeaux** » notamment pour les touristes en villégiature sur le littoral Nord Aquitaine a connu un très vif succès pour son lancement: **8 978 ventes**.
- Plus de 12 000 Festayres ont rejoint les « **fêtes de Bayonne** » par le Ter en juillet dernier, avec le maintien du forfait unique à 12€.
- Pour la rentrée universitaire, afin de suivre l'allongement observé de l'âge des étudiants et pour harmoniser l'offre jeune régionalement, il a été proposé une extension de l'âge limite d'accès à la Carte Aquitaine Etudiant de 26 à 28 ans.
- Pour les étudiants toujours, un jeu concours original sur des gobelets, a été organisé en fin d'année dans le but de faire connaître le site Ter et les produits tarifaires destinés aux jeunes. 26 lots ont été distribués (Iphone 6, tablettes Samsung, casques audio Beat et cartes Izy Air).



- **Promotion sur la carte IZY'Air** (50% de réduction) en septembre : 7110 cartes ont été achetées.
- **Offre de remboursement** lors d'une nouvelle adhésion à un abonnement annuel (IZY Pass ou Modalis) pendant la semaine de la mobilité.
- **Mise en place de forfaits aller-retour journée** à l'occasion des Journées Européennes du patrimoine (550 forfaits vendus).
- Mise en ventes de forfaits découverte Aquitaine de 10€ à 40€ en solo et 30€ à 50€ en mini-groupe de 2 à 5 personnes, pour un aller-retour journée, valable entre deux gares d'Aquitaine pendant les vacances de la Toussaint (samedi 18 octobre au samedi 1er novembre 2014) : 2013 forfaits distribués.
- Mise en vente du **forfait fêtes de Noël** de 10 à 40€ l'aller-retour journée, valable les samedis ou dimanches de décembre pour découvrir ou redécouvrir les plus beaux marchés de noël de la région, mais aussi tout simplement pour faciliter les achats de noël dans les grandes villes (pas d'embouteillage et pas de souci de stationnement).
- Une **50aine de campagnes d'e-mailing** a été réalisée auprès de nos clients : pour annoncer des rencontres clients en gare ou à bord des trains, des jeux concours autour du vélo, pour connaître les habitudes et attentes des clients au travers de questionnaires et pour faire la promotion de nos produits loisirs.



## PROJETS 2015

Les équipes du Ter et de la Région n'ont de cesse de proposer des offres simples qui répondent aux besoins de déplacements des aquitains, mais aussi aux touristes qui souhaitent découvrir notre région.

A l'occasion de l'Escale du livre qui se tiendra du 10 au 12 avril 2015 à Bordeaux, des forfaits spécifiques individuels mais aussi en mini-groupe seront proposés depuis toute l'Aquitaine pour participer à la manifestation.

Pendant les vacances de Pâques de la zone C, les forfaits Découverte Aquitaine seront proposés toujours à partir de 10€ le trajet aller-retour journée.

Pour profiter des "ponts" du mois de mai, une offre spéciale sera proposée sur le prix de la carte loisir IZY'Air. L'intérêt croissant des jeunes pour le covoiturage est l'occasion pour le Ter de démontrer que le train est aussi disponible et pratique que la voiture et que bien souvent le nombre de places proposé dépasse celui des sites spécialisés en covoiturage. Une offre tarifaire sera expérimentée dès le 1<sup>er</sup> semestre 2015.

Régulièrement les établissements scolaires souhaitent expérimenter le train pour leurs voyages ou déplacements éducatifs. Aujourd'hui, chaque demande doit faire l'objet d'un devis individualisé lié au parcours ou à l'heure de départ des Ter. La mise en place de prix forfaitaires valables sur les Ter permettra plus facilement de préparer les budgets pour les enseignants.

**Au niveau des loisirs, les touristes cherchent de plus en plus des offres packagées « all inclusive ». En 2015, nous serons à l'écoute de partenaires impliqués afin de proposer offres combinées train+ à prix négociés incluant un ou plusieurs partenaires touristiques.**

## DISTRIBUTION

- En 2014, la vente à distance Ter Aquitaine a connu une progression des actes d'achat de plus de 100% par rapport à l'année précédente. La commercialisation dès septembre des billets Carte Aquitaine Etudiants sur le site a significativement augmenté les ventes au dernier trimestre.
- Pour le E-billet, 400 000 voyageurs dont l'origine ou la destination est en Aquitaine, ont choisi en 2014 d'acheter et d'imprimer directement à domicile leur billet dématérialisé, pour un parcours TGV ou Intercités combiné avec un parcours TER Aquitaine vendu sur site internet sncf.com. Ce qui représente une augmentation de +112% par rapport à fin 2013, soutenue par la croissance en saisonnalité (mai à septembre). Cette forte évolution est due à la tendance de fond d'un nouveau comportement d'achat de nos clients. En effet depuis quelques années, SNCF propose à sa clientèle de nombreux services et un large éventail de possibilités pour accéder à l'information et procéder à l'achat de titres de transport en dehors des gares (site internet sncf.com, site internet TER Aquitaine pour l'achat des billets régionaux depuis 2012, abonnement envoyé au domicile du client...) ou encore la possibilité de commander par téléphone un billet ou renouveler une carte de réduction.



## INTERMODALITÉ

### Vers un bon usage du vélo

- Signalétique vélos à bord des nouvelles rames Regiolis.
- Valorisation des services vélos / bon usage du vélo sur nouveau site Internet Ter Aquitaine : 2 nouvelles rubriques vélo, une dédiée aux pendulaires (Services vélo) et une dédiée au vélotourisme (Vélos & rando).
- Démonstrations de vélos pliants en gare, en partenariat avec des revendeurs et des fabricants (mai et septembre 2014) : **Agen (2j), Arcachon (1+3j), La Teste (1j), Langon (1j), Bordeaux Saint-Jean (3+6j)**. Partenaires mobilisés : CYVEA (Bordeaux), La Bicyclette (Agen), Bordeaux Scooter (Bordeaux) et le fabricant V'LEC. Gammes de vélos présentées : DAHON, GITANE, vélos électriques hollandais, V'LEC Pocket version électrique, BROMPTON, etc.
- Un atelier réparation vélo organisé en gare d'Arcachon dans le cadre de la Semaine de la mobilité, en partenariat avec Insercycles (Le Teich).
- 3 jeux-concours organisés par SNCF Ter Aquitaine et le Conseil régional d'Aquitaine autour du vélo et de l'arrivée des nouveaux matériels roulants Regiolis et Regio2N (3 lignes Ter concernées : Bordeaux-Agen, Bordeaux-Hendaye, Bordeaux-Arcachon). Les 2 premiers jeux-concours ont été lancés du 16 au 22 septembre lors de la semaine de la mobilité, le 3ème jeu a été lancé le 15 décembre et prendra fin le 21 décembre. La remise des prix des 2 premiers jeux a eu lieu sur Bordeaux à l'Hôtel de Région (Alain Rousset, Olivier Devaux directeur régional SNCF) le 12 décembre et en gare de Bayonne le 18 décembre. Travaux initiés avec la Mission des Offices de tourisme et Pays d'Aquitaine (MOPA) en juillet 2014 sur le thème du vélo et de l'itinérance touristique.



### Le centre de relation clients

Des télé-conseillers sont à la disposition des clients Ter Aquitaine du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, au 0 800 872 872 (N° vert, appel gratuit depuis un poste fixe). Des extensions horaires sont prévues lors de perturbations exceptionnelles.

Cette année, les télé-conseillers ont répondu à 33 000 appels et traité 1500 mails, et ce sont en moyenne 390 dossiers SAV par mois qui arrivent par courrier avec cette année un pic de plus de 630 dossiers reçus en juillet (accident Penguin).

L'essentiel des demandes concerne, les horaires, les travaux, les tarifs ainsi que l'information en situation perturbée.

Par ailleurs des courriels sont envoyés régulièrement aux abonnés Ter Aquitaine pour les informer de modifications de fiches horaires ou de fiches travaux.

Cette année, le mouvement de grève de juin ainsi que l'accident ferroviaire de Penguin ont perturbé le trafic et le Centre de Relation Clients est resté ouvert plus longtemps le soir et le week-end.

**CONTACT** 

**N°Vert 0 800 872 872**

**VOS CONSEILLERS** DU LUNDI AU VENDREDI DE 6h30 À 19h30 APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE



## Intermodalité

Travaux initiés avec la Mission des Offices de tourisme d'Aquitaine en juillet 2014 sur le thème de l'intermodalité : **comment développer l'acheminement en train des touristes vers les zones d'intérêt ?**

## Information multimodale

Convention de partage de données horaires théoriques entre SNCF / Conseil régional d'Aquitaine / Conseil général de la Gironde signée en février 2014 pour les rendre disponibles sur l'ensemble des outils d'information (**OPEN DATA**).

# 2015 : ACTIONS PROGRAMMÉES

## Vélo

- Lancement d'une offre promotionnelle « Ter + vélo pliant » début 2015, en partenariat avec le fabricant V'LEC.
- Renforcement du réseau " loueurs recommandés par SNCF en région Aquitaine".

## Information multimodale

- Activation des fonctionnalités Multimodales des outils TER Aquitaine : « Prochains départs » et « Recherche d'adresse à adresse » : **début 2015**.
- Convention de partage de données horaires avec Bordeaux Métropole (**OPEN DATA**).



# LES ENQUETES QUALITE DU TER AQUITAINE EN 2014

**L'une de ces enquêtes permet de mesurer la qualité de notre production du service au quotidien et de dresser des mesures de conformité tout au long de l'année sur l'ensemble des lignes.**

📍 Parmi les indicateurs suivis, on retrouve notamment la visibilité du contrôleur à bord et sur les quais, l'information en gare et à bord des TER en situation normale et perturbée, le confort, la propreté des trains et des gares, ou la conformité des toilettes à bord.

### Enquête de Satisfaction Clientèle.

📍 Une enquête a été effectuée cette année entre le 24 novembre et le 15 décembre 2014, les résultats seront disponibles au premier trimestre 2015.

### Certification : un standard de qualité de service reconnu par un organisme extérieur à l'entreprise.

📍 Le 15 mai 2014 s'est tenu l'audit de renouvellement des lignes Bordeaux - Saint Mariens Saint Yzan et Bordeaux-Le Verdon.  
📍 Le 23 octobre 2014 s'est tenu l'audit de renouvellement des lignes Bordeaux - Mont de Marsan, Bordeaux – Arcachon et Pau-Oloron.

**A l'issue de ces différents audits un avis favorable a été rendu pour le renouvellement des certifications.**

📍 Aujourd'hui ce sont 5 lignes qui sont certifiées SGS. Bayonne-Saint Jean Pied de Port est actuellement suspendue pour cause de travaux de régénération de voies.  
📍 Le 11 décembre 2014 a eu lieu l'audit de certification des lignes Bordeaux - Bergerac-Sarlat et Bordeaux-Agen. Les résultats seront connus début 2015.



**8 lignes  
TER Aquitaine  
certifiées SGS**



## Les blogs de lignes

Gérés et animés par les Responsables de ligne (managers de ligne), les blogs de ligne ont été conçus pour renforcer la relation et le dialogue avec les clients.



- BLOG > [LIGNE 32 BORDEAUX ARCACHON](#)
- BLOG > [LIGNE 40 BORDEAUX MONT DE MARSAN](#)
- BLOG > [LIGNE 63 PAU OLORON STE MARIE](#)
- BLOG > [LIGNE 48 AGEN PÉRIGUEUX](#)
- BLOG > [LIGNE 24 PÉRIGUEUX BORDEAUX](#)

Ainsi le client est au courant des animations sur sa ligne (rencontres clients), des nouveaux produits tarifaires et services. Le blog lui donne la possibilité de laisser des commentaires et de correspondre avec le responsable de ligne. A fin septembre on a pu comptabiliser plus de **38 000 visites pour les 5 blogs**.

## L'INFORMATION VOYAGEURS ET LES SERVICES

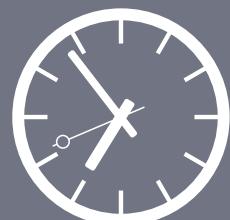
### Site Internet Ter Aquitaine

- Refonte du Site Internet Ter Aquitaine: fin juillet 2014.
- Meilleur navigation, plus moderne, plus intuitif, site web accessible aux mal ou non voyants, sourds.
- Responsive design (adaptable à tous les supports de lecture).
- Réécriture numérique des articles (écriture active, qui va à l'essentiel).
- Redéfinition de l'arborescence des services et des produits.
- Web analyse des flux.
- Possibilité d'enquêtes en ligne.
- Création et enrichissement des rubriques « Train + Vélo » et « Loisirs et Tourisme ».
- Création d'une rubrique « actualités ».



### TER MOBILE (application d'information voyageur pour mobile)

- TER mobile permet de délivrer une information en temps réel ; il est disponible sur tous les Smartphones et tablettes.
- L'application TER mobile connaît un très large succès et le taux d'usage est en forte croissance.
- Evolution 2014, notifications retard : après avoir enregistré leurs paramètres d'alerte, les utilisateurs de TER Mobile reçoivent une notification pour tout retard supérieur à 10 minutes. Depuis début mars 70 000 notifications ont été envoyées.



### FICHES HORAIRES

Une information complète pour notre clientèle avec l'édition pour les services d'hiver et d'été de **1,7 millions de fiches horaires** pour les 15 lignes d'Aquitaine.

## Rencontres clients en gare et à bord

Les équipes Ter se déplacent à la rencontre des clients dans les trains et en gare pour échanger librement et en toute transparence sur les sujets liés au Ter. Les voyageurs peuvent ainsi partager leur quotidien, poser des questions et découvrir les actualités du Ter Aquitaine.

Les sujets généralement abordés sont les services Ter et l'information des voyageurs, la rénovation des gares et parkings, l'arrivée des nouveaux matériels, la régularité, la capacité des trains...



En 2014,  
**57 rencontres ont eu lieu dont  
50 en gare**

## PERSPECTIVES 2015



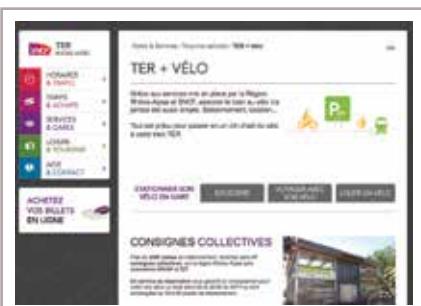
Côté digital, **l'application unifiée regroupera l'information voyageurs** de tous les trains SNCF sur une seule application.

En les accompagnant depuis chez eux jusqu'à leur destination, cette application permettra à nos clients de bénéficier d'informations personnalisées et contextualisées, en temps réel, autour de leur voyage (itinéraires, perturbations, travaux, numéro de quai...).



Nouvelle page « **info travaux** » et « **info grèves** » accessibles depuis le menu « **Rechercher un horaire** ».

Nouvelle page « **situations perturbées** » activée depuis la page d'accueil en cas de besoin.



Mise en qualité des fiches « gare » (parking vélo, parking voiture, Accès Plus, etc.).

## Google AdWords

Optimisation du référencement de chaque page à l'aide de l'outil Google Adwords.

# CREATION D'UN ATELIER DE MAINTENANCE TER AQUITAINE A BORDEAUX



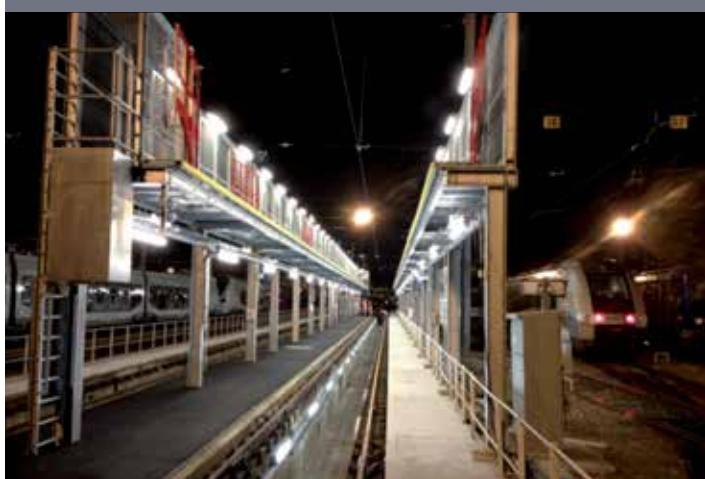
**Création de l'atelier  
de maintenance  
TER Aquitaine  
financé par le Conseil  
Régional d'Aquitaine**

**2014 > 2016**

L'arrivée progressive des nouveaux matériels Régiolis et Régio 2N, acquis par le Conseil régional d'Aquitaine, nécessite l'aménagement d'un atelier de maintenance spécifique pour répondre aux exigences de ces matériels de haute technologie.

Pour ce faire, le Conseil Régional d'Aquitaine investit dans l'adaptation de l'atelier déjà existant et des infrastructures du Technicentre, dans la **construction d'un nouveau bâtiment de plus de 2 000 m<sup>2</sup>, ainsi que d'une aire de nettoyage technique et de détagage**.

**Le but de ces aménagements est de garantir aux usagers du TER Aquitaine un parc entretenu localement, fiable et propre mais aussi renforcer l'efficacité et la rapidité de la maintenance des matériels et ainsi garantir un meilleur roulement de chaque rame.**



La première pierre de l'atelier de maintenance TER a été posée en présence d'Alain Rousset, président de région Aquitaine et Alain Le Vern, directeur général SNCF TER et régions, le 5 juin 2014.

Depuis, les travaux préparatoires pour l'installation des équipements du chantier ont été réalisés. Les voies sur lesquelles sera construit le futur atelier ont été démontées, ainsi que toutes les installations électriques, condamnant ainsi plus de 1000 m de voies au sein du Technicentre.



Une passerelle d'accès en toiture a été créée et livrée en 2014. L'atelier déjà existant a été rallongé et aménagé pour pouvoir accueillir ces nouveaux matériels plus capacitaires.



**Investissement de 24 millions d'euros.  
Projet financé en totalité par le  
Conseil régional d'Aquitaine.  
La maîtrise d'œuvre est assurée  
par SNCF.**

## ZOOM SUR LA LUTTE ANTI-FRAUDE

La fraude génère de nombreuses difficultés pour la collectivité : **irrégularité des trains** (intervention des Forces de l'ordre pour des voyageurs démunis de titre de transport etc.), **climat d'insécurité, répercussion indirecte des coûts sur le prix des billets...** Aussi, SNCF, en lien avec les pouvoirs publics, se doit de s'organiser pour toujours plus en limiter les conséquences sur les voyageurs.

LE SAVIEZ-VOUS ?



Le coût de la fraude est estimé à au moins **300 millions d'euros par an pour SNCF** : 100 millions pour Transilien en Ile-de-France, **100 millions pour les grandes lignes et 100 millions pour les TER**.

**SNCF A PRIS LA DÉCISION DE FAIRE DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE UNE PRIORITÉ POUR 2015 PAR LE DÉPLOIEMENT D'UN PLAN D'ACTIONS ANTI-FRAUDE :**

### 📍 Avant le voyage :

- Réduction de la durée de validité des billets TER et Intercités (7 jours et non plus 61 jours): une première mesure qui a été mise en place le 2 septembre dernier afin de lutter contre la "multi-utilisation" du même titre de transport.
- L'amélioration de la couverture de distribution en développant le digital (internet/fixe/mobile) pour rendre le service de distribution accessible 24h/24 et disponible partout.

### 📍 En gare :

- Développement des opérations de contrôle des billets à la descente des trains ou à l'embarquement.
- Etudes pour mise en place potentielle de dispositifs d'auto-validation pour les voyageurs (du type par exemple des portiques d'accès en IDF) en ciblant les gares à fort volume.

### 📍 A bord des trains :

Durcissement des règles de régularisation avec une augmentation générale des Indemnités Forfaitaires à bord pour les clients en situation irrégulière :

- L'amende forfaitaire pour un billet non composté va passer de 10 à 20 euros.
- Pour un trajet inférieur à 150 kms, les voyageurs sans billet paieront 50 euros au lieu de 35 ; et si l'amende n'est pas réglée sur le champ, elle pourra atteindre 100 euros.
- Les voyageurs qui n'auront pas acheté leur billet mais qui se présenteront spontanément au contrôleur subiront aussi une majoration: Ils devront payer 7 euros supplémentaires contre 4 auparavant pour les distances inférieures à 150 kms et 15 euros (contre 10 jusqu'ici) pour les parcours supérieurs à 150 kms.

**Pour rappel, SNCF n'avait pas augmenté le montant de ses « amendes » depuis 2003, ni le montant des frais de dossier pour l'établissement des PV depuis près de 30 ans.**

### 📍 Après le voyage :

- Amélioration du taux de recouvrement des PV en fiabilisant les adresses, en durcissant la répression vis-à-vis des multi récidivistes et en accroissant le partenariat avec le Ministère des Finances.





## Concrètement, les actions anti-fraude pour le TER Aquitaine :

Sur l'Aquitaine des **agents de contrôle sont exclusivement affectés à la Lutte Anti Fraude**. Par équipe volante de deux/trois, ils se consacrent aux opérations de contrôle à bord des trains, en complément du chef de bord (contrôleur) et participent, en gare, à des opérations de contrôle à l'embarquement ou à la sortie.

**En 2013, les brigades anti-fraude ont contrôlé, tous axes confondus, plus de 1 500 trains et près de 150 000 voyageurs en Aquitaine.**

Depuis juillet 2014 une expérimentation est en cours, avec pour objectif de tester et mesurer l'impact des équipes Lutte Anti Fraude concentrées sur un axe ciblé.

Testée de Juillet à Octobre sur l'axe Bordeaux-Arcachon, les équipes de contrôle ont accompagné tous types de trains, 7j/7, de manière aléatoire. Entre juillet et fin octobre, **près de 500 trains et + de 50 191 clients** ont été contrôlés sur cet axe.

Afin de compléter le dispositif à bord des trains, des opérations de contrôle avant embarquement et des contrôles de sortie ont été réalisées en gare de Bordeaux Saint-Jean mais aussi en gare de Pessac.

Une fois par semaine les équipes de contrôles ont également été regroupées sur l'ensemble des autres axes périurbains de l'étoile Bordelaise.

**En 2014, les brigades anti-fraude ont contrôlé, tous axes confondus, près de 2 000 trains et 200 000 voyageurs en Aquitaine.**

## DES PREMIERS RÉSULTATS ENCOURAGEANTS



Les premiers résultats sont encourageants sur l'axe Bordeaux-Arcachon, ces différentes formes d'organisation au contrôle nous ont permis de :

- contrôler de façon quasi exhaustive avec un niveau de contrôle par train supérieur à 80% ;
- gagner plus d'un point sur le nombre de situations irrégulières constatées à bord par les brigades de contrôle entre juillet et fin octobre ;
- panacher un dispositif à bord mais aussi au sol, très efficace en terme de production de contrôle puisqu'il permet dans un espace-temps réduit de contrôler beaucoup de clients ;
- mettre en action un dispositif qui permet de gagner en visibilité et en dissuasion.

L'expérimentation s'est poursuivie sur l'axe Bordeaux-Agen en novembre, sur Bordeaux-Coutras en décembre et sur le Péri-urbain depuis le début de l'année. Une évaluation du dispositif sera réalisée dans les prochaines semaines pour continuer à améliorer le dispositif, rendre la lutte plus efficace et **par là-même permettre aux clients en règle de voyager dans de meilleures conditions**.



# SNCF VOYAGES



# LES CHIFFRES CLES TGV LIGNE ATLANTIQUE



## TRANSPORTEUR TGV SUR LA LIGNE ATLANTIQUE :

**23** allers/retours par jour  
TGV Paris-Bordeaux

**5** allers/retours par jour  
TGV Paris-Bayonne-Hendaye

**4** allers/retours par jour  
IDTGV Paris-Bordeaux  
dont **1** vers Hendaye



**25 000** TGV  
par an

+ de 100 rames  
TGV parcourant  
notre région

## NOS CLIENTS SONT SATISFAITS ET LE DISENT :

**84%** (+3 POINTS/2013)  
des clients sont satisfaits de l'expérience SNCF.



**97%** de nos clients satisfaits de leur visite dans nos espaces de vente dont **72%** de très satisfaits.

**94%** de nos clients satisfaits sur l'attente dont **65%** de très satisfaits.

**99%** de nos clients satisfaits de l'accueil de nos vendeurs dont **81%** de clients très satisfaits.

Le trafic sur la relation **Paris-Bordeaux** est resté stable en 2014 malgré un contexte économique difficile. La régularité TGV sur cette relation atteint un très bon niveau avec **90% des TGV à l'heure**.

La ligne Paris-Bordeaux est la **2<sup>ème</sup>** du TGV Atlantique après la ligne Paris-Nantes.



La vente à distance (internet et 3635) représente près de 50% des ventes TGV, en progression de 4 points par rapport à 2013.

## ZOOM Garantie Voyage

Une de nos promesses : **LA GARANTIE ASSISTANCE (Aquitaine 2014)**

“ Nous sommes là, si un problème majeur intervient pendant votre voyage, pour vous prendre en charge, trouver une solution de poursuite de votre voyage et, si nécessaire, vous proposer un hébergement. Nous sommes là aussi, dans ces situations, pour vous apporter selon le moment de la journée, une boisson, une collation ou un repas.”

- + de 800 bus affrétés suite à des aléas de circulation
- près de 3000 chambres d'hôtel offertes aux voyageurs en rupture de correspondance
- + de 30 000 bouteilles d'eau offertes aux voyageurs en Aquitaine (hors Bordeaux)

## ZOOM GARE DE BORDEAUX

Ont été distribués aux voyageurs en 2014 :

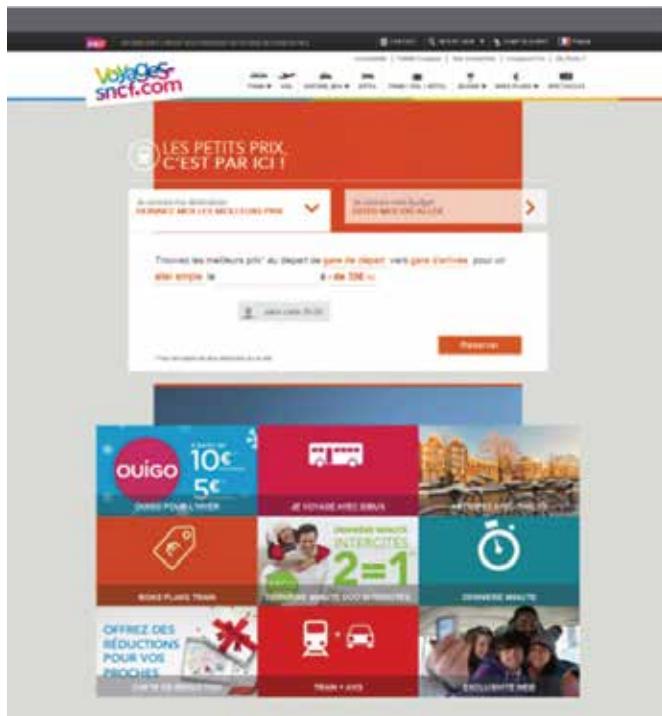
- + de 20 000 coffrets repas
- + de 13 000 coffrets collation
- + de 20 000 bouteilles d'eau
- 
- + de 140 volontaires de l'info (gilets rouges) déployés tout au long de l'année au plus près des voyageurs.

# ANNEE 2014 TOUJOURS PLUS DE PETITS PRIX



## LES OFFRES DE DERNIÈRE MINUTE

Donner la possibilité exclusive aux porteurs de carte Jeune d'acheter des billets, en faible anticipation à des prix très avantageux, et d'en faire bénéficier 1 à 4 accompagnateurs de tout âge.



## UN ID TGV VERS LA CÔTE BASQUE

A raison d'un Aller et Retour quotidien de et vers Paris.

## SIMPLICITÉ ET PETITS PRIX POUR MIEUX RÉPONDRE AUX ATTENTES DES FRANÇAIS

Depuis juin 2014, est disponible sur le site voyages-sncf.com un onglet « Espace Petits Prix » sur lequel sont regroupés tous les outils afin de trouver les meilleurs prix sur toute l'offre du Groupe. Les voyageurs peuvent ainsi choisir l'offre qui leur convient le mieux.

Plus de 70 millions de billets avec réduction ont été vendus en 2014.

1 voyage en TGV sur 8 a été réalisé au tarif Prem's.

Au total, **75% des clients SNCF voyagent avec une réduction.**

## DES PROMOTIONS TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

TGV 100% Prem's

Promo DUO au printemps et en novembre : partez à 2, payez pour 1

Promo sur les TGV Intersecteurs : Lille Bordeaux et Strasbourg Bordeaux

Promo 1<sup>ère</sup> classe en été

Promo Petits et Grands

Promo mini groupes avec des offres 3=2

VOYAGISSIMES au printemps et à l'automne

Promotion sur le service Bagages à domicile durant l'été

Réductions sur les abonnements Fréquence France Entière 1<sup>ère</sup> classe pour notre clientèle Pro

# ANNEE 2014 TOUJOURS PLUS DE SERVICES



## RENOUVELLEMENT DU PARTENARIAT TRAIN + LOCATION DE VOITURE AVIS POUR 5 ANS, 2014-2019

### Les principales nouveautés :

- Une offre plus généreuse avec des niveaux de réduction progressifs liés à la fidélité des clients. Jusqu'à 20% de réduction sur le meilleur prix Avis tout public (offre prépayées grand public) + garantie du meilleur prix (on vous rembourse 2 fois la différence).
- Une gamme d'offres flexibles.
- Une offre tarifaire spécifique pour notre clientèle Pro.
- Des services proposés en fonction du statut de fidélité du programme Voyageur SNCF.
- La remise des clés à tous les clients.
- Un SMS de rappel 24H avant la location.
- La garantie du prix le moins cher.



## LE E-BILLET

C'est un billet imprimable à domicile ou dématérialisé et porté sur la carte de fidélité ou téléphone portable du voyageur.

- Près de 3 X plus de e-billets vendus en 2014 par rapport à 2013 dont 2 X plus de billets sur téléphone portable.
- Le e-billet est utilisé par près de 1 client TGV sur 2.
- **90%** d'utilisateurs satisfaits.
- **96%** de clients le recommandent.
- Un périmètre de plus en plus large avec **95%** du trafic TGV, **75%** du trafic Intercités, **135 destinations internationales**.

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Le **m-billet** (billet sur téléphone mobile) a été 2 fois plus utilisé comme support en 2014 comparé à 2013 en volume il représente la moitié des e-billet



## LE PROGRAMME DE FIDÉLITÉ

Une carte de fidélité 100% gratuite

Des services exclusifs

Une accessibilité sur mobile

Une adhésion en quelques clics

Des avantages et des récompenses

Un parc de clients fidélisés en croissance, au-delà des objectifs avec plus de 2,3 millions d'inscrits.

Une satisfaction Clients en croissance.



# ANNÉE 2015 VERS UN VOYAGE ENCORE PLUS SIMPLIFIÉ

## LA CARTE VOYAGEURS: LE 3 EN 1 POUR SIMPLIFIER LE VOYAGE DE NOS CLIENTS LES PLUS FIDÈLES !

La carte de fidélité VOYAGEURS devient le support unique de voyage.

Plus simple et plus moderne, elle contiendra :

- La carte de réduction ou l'abonnement
- Le programme de fidélité
- Le e-billet

## LES BORNES LIBRE SERVICE MODERNISÉES

**Une ergonomie repensée :**

- qui proposera tous les tarifs et offres
- avec les horaires en temps réels
- incluant un parcours spécifique pour les Pros

**Puis progressivement une nouvelle borne**

- avec un nouvel écran tactile, plus grand
- capable de scanner un code barre, lire une carte SNCF et un téléphone NFC



## DÉVELOPPEMENT D'IDTGV VERS HENDAYE ET AU DÉPART D'HENDAYE

Un deuxième aller/retour quotidien est mis en place de et vers Paris.



## UNE GRANDE 1<sup>ÈRE</sup>: OUVERTURE DES VENTES 6 MOIS À L'AVANCE !

Dans le cadre du projet Booking Horizon, SNCF lancera début février 2015, une expérimentation d'ouverture anticipée des ventes entre 6 et 4 mois pour les circulations d'été, sur quelques Origines/Destinations TGV et Intercités dont Paris->Hendaye/Tarbes/Toulouse au-delà de Bordeaux (la desserte de Bordeaux n'est pas intégrée dans l'expérimentation).

Si l'expérimentation est concluante, elle sera étendue progressivement à un périmètre plus important dans les années à venir. **L'objectif final étant d'ici quelques années d'ouvrir les ventes à M-12 afin de répondre aux attentes clients.**

## UN BONUS DE RENOUVELLEMENT MIS EN PLACE POUR TOUTES LES CARTES DE RÉDUCTION

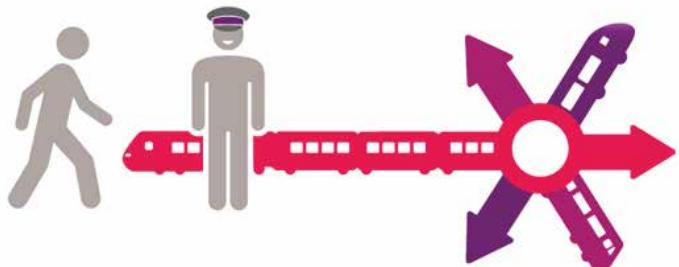
Destiné à l'ensemble des porteurs de cartes de réduction arrivant à expiration ou ayant expirée depuis peu, SNCF offre une remise exceptionnelle de 10€ à valoir sur le renouvellement de leur nouvelle carte de réduction.



**Leur fidélité est ainsi récompensée  
et ils peuvent continuer à voyager  
à tarif réduit une année de plus !**



# ANNÉE 2015 UN AMÉNAGEMENT DE NOS POINTS DE VENTE



AFIN DE MIEUX ACCUEILLIR  
NOS CLIENTS EN 2015 :

- **Dès février 2015**, l'Espace de vente rénovée de la gare de Biarritz sera accessible au public.
- **Les Espaces Voyageurs de Pau** (escale et vente) seront modernisés et rapprochés pour une ouverture au public fin 2015.



## QUELQUES EXEMPLES DE PRIX\* :

UN TRAJET  
BAYONNE-PARIS :

Avec une carte Jeune SNCF :

**31€** (échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. 3€ de frais le jour du départ).

Avec un tarif Prem's :

**25€** (non échangeable non remboursable).

En IDTGV :

**19€** (échangeable sous certaines conditions).

UN TRAJET  
BORDEAUX-PARIS :

Avec une carte Jeune SNCF :

**28,50€** (échangeable et remboursable sans frais jusqu'à la veille du départ. 3€ de frais le jour du départ).

Avec un tarif Prem's :

**20€** (non échangeable non remboursable).

En IDTGV :

**19€** (échangeable sous certaines conditions).

\*à partir de

# UNE MEILLEURE INFORMATION POUR LES VOYAGEURS



- Lancement d'une nouvelle application unifiée SNCF pour tous les trains.



• **Cette nouvelle application d'information Voyageurs couvrant l'ensemble des trains SNCF** (TGV, Intercités, TER et Transilien) a été testée en 2014. Elle donne plus d'informations sur les services et le confort à bord et en gares, sur les transports locaux et les correspondances. Elle offre aux utilisateurs un accompagnement personnalisé avec de nouveaux services « porte à porte » :

- Recherche de trajet.
- Information en temps réel y compris avec les perturbations.
- Information en gare avec les panneaux de départ et arrivée.
- Orientation en gare et/ou vers les gares.
- Intégration de son dossier voyage dont e-billet et carte de fidélisation.

Nos clients auront la possibilité de personnaliser et contextualiser l'application et de nouvelles fonctionnalités sont prévues en 2015.

**Lancement national de cette application prévu début 2015.**



# CREATION D'UNE STATION DE MAINTENANCE TGV A BORDEAUX

Un bâtiment de 600 m<sup>2</sup> va être construit ainsi que deux voies de maintenance sur pilotis de 500 m capables d'accueillir chacune deux TGV. Cette station, financée intégralement par SNCF, sera constituée de passerelles d'accès aux toitures et aux portes latérales ainsi que d'une installation fixe de vidange. Avec l'arrivée de la LGV en 2017, le site de Bordeaux devient un nœud ferroviaire à grande vitesse. Développer les capacités de maintenance des TGV localement permettra d'accroître la fiabilité et la disponibilité des trains à grande vitesse et d'améliorer leur performance, leur ponctualité, leur confort et leur propreté.

Les travaux débutés en 2013 ont permis la création d'un accès dédié au chantier, le déplacement des installations de sécurité, le déplacement des caténaires et la création d'un bâtiment. Il est bon de noter que ce chantier est au cœur du Technicentre qui reste ouvert et exploité durant toute la durée des travaux, une véritable prouesse technique.

5 voies initialement dédiées à la préparation des rames TGV et Corail avant leur expédition en gare, ont été neutralisées pour la durée du chantier, condamnant ainsi 500 mètres de voies disponibles. Les travaux de génie civil pour la création des voies sur fosse ont débuté en décembre 2013.

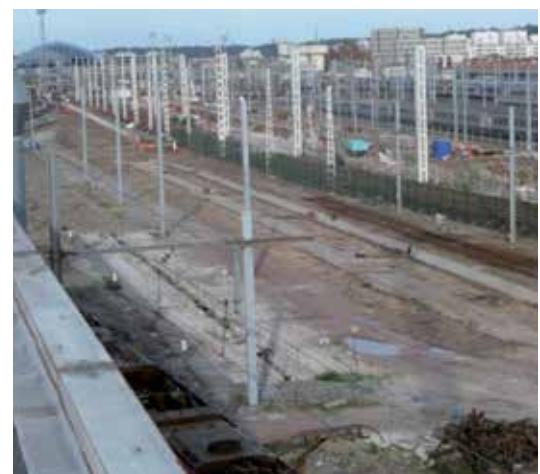
Les travaux de bétonnage de la structure sont actuellement en cours de finition : création de la structure béton étanche, installation de 565 micropieux entre 12 et 15 mètres de profondeur. Les agents du Technicentre sont formés à compter de janvier 2015 à cette future installation, et à leurs nouvelles missions.



Investissement de  
**35 millions d'euros.**  
Projet financé en totalité  
par SNCF.  
La maîtrise d'œuvre est  
assurée par SNCF.



AREP





# INTERCITÉS



# ACTUALITES DES TRAINS INTERCITÉS

La convention liant SNCF à l'Etat (DGITM) depuis 2010, qui arrivait à échéance au 31 décembre 2014, sera prochainement renouvelée pour une durée d'un an.

Le secrétaire d'État aux transports, Alain Vidalies, a confié au député du Calvados, Philippe Duron, la tâche de réfléchir à l'articulation des trains INTERCITÉS avec le TER et le TGV à travers la commission "Avenir des trains d'équilibre du territoire" lancée le 19 novembre dernier.

«Il faut repenser ce que l'on appelait autrefois les grandes lignes en introduisant plus d'efficacité, et en leur donnant un modèle économique» a déclaré Alain Vidalies.

Cette commission, composée de cinq parlementaires, deux élus régionaux et deux experts, se penchera également sur l'avenir de l'offre de nuit.

D'ici à six mois, elle remettra au gouvernement un rapport dont les décisions devraient être appliquées début 2016. En attendant, la convention actuelle est prolongée jusqu'à fin 2015, avec une offre de jour et de nuit identique à celle d'aujourd'hui.

Conventionnée par l'Etat, mais structurellement déficitaire, l'activité Intercités est en grande partie soutenue par SNCF. L'Etat, Autorité Organisatrice des trains INTERCITÉS, s'est engagé en 2013 à financer le renouvellement d'une partie du matériel roulant avec l'aquisition de rames Régiolis en remplacement des rames Corail.

## INTERCITÉS EN CHIFFRES

**32,4 millions**  
de voyages en  
2013

**60%**  
de clients  
voyageant avec un  
tarif réduit en 2013

**72%**  
de clients  
voyageant de et  
vers Paris en 2013

**90%**  
de clients satisfaits  
sur l'ensemble du  
voyage en 2013

**340 trains en**  
moyenne dont  
**320 trains de jour**  
et **20 trains de nuit**

**35 lignes irriguant**  
le territoire  
national

**21 régions**  
desservies

**+ de 340 villes**  
desservies

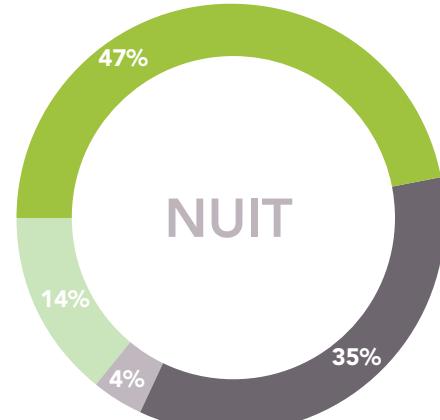
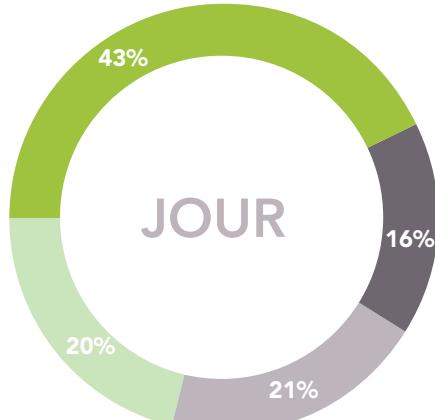


### TOP 5

des villes les plus  
utilisées sur les lignes  
INTERCITES Atlantique  
Méditerranée

- > Bordeaux-St-Jean-Toulouse-Matabiau
- > Marseille-St-Charles-Toulouse-Matabiau
- > Marseille-St-Charles-Montpellier-Saint-Roch
- > Montpellier-Saint-Roch-Toulouse-Matabiau
- > Bordeaux-St-Jean-Montpellier-Saint-Roch

Motif principal de déplacement



# L'OFFRE INTERCITÉS EN AQUITAINE EN 2015

INTERCITÉS en Aquitaine dessert directement les métropoles régionales de l'arc Atlantique et Méditerranée : Quimper, Nantes, La Rochelle, Bordeaux, Limoges, Toulouse, Montpellier, Marseille.



## LIGNES INTERCITÉS DESSERVANT LA RÉGION AQUITAINE

### Ligne Intercités Quimper - Nantes - Bordeaux - Toulouse

- >> 3 trains allers-retours par jour Bordeaux - Nantes dont un au départ de Toulouse et un au départ de Quimper.
- >> 1 train aller-retour supplémentaire entre Bordeaux et Nantes les vendredis et dimanches.
- >> 1 train aller-retour par jour entre Bordeaux et La Rochelle 6 jours sur 7.
- >> 1 train aller-retour par jour entre Nantes et Quimper.

Un service conçu en correspondance à Bordeaux avec la ligne INTERCITÉS Bordeaux Marseille Nice.

### Ligne Intercités Toulouse - Hendaye

4 trains allers-retours par jour entre Toulouse et Bayonne, dont 1 amorcé à Hendaye.

Un service conçu en correspondance à Toulouse avec la ligne INTERCITÉS Bordeaux Marseille Nice.

> Les travaux SNCF Réseau sur cette ligne :  
La ligne INTERCITÉS Toulouse - Hendaye est particulièrement impactée par les travaux depuis plusieurs années.

En 2015, le volume de travaux reste à un niveau élevé sur l'ensemble de la ligne.

### Ligne INTERCITÉS Bordeaux - Marseille - Nice

- >> 6 Allers-Retours quotidiens entre Bordeaux et Marseille :
- 2,5 Allers-Retours « Grand-Sud » qui desservent Bordeaux, Toulouse, Montpellier et Marseille
- 3,5 Allers-Retours « Caboteur » qui desservent Marmande\*, Agen, Montauban\*,

Toulouse, Carcassonne, Narbonne, Béziers, Sète, Montpellier, Nîmes, Arles\*, Marseille

NB : les villes suivies de (\*) ne sont pas desservies par tous les trains caboteurs

>> Desserte de Nice :

1 Aller-Retour quotidien - 1 Aller-Retour supplémentaire 3 jours par semaine (VE-SA-DI et SA-DI-LU)

NB : La desserte de Nice se fait en amont/aval des trains Grand-Sud. Les gares desservies sont Toulon, Les Arcs-Draguignan, St Raphaël, Cannes, Antibes, Nice.

>> 1 Aller-Retour supplémentaire les Vendredis et Dimanches

- 1 Aller Marseille - Toulouse « Caboteur »
- 1 Aller Bordeaux - Marseille « Grand-Sud »

Un service conçu en correspondance à Toulouse avec la ligne INTERCITÉS Toulouse

Hendaye et à Bordeaux avec la ligne

INTERCITÉS Bordeaux Nantes.

### Ligne INTERCITÉS Bordeaux - Lyon

Un programme de travaux important ne permet pas aux trains INTERCITÉS Bordeaux – Lyon / Lyon – Bordeaux de circuler sur la totalité du parcours, pendant toute l'année 2015. Ainsi, les trains INTERCITÉS de cette ligne ne pourront circuler qu'entre Bordeaux et Limoges.



### Ligne INTERCITÉS de nuit Paris - Austerlitz - Hendaye (Irun) / Tarbes (dite "Palombe")

Un aller-retour les vendredis, dimanches et lundis hors vacances scolaires et un aller-retour quotidien pendant les vacances scolaires, avec la même déviation via Toulouse en 2015, imposée par les travaux de la LGV entre Tours et Bordeaux.

# INTERCITÉS : NOUVELLE OFFRE DE RESTAURATION

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, INTERCITÉS propose une nouvelle offre de restauration sur ses lignes de jour et de nuit, à réservation obligatoire.



Nouvelle offre de restauration sur les lignes Intercités à réservation obligatoire (Bordeaux > Marseille > Nice)



INTERCITÉS revoit son modèle économique avec une carte renouvelée et enrichie par des produits frais.

Pour cette nouvelle offre, INTERCITÉS s'est associé à des marques connues comme Monop'Daily, Michel & Augustin, Lili's Brownies, Compagnie Coloniale mais également à des artisans reconnus :

- **Gontran Cherrier** : jeune boulanger-pâtissier de renom international qui aime réinventer les "basiques".
- **Beillevaire** : producteur-fromager-crémier depuis 30 ans qui propose un plateau de fromages affinés servis avec deux petits pains.
- **Eatme** : restauration rapide "faite maison" qui propose une cuisine de saison.

L'offre de restauration sur les INTERCITÉS consiste en un service ambulant de vente à la place et à la carte et propose depuis peu, un service de pré-réservation sur internet, offrant un plus large choix de menus.



CE TRAIN  
INTERCITÉS FAIT  
AUSSI VOYAGER  
VOS PAPILLES.

NOUVELLE OFFRE  
DE RESTAURATION INTERCITÉS.



DE NOUVELLES MARQUES MONTENT À BORD  
POUR VOUS PROPOSER TOUJOURS PLUS DE QUALITÉ.

monop'daily

GONTRAN CHERRIER

eatme

beillevaire

Compagnie Coloniale

Pour votre santé, pratiquez une activité physique régulière. mangerbouger.fr



Fidèle à sa politique de petits prix, INTERCITÉS propose une offre de menus comprise entre 8,20 € et 12,40 € ou s'échelonnant de 9,90 € à 16,50 € via le service de pré-réservation sur internet.



# GARES & CONNEXIONS



# GARES & CONNEXIONS EN AQUITAINE

Dirigée par Patrick Ropert depuis octobre 2014, l'activité Gares & Connexions a vu le jour le 7 avril 2009. Il s'agit de l'activité de SNCF en charge de la gestion et de la valorisation des 3000 gares françaises. Ses missions se concentrent sur trois priorités :



**Promouvoir** la qualité au service des voyageurs, des transporteurs et de la ville : accès à la gare facilité, accès à l'information à distance et en gare, fluidité des cheminements, lisibilité des espaces, confort.



**Accueillir** tous les opérateurs et modes de transport : garantie d'un accès équitable et transparent pour l'ensemble des opérateurs et leurs clients, aux installations et prestations de service en gare.



**Réaliser** les investissements nécessaires au développement des trafics, sans peser sur les transporteurs : aménagement du territoire des gares pour améliorer le quotidien des voyageurs et accompagner les mutations urbaines.

### **Une organisation au plus près des territoires**

Cette branche SNCF s'appuie sur 6 agences qui couvrent l'ensemble du territoire français. Avec un siège à Bordeaux, l'**Agence Gares Sud-Ouest compte environ 60 personnes**, qui oeuvrent pour les régions Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées et Poitou-Charentes.

### **Pour la région Aquitaine, le périmètre de l'agence couvre 166 gares et haltes.**

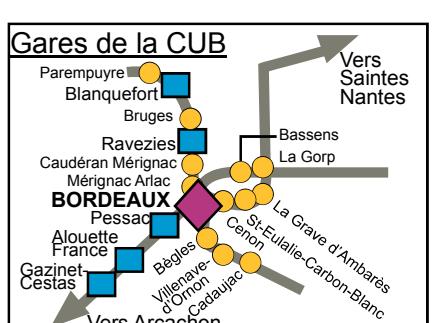
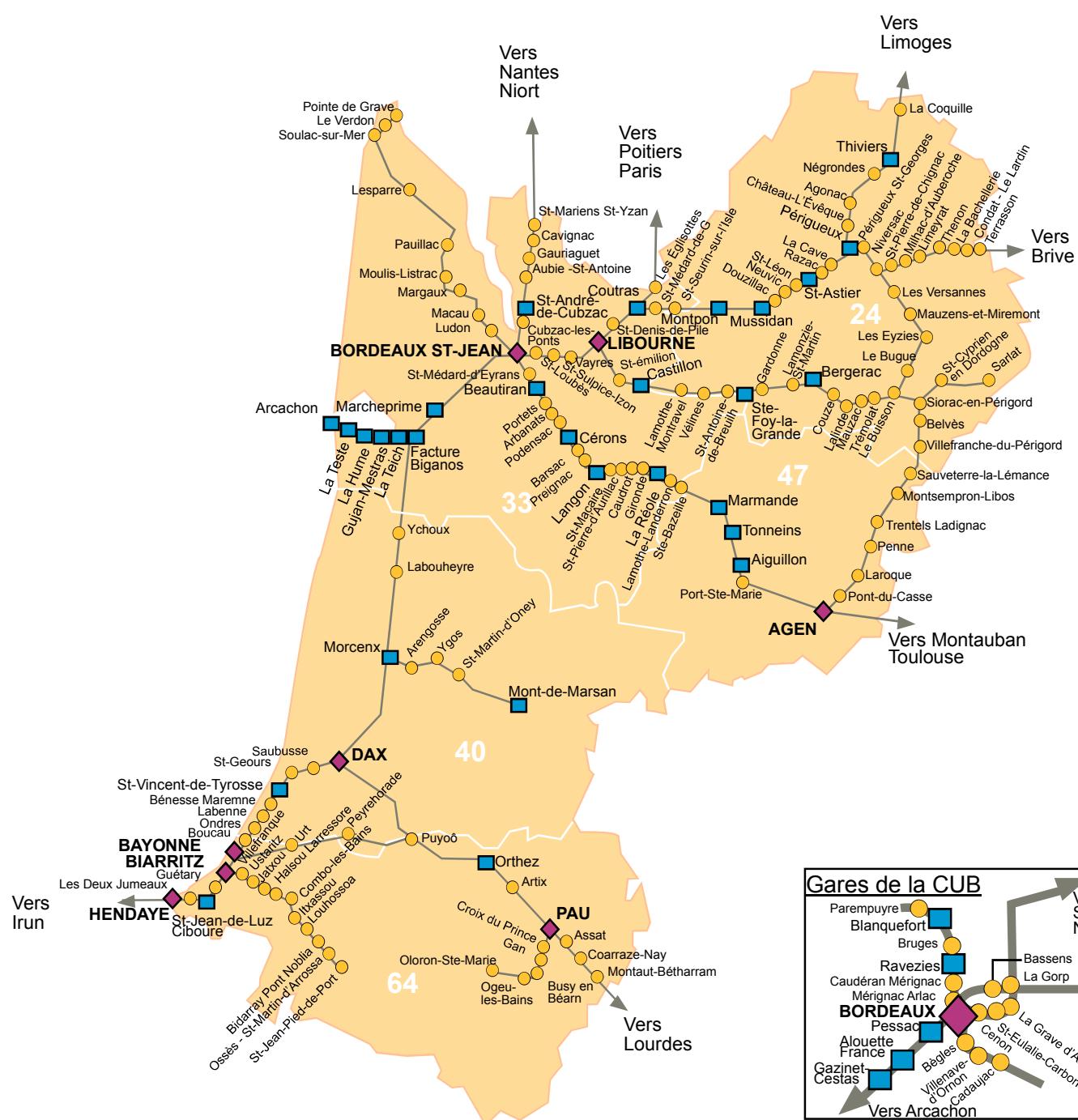
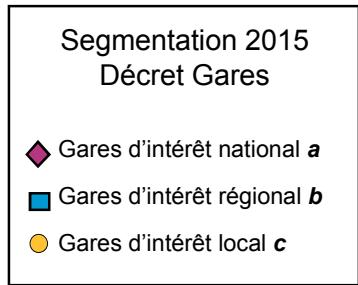
L'Agence Gares Sud-Ouest porte l'ambition de faire des gares des lieux de vie, ouverts à tous : faire émerger des services innovants et inventer de nouveaux espaces pour la mobilité, en partenariat avec les collectivités locales. Elle a également pour mission de maintenir, d'aménager et de développer les gares pour la satisfaction des clients.

### **Gares & Connexions comprend 2 filiales :**

- AREP (Architecture - Urbanisme - Ingénierie - Design), et PARVIS (Assistance à maîtrise d'ouvrage - Conduite d'opérations immobilières et d'aménagement des gares);
- A2C (Commercialisation des espaces en gare).

# AGENCE GARES SUD-OUEST RÉGION AQUITAIN

## GARES & CONNEXIONS



# EXTENSION DE LA GARE SAINT-JEAN CÔTÉ BELCIER

**Augmenter la capacité d'accueil de la gare : 11 millions de voyageurs en 2013, 18 millions en 2017.**

**Ouvrir la gare sur un quartier en transformation dans le cadre de Bordeaux Euratlantique.**

**L'extension de la gare côté Belcier sera composée d'un ensemble architectural cohérent et intégré dans le quartier :**

- **un hall et des espaces voyageurs de 2 500 m<sup>2</sup>**, dont la dimension est comparable au hall historique de la gare Saint-Jean ;
- une architecture en gradins permettant un retrait progressif par rapport à la rue des Terres de Borde.

Le bâtiment voyageurs en transparence avec le nouveau parvis, accueillera également **1800 m<sup>2</sup> de services et de commerces**, ainsi qu'**un parking (P1) proposant environ 860 places sur 7 niveaux** (dont un en sous sol comprenant une dépose minute) et une vélostation fermée et sécurisée de 370 places. Un deuxième parking (P2) sera situé entre le Pont du Guit et le nouveau pont routier de franchissement des voies ferrées prévu dans le cadre du projet urbain Euratlantique. **La capacité du parking P2 sera d'environ 750 places automobile et 150 places vélos.** Ce parking P2 sera livré début 2019. Enfin, le nouveau parvis sur le triangle Belcier et la rue des Terres de Borde sera quant à lui réservé aux piétons, vélos (220 places arceaux), transports en commun et taxis. Le parking P2 sera relié à l'ensemble par deux grandes ouvertures qui seront aménagées en continuité dans la voie du pont du Guit.

## UNE PHASE ACTIVE DE TRAVAUX

Concernant le calendrier, le chantier est désormais dans une phase active de travaux. Les terrains ont été libérés à l'automne 2014 grâce au transfert des loueurs de voitures et du parking sur le site d'Armagnac d'une part et des bus SNCF sur le parvis Charles Domercq d'autre part. Les travaux de gros œuvre du nouveau bâtiment vont se dérouler pendant toute l'année 2015 et jusqu'à mi 2016. La dernière phase des travaux consistera à aménager l'intérieur du bâtiment pour une mise en service prévue au printemps 2017. Pendant les travaux, Gares & Connexions assure le maintien des circulations piétonnes, de l'accès aux quais par le souterrain côté Belcier et des services aux voyageurs.

**Investissement de  
73 millions d'euros**

(périmètre : libérations de terrains  
- Bâtiment Voyageurs - Parking P1 -  
Parking P2).

**Projet financé à :  
27 %**  
**par Gares & Connexions,  
9 %**

**par le Conseil régional  
d'Aquitaine,  
8 %**

**par la Communauté  
urbaine de Bordeaux,  
2 %**

**par l'État,  
1 %**

**par la Ville de Bordeaux,  
53 %**

**par Vinci Park France.**



Credit photo AREP

- > **Prévisions de trafic voyageurs : 18 millions avec SEA et plus de 20 millions à terme (2035)**
- > **Fréquentation quotidienne de la gare de Bordeaux avec SEA : 55 000 voyageurs (jusqu'à 95 000 un jour de pointe)**
- > **Temps de trajet entre Bordeaux et Paris en 2017 : 2h05 contre 3h aujourd'hui**
- > **1/3 des voyageurs accèdera à la gare par le côté Belcier**
- > **Plus des 2/3 des voyageurs se rendront à la gare en transport en commun, à pied ou à vélo**

# LES PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX

Avec Gares & Connexions, la Région Aquitaine, les départements, communes, communautés d'agglomération et SNCF Réseau sont partenaires de tous les projets de pôles d'échanges multimodaux (PEM).

Créer un pôle d'échanges, c'est aménager un lieu d'articulation entre les différents modes (le train, les bus urbains, interurbains, les voitures, les taxis, les vélos...) pour faciliter et favoriser les transports collectifs. De nombreux sites font l'objet de projets, auxquels contribue Gares & Connexions pour répondre à la croissance des trafics et prendre en compte les nouvelles mobilités.

### GARE DE MONT DE MARSAN

Pour réaliser l'aménagement des abords de la gare, une étude pilotée par la communauté d'agglomération du Marsan a été réalisée en étroite collaboration avec Gares & Connexions.

Le projet a été validé et des études ont été engagées. Les travaux ont débuté fin 2013 et sont, à ce jour, en voie d'achèvement pour une livraison au 1er trimestre 2015.

Le projet prévoit la réalisation d'un parc de stationnement, d'une gare routière, d'une dépose minute et d'une station taxis et vélos. Son coût est estimé à environ 10 M€.

**A noter : un projet de gare nouvelle est prévu dans le cadre des Grands Projets Sud Ouest (GPSO), au nord de l'agglomération à proximité de l'échangeur de l'A65.**



Gare de Bayonne

### GARE DE BAYONNE

La gare de Bayonne est située au cœur d'un vaste projet urbain et ferroviaire, piloté par la Communauté d'Agglomération. Dans le cadre des études GPSO\* (Grand Projet Sud Ouest), la gare a été choisie pour accueillir l'évolution du trafic à l'horizon 2030. Le projet s'articule autour de 3 composantes : l'adaptation du plateau ferroviaire, l'étude urbaine et la mise en circulation d'un bus à haut niveau de service (BHNS), et le pôle d'échange multimodal (PEM). Le projet de PEM prévoit la création d'une gare routière, d'un parvis piétons et vélos, d'un parking de stationnement et l'aménagement du bâtiment voyageurs pour plus de services et de confort. Gares & Connexions a piloté et réalisé les études préliminaires du PEM, avec pour objectif, la mise en service de l'ensemble des composantes de l'opération à l'horizon SEA\* (2017). L'année 2015 sera consacrée au montage du financement de la réalisation du PEM.

\* Grands Projets Sud Ouest et Sud Europe Atlantique



PEM de Dax

### GARE DE DAX

Le PEM a été ouvert en 2014.

Pour le bâtiment voyageurs, les études seront réalisées en 2015, pour des travaux de modernisation programmés en 2016/2017.

Principaux axes traités: agrandir les espaces publics, améliorer l'accueil, rénover la zone de vente, moderniser l'offre commerciale et mettre aux normes d'accessibilité.

**A noter : dans le cadre de GPSO\*, la desserte de la LGV est prévue par la gare actuelle.**

## GARES & CONNEXIONS

### GARE DE PAU

La Communauté d'Agglomération Pau Pyrénées a retenu le projet urbain récent « Rives de Gave » comme l'un des projets phare de son périmètre. Le site de ce projet, resté à l'écart du développement urbain, forme une île au cœur de l'agglomération, à la fois friche industrielle et réserve écologique. Il est traversé par des infrastructures ferroviaires et centré sur la gare de Pau. L'opération « Rives de Gave » intègre le Pôle Gare Multimodal (PGM). Le projet de PGM prévoit l'aménagement d'une gare routière, la libération du parvis pour les modes doux et les piétons, la réorganisation du stationnement et le réaménagement du bâtiment voyageurs pour accueillir les flux attendus, s'ouvrir sur les nouveaux espaces intermodaux et offrir de nouveaux services et commerces aux voyageurs.

La Communauté d'Agglomération Pau Pyrénées a confié à SETEC la réalisation des études préliminaires du PGM, en partenariat avec Gares & Connexions.

La mise en service du PGM est envisagée à l'horizon SEA\* (2017).

\*Sud Europe Atlantique



Gare de Biganos-Facture



Gare d'Hendaye

### GARE D'HENDAYE

L'étude pour l'aménagement du pôle d'échanges d'Hendaye a été finalisée en 2013. Pour sa réalisation, un comité de pilotage regroupant les différents acteurs arrêtera en 2015 les aménagements retenus et leur financement par les partenaires.

Par ailleurs, l'offre commerciale en gare sera modernisée avec l'ouverture d'une boutique du quotidien au 1<sup>er</sup> semestre 2015.

### GARE DE BIGANOS-FACTURE

La Communauté de Communes du Bassin d'Arcachon Nord (COBAN) assure la maîtrise d'ouvrage des aménagements extérieurs du PEM.

Les travaux consistent principalement en la réalisation d'un parking longue durée, d'un parking courte durée, d'emplacements « arrêts minute » et personnes à mobilité réduite, de places de taxis ainsi que des emplacements pour les cars du Conseil Général.

Gares & Connexions réalisera dans ce cadre un abri vélos sécurisé de 72 places, ainsi qu'un préau reliant la gare à celui-ci, complété par un auvent adossé au bâtiment voyageurs.



**La phase 1 des travaux  
s'est achevée fin 2014  
Rénovation du bâtiment voyageurs.**

**Les travaux du PEM  
sont en cours  
Livraison prévue pour le  
2<sup>ème</sup> semestre 2015.**

# DES STANDARDS DE QUALITÉ DE SERVICE ET DE CONFORT POUR LES GARES DU RÉSEAU RÉGIONAL AQUITAINE

## LES GARES DU RÉSEAU RÉGIONAL FONT L'OBJET D'UNE ATTENTION PARTICULIÈRE

Avec Gares & Connexions, la région Aquitaine, les départements, communes, communautés d'agglomérations, et SNCF Réseau sont partenaires de tous les projets de rénovation de gares et haltes.

Entre 2013 et 2014, de nombreux chantiers ont ainsi permis de rénover les gares de : **Coarraze-Nay, Ychoux, Marmande, Port Sainte Marie, Puyoô, Soulac, Biganos-Facture phase 1, Mussidan, Saint Astier.**

Pour 2015, les programmes de modernisation se poursuivent avec les gares d'**Aiguillon, Beautiran, Biganos-Facture (2ème phase liée au PEM), Gazinet-Cestas, Gujan Mestras, La Hume, Langon, La Teste, le Teich, Pauillac et Sarlat.**

Ces modernisations de gares sont financées par le Conseil régional d'Aquitaine, Gares & Connexions et parfois les communes.

## Ces rénovations ont pour objectif :

- > L'amélioration du confort et des conditions d'accueil du public ;
- > L'amélioration de l'accessibilité pour tous ;
- > L'amélioration de l'intermodalité ;
- > La meilleure diffusion de l'information ;
- > La réduction de la consommation énergétique des bâtiments.



Gare de Saint Astier, aménagement des espaces de vente et d'attente.

# LES SERVICES INNOVANTS DANS LES GARES EN 2015 LES NOUVEAUTÉS CLIENTS DANS LES GARES DE LA REGION AQUITAINE



© Mathieu Lee Vigneau

### WIFI GRATUIT EN GARE

L'objectif pour Gares & Connexions est de proposer en 2015 un accès Internet WiFi gratuit pour les clients dans les plus grandes gares du réseau national.

Pour la région Aquitaine, les gares concernées sont Agen, Bayonne, Biarritz, Bordeaux Saint Jean, Dax, Hendaye, Libourne et Pau.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le modèle économique repose sur la publicité : accès WiFi gratuit et illimité après visionnage d'un spot publicitaire.

Le WiFi grand public s'adresse à tous : à l'ensemble des personnes présentes dans les gares concernées, souhaitant accéder à Internet en WiFi. Le portail de connexion est identique dans toutes les gares, et il suffit au client de créer un compte utilisateur pour accéder au service ou de télécharger l'application WiFi Métropolis. Ensuite, l'accès se fait de façon transparente et automatique dans les 128 gares françaises équipées.



### INFORMATION MULTIMODALE / INFORMATION DYNAMIQUE

Améliorer toujours plus l'information pour les voyageurs.

Exemple : gare de Bordeaux Saint Jean

Un Point Information, mis en place fin décembre 2014 dans le Hall Louis Armand, présente un écran tactile interactif permettant aux voyageurs de repérer les différents services de la gare et de visualiser l'itinéraire pour les rejoindre.



En 2015, des Plans de Transport Adaptés Informatisés faciliteront l'affichage des horaires et arrêts des trains impactés par les travaux. Ils seront déployés dans le hall Charles Domercq. Le système sera ensuite déployé dans d'autres gares de la région.

# L'ÉCOUTE CLIENT

**Gares & Connexions développe l'écoute de ses clients dans les principales gares.**

A cet effet, deux dispositifs sont utilisés conjointement :

### LA BORNE HAPPY OR NOT

Grâce aux avis émis par les clients, elle facilite la mise en œuvre de services et la réalisation de travaux dans les gares, par une meilleure adéquation aux besoins exprimés.



### LA BORNE « J'AIME »

Elle valorise les nouveaux services et les actions mises en œuvre.



## LE PROGRAMME DE DÉPLOIEMENT DES AFFICHEURS LÉGERS

2015 verra la mise en service des afficheurs légers, périphériques d'information dynamique sur le trafic en temps réel, dans les gares et haltes de la ligne du Médoc.

Le déploiement, financé par le Conseil régional Aquitaine et Gares & Connexions, sera poursuivi pour 5 autres lignes :

- Bordeaux - Saint Mariens,
- Bordeaux - Bergerac,
- Bordeaux - Périgueux,
- Bordeaux - Agen,
- Bordeaux - Arcachon.

Il interviendra entre 2015 et 2016.

### Gares de Marmande, Biganos-Facture, Langon, Pessac, Cenon

Une Centrale d'Annonces et de Téléaffichage Informatisée (CATI) sera installée dans ces 5 gares à partir de 2015. Elle permet la gestion en temps réel de l'affichage et des annonces sonores liées à la circulation des trains.

### Halte de Cenon

Un travail s'est engagé entre SNCF Réseau et Gares & Connexions pour finaliser les équipements de cette halte en collaboration avec Bordeaux Métropole (depuis janvier 2015), la ville de Cenon et le Conseil régional d'Aquitaine, au service des futurs utilisateurs des nouvelles voies ferrées. Des écrans TFT affichant les départs de trains, seront déployés sur les quais comme au niveau de l'avenue.

### Gare d'Hendaye

Dans le cadre du projet Transfermuga, un travail s'est engagé avec Euskotren pour favoriser l'interopérabilité. Il devrait aboutir à la mise en place, dans le hall de la gare, d'un distributeur automatique de tickets et d'un écran affichant les prochains départs Euskotren vers San Sébastien.

### Gare de Pau

Gares & Connexions a déployé un écran d'information multimodale dans le hall de la gare. Il permet de délivrer en temps réel des informations relatives aux horaires des bus du réseau Idélis, ainsi que le nombre de vélos disponibles aux 2 stations Idécycles les plus proches de la gare. Il préfigure le dispositif d'information multimodale qui sera déployé à la faveur du PEM.

Le réseau de bus du Conseil Général travaille avec Gares & Connexions à l'intégration de ses horaires sur le même écran.

### Gare d'Agen

Pour compléter l'aménagement du PEM, des écrans d'information multimodale seront déployés dans la nouvelle gare routière.

# MUSIQUE EN GARE - UN PIANO A DISPOSITION DES VOYAGEURS

Gares & Connexions met à disposition des voyageurs un piano en libre accès dans les gares de **Agen, Bayonne, Biarritz, Bordeaux Saint Jean et Pau**.

La présence d'un piano en gare est l'occasion pour les voyageurs de jouer à leur envie quelques notes ou un morceau entier. Véritable succès, les notes de musique se succèdent tout au long de la journée au rythme de la gare.

Un grand concours national de piano « À vous de jouer » - en partenariat avec Yamaha Music Europe et parrainé par André Manoukian - a été lancé en gare de Paris-Lyon le 24 septembre 2014. Tous les amateurs de piano avaient jusqu'au 24 décembre 2014 minuit pour poster leur vidéo sur le site dédié [www.concours-en-gares.com](http://www.concours-en-gares.com).

La liste des 42 candidats finalistes (6 finalistes par territoire) sera annoncée le 21 janvier 2015, à l'issue des jurys territoriaux. Le jury national, composé de Jean Mullor - Directeur Général de Yamaha, Patrick Ropert, Directeur de SNCF Gares & Connexions, et André Manoukian, parrain de l'opération - devra donc juger ces 42 candidats finalistes. La performance artistique globale et l'émotion dégagée seront les principaux critères qui entreront en jeu pour la sélection des 3 grands gagnants et du coup de coeur du jury. Les grands vainqueurs de ce concours recevront des pianos acoustiques et numériques de la marque Yamaha. Un prix spécial sera décerné au coup de coeur du jury et permettra à son lauréat de bénéficier d'une journée de répétition sur piano à queue de concert CFX Yamaha.



21 janvier 2015 : annonce des  
**42 candidats sélectionnés**  
11 février 2015 : annonce du  
nom des **4 gagnants** à  
l'occasion d'un concert de clôture  
en gare de Paris Nord et remise  
des pianos acoustiques et  
numériques de la marque Yamaha



## GAGNEZ UN PIANO

JOUEZ, ENREGISTREZ, GAGNEZ !  
DANS 100 GARES  
À PARTIR DU 24 SEPTEMBRE



# DES GARES DEVELOPPEES ET ANIMEES PAR DES SERVICES

### GARE DE BORDEAUX SAINT JEAN

En 2015, l'offre de services est enrichie et diversifiée pour le confort de l'ensemble des voyageurs.

L'offre de restauration sera complétée avec l'ouverture de l'enseigne Caffé Ritazza proposant une restauration rapide de pâtes et un café de qualité.

Depuis janvier 2015, les voyageurs professionnels peuvent utiliser le **centre d'affaires Regus**, qui propose des salons de réunion et des salles de vidéoconférence, ou bien encore la location de bureaux privés et la mise à disposition d'espaces mutualisés, pour travailler entre collaborateurs ou partenaires.



Espace de travail du Centre d'Affaires Regus



### LA BOUTIQUE DU QUOTIDIEN

« La Boutique du quotidien », commerce d'un nouveau genre dans les gares françaises, vise à associer dans un même espace de manière simple et pratique, une **restauration sur place ou à emporter, la vente de produits de dépannage, la distribution de presse, livres, tabac** (en fonction de la réglementation en vigueur) et d'autres services facilitateurs.

Avec une politique de prix très compétitive, l'offre de la Boutique est adaptée pour chaque gare.

Un de ces concepts a ainsi été développé et ouvert en gare de Libourne en novembre 2013 avec Casino Shop, du groupe Relay, pour la plus grande satisfaction des voyageurs et des riverains.

**En 2015, deux boutiques du quotidien ouvriront, dans les gares d'Hendaye et de Biarritz.**



### NOUVELLE OFFRE RELAY EN GARE

L'offre Presse en gare est une offre incontournable, attendue par tous les voyageurs.

A la faveur du renouvellement du contrat de Presse SNCF / RELAY, l'association des savoir-faire de Gares & Connexions et de RELAY France permettra, sur les 10 années du contrat, de proposer aux voyageurs, une offre commerciale rénovée autour de la presse et du livre, mais également des services innovants tels que :

- la vente de billets de spectacle,
- la vente ou la location de tablettes numériques,
- des bornes de chargement cinéma,
- les points de retraits pour colis,
- des animations propres au réseau SNCF.

En Aquitaine une dizaine de points de vente Relay sera ainsi rénové 2015.

# LA GARE MET EN SCENE LES EVENEMENTS ARTISTIQUES ET CULTURELS

Gares & Connexions partage avec tous l'art et la culture en gare.

La gare de Bordeaux Saint Jean a été le théâtre en 2014 de nombreuses manifestations culturelles : à l'occasion du renommé festival de musique **Garorock**, avec des concerts et des expositions de photographies d'ambiances du festival, à Bordeaux et dans la gare de Marmande, et à l'occasion du projet artistique européen « **Mécanismes pour une entente** » avec l'école d'Enseignement Supérieur d'Art de Bordeaux, avec une restitution visuelle et textuelle.



Festival Garorock, concert en gare de Marmande, du groupe "la Rue Ketanou".



Inauguration "Mécanismes pour une entente", animation de la gare de Bordeaux par des musiciens et des danseurs.

De nombreux partenariats et manifestations sont en projet en 2015, comme avec l'Opéra National de Bordeaux Aquitaine (ONBA) et la poursuite du partenariat avec le festival de musique Garorock.



# SNCF LOGISTICS



# TRANSPORT ET LOGISTIQUE EN AQUITAINE

SNCF Logistics, la nouvelle appellation de la branche de transport et logistique de SNCF est un opérateur global multimodal spécialisé en logistique et transport de marchandises. SNCF Logistics développe pour ses clients, en Aquitaine, en France et dans le monde une offre globale multimodale et des solutions de pilotage de flux de bout en bout.



## Le fret ferroviaire en Aquitaine, quelques éléments de contexte :



Les effets de la crise impactent l'activité des principaux secteurs de marché générateurs de transports ferroviaires, nécessitant une mobilisation forte de la branche pour développer des services innovants.



Les marchés de la sidérurgie, des produits de grande consommation et à moindre importance du BTP restent cependant durement touchés.



La concurrence intra modale continue à se développer et reste assez présente sur le territoire aquitain, notamment dans le département des Pyrénées Atlantique et dans celui de la Dordogne.



Les travaux de modernisation du réseau réalisés sur le Réseau Ferré National impactent fortement les trafics ferroviaires de marchandises dont ceux de Fret SNCF.

## SNCF LOGISTICS EN CHIFFRES :

**2ÈME**

activité du groupe SNCF

**47 600**

collaborateurs

**UN RÉSEAU**

couvrant 66 pays

**9,1 MDS€**

de chiffre d'affaires en 2013

**46%**

du chiffre d'affaires est réalisé à l'international

**N°1**

de la messagerie express en France

**1ER**

opérateur français de transport et logistique de marchandises et

**2ÈME**

europeen

## LE SAVIEZ-VOUS ?



- Les principales gares où les transporteurs ferroviaires de la branche SNCF Logistics (Fret SNCF - VFLI - Ecorail Transport) opèrent en Aquitaine sont : **Hendaye, Bayonne, Boucau, Lacq, Artix, Thiviers, Bordeaux, Hourcade et Bassens**.
- La part "trains entiers" représente 60% des trafics de Fret SNCF en Aquitaine.
- Le wagon isolé représente environ 20% des transports réalisés par Fret SNCF en Aquitaine.
- 4 navettes hebdomadaires aller/retour de conteneurs circulent désormais entre Cognac et Bordeaux avec continuation possible sur les ports du Havre ou de Marseille Fos.
- Les principaux secteurs de marché pour lesquels Fret SNCF opère dans la région sont l'agriculture, les produits de carrières, l'industrie chimique et le combiné.

# LES AVANCÉES 2014

## OFFRE MULTI LOTS - MULTI CLIENTS

Trois ans après son lancement, Multi-lots Multi-clients (MLMC), l'offre de transport en wagon isolé de Fret SNCF a fait ses preuves. MLMC est utilisée par plus de la moitié des clients de Fret SNCF sur plus de 1000 points de desserte en France.

Près de deux tiers de ces clients se disent aujourd'hui satisfaits des engagements pris en termes de délais et de fiabilité.

*>> En Aquitaine, la grande majorité des clients de Fret SNCF bénéficie du service en wagons isolés, soit en étant connecté directement à l'organisation Multi-lots Multi-clients, soit en bénéficiant d'une solution client dédié.*



## DÉVELOPPEMENT DES TRAFICS PORTUAIRES

Les Grands Ports Maritimes sont des lieux importants de concentration et de développement de volumes, et offrent ainsi des potentialités fortes pour le transport de fret ferroviaire et de Multimodalité

Lors de la 3<sup>ème</sup> conférence pour le fret ferroviaire, le Secrétaire d'Etat Alain Vidalies, a récemment souligné le nouveau rôle joué par les ports dans l'organisation des acheminements par voie ferrée des marchandises depuis ou vers leur hinterland. Les ports, outre d'être propriétaire des voies ferrées sur leur domaine, ont désormais un rôle d'animateur et de facilitateur du report modal de leurs flux de marchandises vers le fer.

La branche SNCF Logistics qui assure déjà un rôle important sur les ports (transporteur ferroviaire, opérateur de combiné, commissionnaire de transports...) affiche sa volonté de développer ses services et de rester un partenaire majeur du développement des activités portuaires et du report modal sur chaque port.

*>> SNCF réalise sur le GPM de Bordeaux de nombreux trafics ferroviaires (céréales, produits chimiques, hydrocarbures).*



## TRAFICS GRANULATS

La construction des 300 Km de LGV Sud Europe Atlantique (SEA) constitue un défi d'importance pour tous les acteurs du monde ferroviaire. Ainsi, dans la continuité de l'année 2013, Fret SNCF a acheminé **85 000 tonnes supplémentaires** jusqu'à Bassens. Ce second contrat est une reconnaissance de l'expertise technique et de la compétitivité tarifaire de Fret SNCF.

## TRANSPORTS COMBINÉS

En 2014, Naviland Cargo, l'opérateur de transports combinés de la branche SNCF Logistics a poursuivi la rationalisation de son réseau et lancé de nouvelles dessertes en compte propre ou en partenariat. Ces actions ont permis à mi 2014 de **retrouver un équilibre financier**, tout en permettant de répondre en qualité aux attentes de services des chargeurs et des clients.

*>> Après avoir relancé en 2013 une navette bi hebdo entre Le Havre et Cognac, Naviland Cargo a complété son offre de services aux chargeurs en proposant via le terminal combiné de Bordeaux Hourcade un schéma de 4 trains semaine au départ de Cognac vers Le Havre et Fos.*

# LES PERSPECTIVES 2015 EN AQUITAINE



## SNCF GEODIS DEVIENT SNCF LOGISTICS



Depuis 2008, les métiers du transport de marchandises et de la logistique ont été regroupés et intégrés au sein de SNCF sous le nom de SNCF Geodis. L'environnement général du secteur et notre objectif de développement à l'international nous ont incité à une réflexion sur l'identité de nos métiers. Il est

apparu que disposer d'un nom générique apportait de nouveaux avantages, en particulier auprès des décideurs institutionnels.

Nous avons fait le choix d'un nom plus proche de nos métiers, compréhensible en France comme à l'international et s'appuyant sur la notoriété du Groupe : SNCF Logistics. Cela permet à chacune de nos activités de se développer avec son identité à l'intérieur de la même maison commune.

## TRAFFICS CÉRÉALIERS

Consolidation des transports ferroviaires de flux de céréales au départ de différents sites embranchés, et affirmation de la position de Fret SNCF pour accompagner le développement des trafics maritimes du GPM de Bordeaux.



## TRAFFICS GRANULATS

Réalisation de trafics ferroviaires de granulats sur la relation Thiviers – Bordeaux Hourcade pour l'alimentation de centrales à béton, postes d'enrobés et dépôts de ventes situés dans l'agglomération bordelaise. SNCF Logistics reste en position d'offres concernant d'autres perspectives de trafics ferroviaires de granulats à destination de la Gironde.



## TRANSPORTS COMBINÉS

SNCF Logistics reste mobilisée pour mettre en œuvre et développer ses activités de combiné maritime et d'autoroute ferroviaire au travers de ses filiales Naviland Cargo et VIIA. Concernant le concept d'autoroutes ferroviaires, grâce à un réseau européen d'autoroutes ferroviaires en pleine évolution, l'opérateur VIIA est en mesure de proposer aux transporteurs routiers et aux chargeurs, une offre innovante en matière de transport multimodal.



# LES ACTIVITES ET MISSIONS TRANSVERSES SNCF



# LA DIRECTION DE ZONE SURETE SUD-OUEST AU CŒUR DE L'ACTION

Depuis de nombreuses années, SNCF est doté sur le territoire national d'un service interne de sécurité : la Sûreté Ferroviaire.

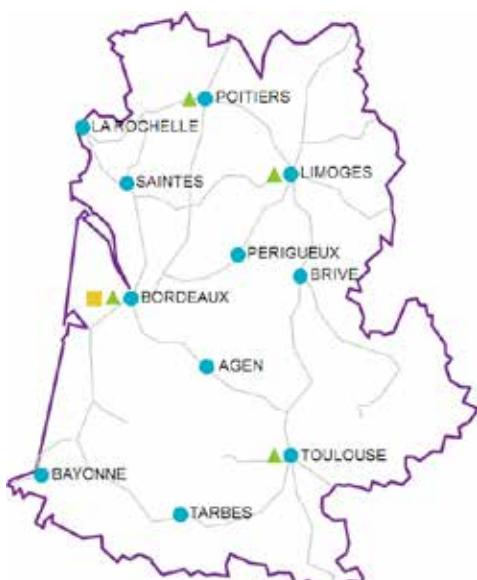
Les agents SNCF de la sûreté ferroviaire, opèrent dans l'ensemble des emprises SNCF **pour prévenir les atteintes aux personnes et aux biens**. Ils travaillent en étroite collaboration avec l'ensemble des acteurs de la Sûreté (Police, Gendarmerie, Douanes, Polices Municipales, Parquets...) à travers de multiples actions :

- organisation d'opérations coordonnées (sûreté dans les transports, lutte contre les vols de métaux, grands événements comme les Francofolies),
- participation aux instances partenariales en matière de sécurité et prévention de la délinquance (CDP, CLSPD, CISPD, Cellules de veille, ...),
- déclinaison de conventions nationales signées avec la Gendarmerie, la Police nationale et les Douanes.

## 📍 Les agents de la sûreté ferroviaire sont :

- Formés au droit pénal et aux techniques d'intervention.
- Assermentés pour constater par procès-verbal les infractions au Code des transports.
- Agréés par le Procureur de la République, pour mettre en œuvre la procédure de relevé d'identité.
- Armés, ils disposent d'une autorisation de port d'arme.

**Totalement intégrés à la chaîne de services, ils œuvrent au quotidien, dans les gares et les trains, pour la quiétude des voyageurs aquitains.**



■ Siège de la DZS  
▲ Siège d'agence locale  
● Site de production

## 📍 Les principales missions de ces agents consistent à :

- Assurer une mission de prévention et de visibilité auprès des voyageurs et agents SNCF.
- Prévenir et lutter contre les incivilités en développant des synergies avec les partenaires.
- Faire cesser les infractions au code des transports en les constatant par procès-verbal et/ou en interpellant les auteurs. Lutter contre les actes de malveillance (tags, jets de projectiles, dégradations) et les vols de métaux.
- **Lutter contre la fraude (sous toutes ses formes) et contribuer à la sauvegarde des recettes.** Réaliser des diagnostics sûreté et expertiser des dispositifs de sécurisation (vidéo-protection, gardiennage...).

## 📍 Les agents de la sûreté ferroviaire ont réalisé en 2014:

**2 353**

missions de sécurisation des gares

**5 620**

missions de sécurisation des gares

**2 086**

sécurisations de trains

**6 496**

sécurisations de trains

**296**

missions de sécurisation du réseau ferré

**1 138**

missions de sécurisation du réseau ferré

**33**

opérations coordonnées avec les forces de l'ordre

## LE 31-17 > LE NUMERO D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS A BORD DES TRAINS



### LE PLAN VIGIPIRATE CHEZ SNCF

En tant qu'opérateur d'importance vital, SNCF décline en son sein les postures Vigipirate définies par les autorités étatiques.

Les mesures, entre autres, reprises dans le plan de sûreté d'entreprise, vont des annonces en gares, en passant par le renforcement des équipes de sûreté, le filtrage des trains jusqu'à l'arrêt total des circulations ferroviaires.

Par ailleurs, afin de sensibiliser tous ses voyageurs à cette problématique, SNCF participe à la campagne "attentifs ensemble", qui rappelle les règles de base de vigilance : ne pas laisser un bagage sans surveillance, étiqueter ses affaires personnelles, signaler tout colis ou bagage abandonné.

LE SAVIEZ-VOUS ? 

**31 17 ne se substitue pas aux numéros d'urgence (17-18-15).**

Le chef de bord (contrôleur) reste l'interlocuteur privilégié des voyageurs.



**EN CAS DE DANGER  
OU DE MALAISE À BORD**

Complémentaire des numéros d'urgence existants, **31 17 permet à chacun de formuler une demande de secours depuis un train en marche 24h/24 et 7j/7.**

Qu'ils soient victimes ou témoins, les voyageurs peuvent dorénavant signaler rapidement les malaises, vols ou violences.

31 17 est un dispositif déployé de manière très large dans nos trains (TGV, TER, Transilien Intercités, Trains Internationaux) et sur notre territoire.

## LA PREVENTION ET LA LUTTE CONTRE LES INCIVILITES

IL N'Y A PAS DE PETITE INCIVILITÉ

AGISSEZ POUR BIEN VOYAGER ENSEMBLE



La montée des incivilités est une tendance de société, un constat qui s'impose à tous et à toutes les entreprises de service et de front office.

SNCF est évidemment concerné au premier lieu. Après avoir écouté ses agents et ses clients pour mieux cerner le sujet, l'entreprise s'est engagée dans la durée sur ce sujet de société en travaillant

sur ses leviers internes et en sensibilisant ses clients afin d'améliorer le bien-être de tous à bord des trains et dans les gares.

En Aquitaine, la SNCF fait partie du club interentreprises de prévention des incivilités qui a organisé la semaine du respect du 6 au 11 octobre 2014.

## LA VIDEO-PROTECTION DANS LES GARES ET DANS LES TRAINS

ESPACE SOUS VIDÉOPROTECTION POUR VOTRE SÉCURITÉ



Pour votre tranquillité, cet espace est équipé d'un système de vidéoprotection.  
Un déclenchement des déclencheurs sera effectué par les caméras en cas d'enquête.  
Pour connaître les détails d'utilisation, consultez le site SNCF.



Avec son réseau national de 28 000 caméras déployées en gare comme à bord des trains, SNCF veille sur la sûreté et la tranquillité de ses voyageurs. SNCF fait de la vidéo-protection un outil de soutien aux équipes opérationnelles. Permettant une levée de doute immédiate, la vidéo-protection facilite la prise de décision et le traitement de situations sensibles.

Sur réquisition judiciaire, SNCF met les enregistrements à la disposition des forces de l'ordre et contribue ainsi au travail d'enquête. SNCF s'est engagé dans le cadre d'une convention signée avec la CNIL (en avril 2013) à respecter scrupuleusement les libertés individuelles en matière d'exploitation et de développement des réseaux de vidéoprotection. En Aquitaine, 9 gares sont dotées d'un système de vidéo-protection, ce qui représente 193 caméras installées. En 2015, le nombre de caméras installées dans les gares passera à 242. Concernant le nouveau matériel circulant sur le réseau aquitain, à terme, on comptera 896 caméras dans les 48 nouvelles rames Régiolis et Régio 2N.

28 000 caméras déployées en gare comme à bord des trains

9 gares dotées d'un système de vidéo-protection



193 caméras installées. En 2015 le nombre de caméras en gares passera à 242

# POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES ET DES RELATIONS SOCIALES

## Les recrutements et l'alternance

L'année 2014 a été marquée par la poursuite des recrutements avec 110 embauches réalisées sur la Région SNCF Aquitaine Poitou-Charentes dans un environnement économique contraint. Par ailleurs, nous avons poursuivi notre politique de développement de l'alternance avec 184 contrats réalisés en 2014.

**110** embauches réalisées  
sur la Région SNCF Aquitaine  
Poitou-Charentes



**184** contrats en  
alternance réalisés en 2014

## Un engagement pour les Emplois d'Avenir

SNCF s'est depuis toujours engagé en matière d'**emploi et d'insertion** : en Aquitaine et Poitou-Charentes, SNCF a pris une part active au dispositif des emplois d'avenir. En étroite

collaboration avec Pôle Emploi et les missions locales, nous nous attachons à favoriser la construction d'un **réel projet professionnel aux jeunes** bénéficiant de ces contrats.

Au total en 2014, nous avons 32 emplois d'avenir en Aquitaine et Poitou-Charentes (24 emplois d'avenir en Aquitaine et 8 en Poitou-Charentes).

SNCF s'est mobilisé pour proposer des missions à la fois responsabilisantes et variées (accueil et orientation des voyageurs, assistance logistique aux équipes de production...) sur tout son territoire : à Agen, Bassens, Biarritz, Bayonne, Bordeaux, Chamiers, Dax, Libourne, Périgueux.



## Une politique active en faveur des travailleurs handicapés



Depuis 1992, six accords d'entreprise successifs favorisant le recrutement, le maintien dans l'emploi, l'égalité des chances et l'achat de prestations au secteur adapté ont été conclus. Ces engagements ont permis une **progression régulière du taux d'emploi de travailleurs handicapés de la région SNCF Aquitaine Poitou-Charentes** pour atteindre **5,07 %**, ce qui représente **395 agents en situation de handicap sur la région**. Afin de prendre en compte les situations de handicap survenues en cours de carrière et à favoriser le maintien dans l'emploi, **30 dossiers de financement d'aménagements de poste ont été réalisés pour un montant de plus de 60 000 euros**.

## L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité : un enjeu majeur de la politique RH de SNCF

Aujourd'hui, 52 000 femmes travaillent chez SNCF, ce qui représente 21% des effectifs, dont **1 600 femmes sur la région Aquitaine Poitou Charentes**, soit près de 20% de l'effectif régional.

Si ce taux de féminisation s'accroît chaque année, les femmes restent plus représentées dans certaines filières et métiers. Par exemple, la féminisation de l'activité administrative atteint 65,2 % en Aquitaine Poitou-Charentes, alors qu'elle n'est encore que de 5,1% pour les métiers de la conduite.

De plus, les candidatures féminines ont tendance à affluer pour les métiers commerciaux (vente, accueil...), ce n'est pas le cas pour les métiers plutôt techniques, souvent dits « masculins » (conduite, maintenance...).

Pour renverser cette tendance, SNCF est engagé dans une politique de mixité et d'égalité professionnelle depuis 2006, qui s'illustre notamment par des actions de sensibilisation. **L'une des initiatives les plus innovantes est l'organisation, depuis 2012, des « Girls' Day » en partenariat avec l'Education nationale. La Girls' Day a rassemblé, pour cette édition 2014, 106 lycéennes de 8 lycées différents sur 3 sites, Bordeaux, Périgueux et La Rochelle.**

45 agents SNCF de 10 établissements différents étaient mobilisés pour animer les échanges, accompagner les visites et pour promouvoir les bénéfices de la mixité.

**En Aquitaine, 67 élèves ont été reçus à Bordeaux et Périgueux**, en provenance des lycées Alfred Kastler de Talence, des Iris de Lormont, du lycée professionnel Porte d'Aquitaine de Thiviers et du lycée Arnaud Daniel de Ribérac.

# CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

## SOUTENIR LES PERSONNES EN DIFFICULTÉ EN AQUITAINE

Par la lutte contre l'exclusion, l'encouragement des achats solidaires, les chantiers d'insertion professionnelle ou les travaux d'intérêt général, SNCF accompagne les territoires dans leurs problématiques sociétales.



Errance en gare.

### La prise en compte de la grande exclusion

#### En 2014

- Le « Tour de gare sociétal » dans et autour de la gare de Bordeaux a permis d'aller à la rencontre des personnes en situation d'exclusion sociale. Deux conventions ont été finalisées, l'une avec des associations spécialisées, l'autre avec la Ville de Bordeaux afin de coordonner les actions des associations en gare.
- SNCF contribue au dispositif d'hébergement « PRO DOMO » situé à proximité de la gare de Bordeaux St-Jean, 50 rue Billaudel. En partenariat avec l'association CEID (Comité d'Etudes et d'Information sur la Drogue et les Addictions), SNCF s'engage en faveur des populations en errance et participe financièrement à ce dispositif de logements semi-communautaires.
- Dans le cadre du dispositif TAPAJ (Travail Adapté Payé A la Journée), SNCF contribue à développer des solutions de réinsertion innovantes pour une population jeune très éloignée de l'emploi. En partenariat avec l'association CEID (Comité d'Etudes et d'Information sur la Drogue et les Addictions), SNCF fait appel au dispositif TAPAJ pour entretenir et aménager des espaces extérieurs du domaine ferroviaire.

#### En 2015

- Poursuite du dispositif « Tour de gare sociétal » dans et autour de la gare de Bordeaux.
- Poursuite du soutien au dispositif « PRO DOMO »
- Poursuite de la contractualisation de missions d'entretien et d'aménagement avec TAPAJ



# 1 026 473€

d'achats durables et solidaires réalisés en 2014 en Aquitaine

### L'économie solidaire et responsable

#### En 2014

SNCF encourage les achats durables et solidaires par ses actions en :

- établissant des critères de développement durable dans les achats (commerce équitable)
- sensibilisant les acteurs en charge des achats
- soutenant la filière de l'économie sociale
- favorisant l'insertion dans les futurs marchés

#### En 2015

- Poursuite de la démarche.

### Les chantiers d'insertion professionnelle

#### En 2014

- 14 associations Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) sur l'ensemble des départements de l'Aquitaine. L'ensemble des chantiers a permis la création de 214 emplois aidés et autant de formations qualifiantes pour ces personnes en difficulté afin qu'elles puissent réintégrer le monde du travail.

**75**  
personnes ont  
pu réintégrer le  
monde du travail  
en Aquitaine



Credit photo : GARE

#### En 2015

- SNCF prévoit de reconduire l'ensemble des chantiers d'insertion en Aquitaine menés par les associations Ateliers Chantiers d'Insertion. Ces chantiers ont pour objectif de favoriser la réinsertion professionnelle et de remettre en état les gares et les haltes de la région pour le confort des voyageurs. Ils sont pilotés par Gares & Connexions.



## La prévention de la récidive

### En 2014

- 11 personnes ont été accueillies en travail d'intérêt général (TIG) au sein du Technicentre Aquitaine de Bordeaux.

### En 2015

- Développement de l'accueil de TIG dans l'entreprise à travers la signature d'un « Accord de partenariat inter-départemental pour favoriser la mise en œuvre d'actions de prévention et de lutte contre la récidive » entre les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP) et SNCF.

**15** Emplois de médiation au service de la population



Credit photo : SNCF

Le PIMMS accueille la population du lundi au vendredi et l'aide dans ses démarches administratives.

## La médiation sociale

### En 2014

- La médiation sociale est portée en Aquitaine par le PIMMS (Point d'Information Médiation Multi-Services) situé à Cenon (33) avenue Jean Jaurés.

### En 2015

- SNCF est partenaire du dispositif des PIMMS (au même titre que Keolis) et contribue à rendre les services publics plus accessibles aux populations dans les quartiers prioritaires.



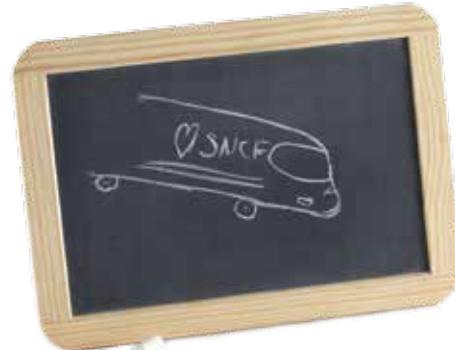
Credit photo : SNCF

## L'éducation de la jeunesse à la mobilité et à la citoyenneté

- **Les Interventions en Milieu Scolaire (IMS)** : SNCF travaille depuis plus d'une dizaine d'années à la sensibilisation des élèves à la sécurité dans les transports et à la bonne utilisation du train. Elle mène des actions auprès des jeunes visant à lutter contre les incivilités et les actes de malveillance à bord des trains et dans les gares, à améliorer la sécurité des personnes et le respect du patrimoine SNCF.

### En 2014

- 166 interventions dans les classes soit 4 026 élèves sensibilisés en Aquitaine.
- SNCF participe à l'Observatoire de la sécurité dans les transports en commun de la CUB. A ce titre, elle partage auprès des autres partenaires et de la Préfecture de Gironde ses actions en faveur de la prévention aux risques ferroviaires et à la citoyenneté auprès des jeunes.



### En 2015

- SNCF maintient sa volonté de développer l'éducation des jeunes à la prévention des risques ferroviaires et à la citoyenneté.
- Par la signature d'une « Convention pour le développement de l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires » entre le Rectorat de l'académie de Bordeaux et SNCF, les Interventions en Milieu Scolaire se trouvent renforcées.

## L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL EN AQUITAINE

### LE MECENAT DE SOLIDARITÉ

Plus que jamais, c'est aux jeunes que la Fondation SNCF s'adresse. SNCF les croise tous les jours, traverse leur territoire et connaît leurs difficultés autant que leur formidable potentiel. Les aider à avancer et aider les associations qui les accompagnent, c'est dessiner le monde dans lequel nous voulons vivre. La Fondation SNCF encourage les salariés volontaires à œuvrer avec elle à travers le mécénat de compétences.

## LA FONDATION SNCF ACCOMPAGNE LES JEUNES AUTOUR DE TROIS AXES



### PRÉVENIR L'ILLETRISME EN DONNANT LE GOÛT DES MOTS

Donner le goût de lire, d'écrire et de compter dès la petite enfance et jusqu'à l'adolescence... C'est donner le moyen essentiel de savoir, de s'exprimer et de se construire.



**34**

associations lauréates en  
Aquitaine en 2014

**77 500€**

Chaque année, la Fondation SNCF soutient à travers l'appel à projets "Entre les lignes", les associations qui mènent des actions en faveur de la prévention de l'illettrisme auprès des jeunes.

Le jury régional se compose de professionnels de la lecture, écriture et de la formation en faveur de la prévention de l'illettrisme.

La Fondation SNCF soutient également chaque année à travers l'appel à projets Coups de cœur solidaires, les associations qui mènent des actions orientées vers le sport, l'aide aux parents d'enfants malades, l'accès aux vacances pour les plus démunis, le soutien scolaire et l'intégration des personnes en situation de handicap.

Les projets présentés dans le cadre de l'appel à projet Coups de cœur solidaires doivent impérativement être portés par un salarié ou retraité de SNCF, personnellement engagé dans le projet de l'association.

Un jury régional, composé de collaborateurs à l'écoute des territoires, décerne les Coups de cœur solidaires.

Enfin, dans le cadre de son appel à projets "Bien vivre ensemble", la Fondation SNCF soutient les projets co-construits par deux associations au minimum. Par un effet de synergie et via le parrainage du Réseau National des Maisons des Associations, ces projets aident des publics différents à **s'unir autour d'une initiative locale**.



### VIVRE ENSEMBLE EN PARTAGEANT NOS DIFFÉRENCES

Donner envie aux jeunes de s'ouvrir aux autres, pour s'enrichir de toutes les différences de genre, de culture, de génération...



### ENTREPRENDRE POUR LA MOBILITÉ EN AVANÇANT DANS LA VIE

c'est aider les jeunes à créer une activité associative ou professionnelle liée à la mobilité.

## L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL EN AQUITAINE



Credit photo : SNCF

Signature de la convention entre l'ACI Le Creuset et SNCF.

### En 2014

SNCF a soutenu 11 associations qui œuvrent en faveur de la **prévention de l'illettrisme** pour un montant global de **27 000 euros**.

Les Coups de cœurs Solidaires ont permis de soutenir 19 associations en Aquitaine pour un montant global de 35 000 euros. Ces associations se sont mobilisées notamment autour d'actions liées à la solidarité intergénérationnelle, à l'aide aux familles d'enfants en situation de handicap, à l'aide à la mobilité de personnes en recherche d'emploi. L'appel à projets "Bien vivre ensemble" a soutenu 4 associations qui ont bénéficié d'un montant de **12 500 euros**.

### En 2015

- 7 associations ont répondu à l'appel à projets Entre les lignes. Le jury aura lieu le 3 mars prochain à Bordeaux.
- L'appel à projets Coups de cœur solidaires se déroulera du 10 février au 19 avril prochain.



**27 000€**  
prévention de l'illettrisme

**35 000€**  
Coups de cœur solidaires

**12 500€**  
"Bien vivre ensemble"

### Mécénat Régional 2014

L'Atelier Chantier d'Insertion Le Creuset de Pont du Casse (47) a développé un atelier mobilité par lequel elle met à disposition pour la somme de 80 euros par mois un cyclomoteur à des personnes en recherche d'emploi, en cours de formation, en CDD...

La Fondation SNCF, en partenariat avec la Communauté d'Agglomération d'Agen (CAA), a permis au Creuset de compléter son parc de deux roues en lui attribuant la somme de **10 000 euros**.



Credit photo : SNCF

La cérémonie s'est déroulée à la Maison des basques à Bordeaux le 2 décembre, en présence des associations lauréates.



**10 000€**  
mécénat régional



**26ha**  
En 5 ans, près de 26ha  
SNCF muteront en faveur  
du projet urbain St Jean Belcier.

# EURATLANTIQUE : LE POINT SUR LA CONTRIBUTION DE SNCF AU PROJET URBAIN

Le 17 juillet 2014, SNCF et SNCF Réseau ont signé un protocole foncier avec l'Etablissement Public d'Aménagement (EPA) Bordeaux Euratlantique. Cet accord prévoit la cession échelonnée entre mi-2015 et 2019, de 25,8 ha sur le site de Bordeaux St Jean.



Lors des premiers mois de 2015, SNCF va ainsi relogez dans le quartier, des services tertiaires de la rue d'Armagnac (près de 200 agents) en vue d'une première phase de cession à l'été 2015. Par ailleurs, SNCF participe à une structure de coordination animée par l'EPA Euratlantique, qui réunit les maîtres d'ouvrage des différents projets urbains et ferroviaires concernant le quartier St Jean Belcier.

## RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



### ECOMOBILITÉ

#### Plan de Déplacement d'Entreprise

Afin de réduire la part de la voiture individuelle et améliorer les conditions de déplacements de ses salariés, la direction SNCF Aquitaine Poitou-Charentes s'est engagée en 2013 dans la mise en œuvre d'un Plan de Déplacements d'Entreprise (PDE) pour les agents du site ferroviaire de Bordeaux St Jean (3 200 salariés).

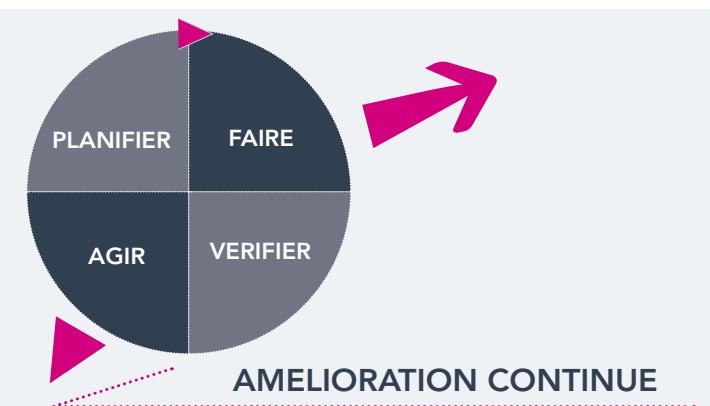
Courant 2014, un plan d'actions a été élaboré afin d'apporter des solutions de mobilité aux agents et de les sensibiliser sur les avantages des transports en commun, des modes doux ou du co-voiturage. Lors de la semaine européenne de la mobilité en septembre 2014, SNCF Aquitaine Poitou-Charentes a participé pour la 3ème fois au Challenge Mobilité inter-entreprises organisé par la CUB, l'ADEME et la CCI, en invitant ses agents à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture individuelle. 224 cheminots ont répondu à cet appel. Cette démarche s'est accompagnée par l'organisation le 18 septembre d'un village de l'éco mobilité, avec la participation de Tram et Bus de la CUB (Tbc), qui a notamment permis aux agents SNCF de s'initier à la conduite de vélos à assistance électrique (VAE). Les participants au Challenge de la Mobilité ont été récompensés par une vingtaine de lots dont deux vélos à assistance électrique et un vélo pliant.



**25 M€**  
SNCF va investir 25 M€  
en 5 ans pour rénover ses réseaux  
humides du site de Bordeaux.

### RESPECT DE L'EAU

SNCF poursuit son engagement en faveur du respect de la ressource en eau et pour la maîtrise de ses rejets aqueux. En ce sens, la direction de l'entreprise vient d'approuver en décembre 2014, le financement du projet de mise en conformité de l'ensemble des réseaux humides du site ferroviaire de Bordeaux. Ce projet représente un investissement de 25 M€ pour un objectif de réalisation sur 5 ans.



### MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

Conformément à son engagement, SNCF poursuit la mise en place de Systèmes de Management de l'Environnement (SME) au sein de ses Etablissements. Le SME est un outil de gestion par lequel une entreprise définit sa politique et ses objectifs environnementaux. Il permet de s'organiser afin de réduire et de maîtriser ses impacts sur l'environnement. Il inscrit l'entreprise dans un engagement d'amélioration environnementale. Le Technicentre Aquitaine est notamment certifié ISO 14001 et œuvre à améliorer sa performance environnementale chaque année.

# LES CHIFFRES CLES DU GROUPE SNCF EN 2014

Notre cœur de métier, c'est le train ; mais pas que le train. Notre Groupe à vocation de service public propose une offre complète de solutions de mobilité, grâce à ses cinq branches d'activité.

## SNCF INFRA

**5,5 Mds €**

de chiffre d'affaires.

**1 300**

chantiers majeurs.

**15 500**

trains circulent chaque jour, orchestrés par la Direction de la circulation ferroviaire.

**50%**

du chiffre d'affaires de Systra est réalisé à l'international.

**30 000 km**

de réseau maintenu et surveillé 24h/24.

## Clients

Notre 1<sup>er</sup> client est Réseau Ferré de France. Et nous travaillons avec tous les grands acteurs du BTP.

## SNCF PROXIMITÉS

**10M**

de voyageurs quotidiens.

**2<sup>ème</sup>**

Keolis, 2<sup>ème</sup> opérateur de vélo et n°2 du stationnement en France avec Effia.

**47%**

C'est la part du CA de Keolis à l'international.

**+ de 53%**

du trafic TER depuis 2002.

**+30%**

du trafic Transilien depuis 2002.

## SNCF VOYAGES

**6,8 Mds €**

de chiffre d'affaires (hors Eurostar).

**126,9 M**

de voyageurs transportés (incluant Eurostar).

**N°1**

Voyages-sncf.com est la première agence de voyage en ligne en France.

**+2 Mds**

de clients de la ligne à grande vitesse depuis 1981.

**574,8 km/h**

Le record mondial de vitesse sur rail détenu par SNCF depuis le 3 avril 2007.

## SNCF GEODIS

**9,1 Mds €**

de chiffre d'affaires.

**N°1**

de la messagerie expresse en France.

**1er**

opérateur français de transport et logistique de marchandises, et 4<sup>ème</sup> européen.

**5 continents,**

**120 pays couverts.**

**46%**

du chiffre d'affaires est réalisé à l'international.

## GARES & CONNEXIONS

**2 milliards**

de voyageurs transiting chaque année par les gares.

**1,2 Mds €**

de chiffre d'affaires.

**2M**

de mètres carrés d'espaces d'accueil et de vente, commerces, bureaux, etc.

## Chine

Après la gare de Shanghai, les architectes d'Arep se sont attelés à celle de Wuhan, grande comme trois Stades de France.

**2,3 Mds €**

d'investissements SNCF d'ici à 2020.

Les chiffres d'affaires sont les derniers connus : 2013

**25%**

Part du volume d'affaires réalisée à l'international

**250 000**

collaborateurs dans 120 pays



**CONTACT PRESSE**

Agence Communication Régionale SNCF

Ludovic Filio

+33 (0)5 47 47 12 07 / +33 (0)6 10 25 66 47

[ludovic.filio@sncf.fr](mailto:ludovic.filio@sncf.fr)

comportif

