

UNE REPRISE RESPONSABLE DU TRAFIC SNCF

LILLE, LE 9 MAI 2020

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

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

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

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

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

CONDITIONS D'ACCUEIL ET DE TRANSPORT DES CLIENTS PREVUS EN REGION HAUTS-DE-FRANCE

SITUATION POUR LE TRAFIC TER

Le 11 mai, l'offre TER Hauts-de-France passera **de 15% à 50% de son plan de transport normal**. Concrètement, alors que 142 TER circulent quotidiennement depuis le 18 mars, SNCF proposera 552 TER à partir du 11 mai, avec 40% de l'offre KRONO+ GV (TERGV) habituelle.

Toutes les lignes du TER Hauts-de-France seront desservies, avec différents niveaux de circulations pour tenir compte des différences de fréquentation.

Le volume de places offertes a guidé les choix de construction de ce plan de transport.

L'accès aux TER vers Lille et Paris sera régulé pour garantir un taux d'occupation de 50% maximum. Pour cela, un coupon d'accès à bord sera nécessaire pour voyager dans les TER de certains axes, en plus du titre de transport habituel (abonnement, billet occasionnel...). L'obtention de ce coupon d'accès gratuit s'effectuera sur le site TER SNCF Hauts-de-France et sur l'application SNCF.

Afin d'aider les opérateurs de transports de voyageurs à réguler l'affluence notamment dans les trains, les messages du gouvernement d'incitation à recourir collectivement au télétravail et à la mise en place d'horaires décalés, ont été relayés au niveau régional par la Préfecture, le Conseil Régional et la Chambre de Commerce et d'Industrie.

Cela contribuera à préserver les trajets en heure de pointe pour les personnes qui n'ont pas d'autres choix.

Par ailleurs, nous réaliserons un suivi spécifique des trains habituellement très empruntés.

Le programme prévisionnel des horaires des trains pour les trois semaines à venir est disponible sur le site TER.

Le dimanche 10 mai à 17h, les clients pourront vérifier les horaires des trains pour la journée de lundi.

A partir de cette date, les informations sur les conditions de voyage du lendemain seront disponibles chaque jour à 17h sur le site TER <https://www.ter.sncf.com/hauts-de-france/horaires/recherche> et sur l'appli SNCF <https://assistant.sncf/>

SITUATION POUR LE TRAFIC LONGUE DISTANCE (SNCF VOYAGES)

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

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

Les étapes de la reprise des circulations seront les suivantes :

En France, l'offre de SNCF Voyages passera de 7 % pendant la période de confinement à un peu plus de **20% le 8 mai, pour atteindre 32% en moyenne à partir du 11 mai et jusqu'à 40 % fin mai**.

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

Dans les détails, cela donne :

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

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

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

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

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

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

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

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

La desserte des grandes gares sera assurée à 50%, mais dans une moindre mesure au-delà de ces destinations.

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

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

Concernant la région Hauts-de-France :

- + Du 8 au 10 mai, 8 allers-retours TGV INOUI seront proposés entre Lille et Paris dont 2 via Arras. 1 aller-retour sera proposé entre Lille et Lyon et 1 aller-retour entre Lille et Bordeaux.
- + A partir du 11 mai 2020, entre Paris et les Hauts-de-France, chaque ville habituellement desservie par TGV INOUI sera desservie par au moins une fréquence quotidienne. 13 allers-retours desserviront Lille et il y aura au moins 1 aller-retour TERGV en heure de pointe sur chaque ville des Hauts-de-France habituellement desservie par le TERGV.
- + Le plan de transport vers la province montera progressivement en puissance avec les offres TGV INOUI et OUIGO, d'abord vers le Sud-Est de la France, puis vers l'Atlantique et l'Est.

SITUATION EN GARES

La région Hauts-de-France comprend deux très grandes gares (Lille Flandres et Lille Europe), 9 gares nationales et plus de 300 gares régionales et locales.

Dans les grandes gares de la région, une séparation des flux entrants et sortants sera organisée autant que possible, en utilisant des stickers au sol (plus de 10.000 stickers posés en une semaine), des affiches et des gère-files. Un filtrage d'accès pour s'assurer du port du masque dans l'espace public sera mis en œuvre à l'entrée des bâtiments avec le concours des forces de l'ordre lorsque cela sera possible au moment des pointes de fréquentation. Des distributeurs gratuits de gel hydroalcoolique seront implantés dans toutes les gares nationales ainsi que dans plusieurs gares régionales. Par ailleurs, les commerces en gare (Relay, Selecta) mettront progressivement en vente des masques et du gel hydroalcoolique (flacons individuels) dans les gares où ils sont implantés.

La fréquence de nettoyage des gares nationales et régionales sera renforcée et des produits virucides seront utilisés par les équipes de nettoyage pour traiter les surfaces de contact (rampes, boutons d'appel d'ascenseurs, distributeurs...).




Enfin, un dispositif d'affichage et d'annonces sonores renforcés viendra rappeler les mesures barrière et de distanciation à tous les utilisateurs de l'espace gare.

Les guichets réouvriront progressivement à partir du 11 mai.




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

COMPTEZ SUR NOUS POUR




AGIR

-  Adapter notre offre de trains aux mesures sanitaires et à l'évolution des besoins.
-  Renforcer le nettoyage et la désinfection de nos gares et de nos trains.
-  Adapter les modalités d'embarquement et de circulation sur les quais pour réduire les contacts.

INFORMER

-  Publier à l'avance l'état de circulation des trains.
-  Mettre à disposition sur l'Appli SNCF toutes les informations disponibles sur l'affluence de nos trains.
-  Informer sur la régularité du nettoyage de tous nos espaces.

ACCOMPAGNER

-  Faciliter les achats avec Oui.SNCF et l'Appli SNCF, et adapter nos points de vente aux mesures sanitaires.
-  Équiper et protéger nos agents dans toutes leurs missions pour mieux vous protéger et vous accompagner.
-  Répondre à toutes vos questions sur l'Appli SNCF et @SNCF, et mettre à votre disposition l'Appli SNCF pour nous signaler toute anomalie sur le terrain.

ON COMPTE SUR VOUS POUR



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



Privilégier vos déplacements aux heures les plus creuses.



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



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



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



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

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





POUR TOUTE QUESTION :

+ Activités SNCF Voyageurs :

Pierre-Minh PHUNG-CONG, Directeur des Relations Territoriales TER Hauts-de-France - pierre-minh.phung-cong@sncf.fr

+ Activités Gares&Connexions :

Agnès MOUTET-LAMY, Directrice Territoriale - agnes.moutet-lamy@sncf.fr