

PARIS-CLERMONT

JUIN 2021

JOURNAL D'INFORMATIONS DE LA LIGNE

#2

ÉDITO



En conformité avec les décisions du schéma directeur, la nouvelle offre Paris – Clermont-Ferrand se prépare : plus de trains, de meilleurs temps de parcours et des nouvelles rames conçues spécifiquement pour ces lignes, confortables, accessibles et performantes. SNCF s'est structurée pour mener à bien l'ensemble des évolutions nécessaires à cette nouvelle offre : préparation des rames, régénération et adaptation des voies. Tous les travaux permettant un meilleur temps de parcours et des conditions de voyage appréciées des voyageurs ont été lancés. En parallèle, la mise en accessibilité des gares se poursuit pour une fluidité plus grande, bénéficiant à l'ensemble des voyageurs. Cette lettre d'information vous donne quelques illustrations de ces avancées notamment sur les nouvelles rames, conçues pour (et aussi par) les voyageurs d'aujourd'hui et de demain.

Isabelle Gallardo, Intercités
Directrice du Programme
Nouvelle Offre Paris – Clermont-Ferrand
Paris – Limoges – Toulouse



VOYAGEURS



LE CHOIX DES USAGERS
SUR LES NOUVELLES
RAMES

P.2

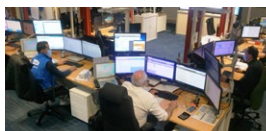
TERRITOIRE



RÉGÉNÉRATION DE VOIE
ENTRE MOULINS ET
SAINT-GERMAIN-DES-FOSSÉS

P.3

ACTEURS



CENTRE DE SUPERVISION
INTERCITÉS : ANTICIPATION
ET RÉACTIVITÉ

P.4



NOUVELLES RAMES, NOUVEAU DESIGN

VOYAGEURS

RAMES NEUVES, DESIGN INÉDIT : LES USAGERS IMPLIQUÉS DANS LE CHOIX

En novembre 2020 et février 2021, les usagers de la ligne ont pu exprimer leur préférence de design intérieur et extérieur pour les nouvelles rames, parmi trois propositions répondant aux attendus de l'État et de SNCF Voyageurs.

À partir des orientations qui lui ont été données, le designer a soumis des propositions à l'État et à SNCF Voyageurs : certaines ont été écartées, d'autres affinées pour en arriver aux trois propositions soumises aux voyageurs et associations d'usagers.

CHOIX DE CLARTÉ ET DE NATURE

Le choix des couleurs et des matériaux d'un intérieur n'est pas superflu : plaisir des yeux, ressenti mais également résistance, caractère nettoyable... Le design a une incidence tant

sur l'exploitation que sur l'expérience des voyageurs. « Nous recherchons une harmonie globale afin que monter à bord soit un plaisir » ajoute Pierre-Christophe Soncarrieu, chargé du suivi de la construction des rames pour la Direction générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer (DGITM). L'État et SNCF Voyageurs, pour ces nouvelles rames, tiennent à offrir aux voyageurs un espace agréable et rassurant, baigné de lumière. Le sol, les tablettes et certains murs, couleur bois, offrent un cadre naturel et apaisant.



Design de la première classe des nouveaux trains Intercités choisis par les usagers

Les deux consultations ont suscité près de 9 000 votes, dont plus de 8 000 pour le choix de la livrée extérieure en février dernier. Aujourd'hui, le projet en est au stade de la maquette et la construction des rames de pré-série commencera à l'automne.

ANTICIPER LES PANNES POUR MIEUX PRÉVENIR LES RETARDS

À la suite d'une série d'importants retards sur la ligne liés à des pannes de locomotives, les équipes SNCF Intercités se mobilisent pour fiabiliser le parc roulant de la ligne.

Déclenché fin octobre 2020 par les équipes de la production Intercités, ce renforcement fait suite à un premier plan de remise à niveau mené entre 2014 et 2016 qui avait permis de diviser par deux le niveau des demandes de secours. Un bon nombre d'actions a déjà été réalisé

(remplacements anticipés, amélioration de la méthode de réparation de composants, réduction de la sensibilité aux écarts de tension...), d'autres comme la présence de dépanneurs sur le site de Clermont-Ferrand ou la réduction de la sensibilité au givre se poursuivent.

Depuis novembre, une locomotive de réserve a également été mise à disposition sur Clermont-Ferrand. Cette action de fiabilisation du matériel roulant permettra de le pérenniser jusqu'en 2026, arrivée du nouveau matériel roulant, voire de le réutiliser autrement ensuite.

UNE SATISFACTION CLIENT 2020 EN PROGRÈS

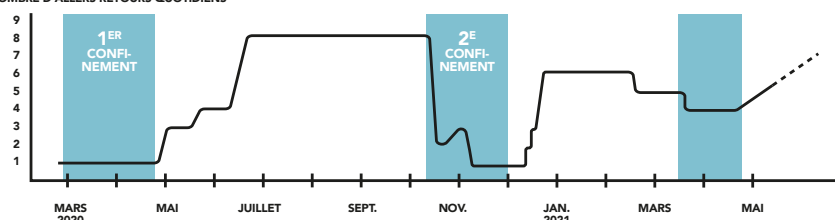
😊	89 % (↑ + 1)	de satisfaction générale
🌟	89 % (↑ + 7)	de satisfaction sur la propreté générale
📶	75 % (↑ + 25)	de satisfaction du wifi
ℹ️	96 % (↑ + 5)	de satisfaction sur l'information à bord en situation normale

Retrouvez ces chiffres sur le site : www.lignesnconfintercitesparisclermontferrand.fr

BILAN D'EXPLOITATION 2020 : UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LES MESURES SANITAIRES

Les équipes Intercités se mobilisent pour adapter l'offre en tenant compte des besoins de mobilité des voyageurs et des contraintes de déplacement liées à la pandémie.

NOMBRE D'ALLERS-RETOURS QUOTIDIENS





Design de la seconde classe des nouveaux trains Intercités choisis par les usagers



Un chantier imposant, exigeant et mouvant

TERRITOIRE

NETTOYAGE EN CIRCULATION DES RAMES : UNE PRATIQUE À ÉTENDRE

Finalement initiée en février 2020 après avoir été reportée, l'expérimentation du nettoyage en circulation a fonctionné au point de généraliser la pratique aux trois lignes Intercités à réservation obligatoire.

À l'issue du comité de suivi des engagements de 2019, décision avait été prise d'expérimenter sur la ligne Paris – Clermont-Ferrand des nettoyages en circulation jusque-là uniquement appliqués à des lignes TGV longue distance. Objectif : observer l'impact du nettoyage en circulation sur la satisfaction des clients à bord.

UNE EXPÉRIMENTATION RAPIDEMENT GÉNÉRALISÉE

Dès l'été 2020, ces mesures de nettoyage en circulation ont été généralisées aux trois lignes Intercités à réservation obligatoire : elles avaient permis, lors de l'expérimentation, de faire gagner quatre points de satisfaction globale sur la propreté ! Pour ces nouvelles mesures, ce sont donc les trains les plus fréquentés qui ont été ciblés : ceux des week-ends et des départs en vacances.

VALORISER LE TRAVAIL DES AGENTS

À leur arrivée dans le train, les voyageurs sont informés de la présence de l'agent de propreté. Tout au long du voyage, il s'assure de la propreté des toilettes, de l'espace enfants, désinfecte les surfaces propices aux contaminations et prend en charge sur demande les déchets à bord. Son identification claire lui permet de renforcer sa position de service, voire de la dépasser selon les demandes des voyageurs. Une source de satisfaction pour tout le monde !

AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION CLIENT : LE NETTOYAGE EN CIRCULATION N'EST PAS LE SEUL RESPONSABLE



Les acteurs de la propreté des trains, qu'ils travaillent dans les Technicentres ou à bord, sont informés de la satisfaction des clients sur la propreté pour qu'ils puissent suivre les résultats de leurs actions. L'amélioration de la propreté des rames est donc une progression permanente !

RÉGÉNÉRATION DE VOIE ENTRE MOULINS ET SAINT-GERMAIN-DES-FOSSES

Chaque nuit de mars et avril, de lourds moyens humains et matériels étaient déployés sur près de 40 km linéaires de voie. Objectif : rénover l'infrastructure sans impacter les circulations.

Tous les soirs dès 22h, du 22 février au 30 avril, le même chantier spectaculaire prenait possession des lieux. Répartis sur près de dix kilomètres, trois trains usines longs de 700 mètres chacun, plus de 300 personnes et toutes sortes d'engins s'activent pour renouveler les composants de voie. Rails, traverses et ballast sont enlevés puis remplacés à une moyenne comprise entre 700 et 1 000 mètres par nuit. « On progresse de manière glissante pour ne pas avoir tout le monde au même endroit. Cela implique une énorme coordination en amont » précise Philippe Gayou, Pilote d'Axes Paris-Auvergne-Bourgogne Franche-Comté. Le coût : 51,9 millions d'euros entièrement financés par SNCF Réseau.

TIMING SERRÉ

Même si les travaux portent d'abord sur la voie 2, la voie 1 est également impactée, rendant toute circulation impossible. Le plan de transport a dû être modifié en conséquence, avec obligation de restituer les voies au matin. « Pour l'instant, on respecte le programme malgré l'ampleur du chantier » se félicite Philippe. Les rouages de cette imposante mécanique des régénérations de voie sont bien huilés. D'autres opérations de ce type sont prévues sur la ligne Paris – Clermont-Ferrand, ne serait-ce que pour la voie 1 en 2023 !



PARIS – CLERMONT INAUGURE LA TÉLÉSURVEILLANCE DU RÉSEAU

Une innovante technologie est déployée afin de détecter les baisses de tension des composants électriques équipant les voies. Reliés à un centre de supervision, des capteurs permettront de remplacer les pièces défectueuses avant qu'elles ne tombent en panne... et n'engendrent des ralentissements de circulation.

ACTEURS

GRANDS RETARDS : ANTICIPER POUR LIMITER

Aux côtés d'Élodie Marchand, directrice du Centre de Supervision, et du chef de plateau, six collaborateurs supervisent la circulation des trains Intercités.

Quatre d'entre eux coordonnent les ressources permettant de faire circuler un train (locomotives, rames, conducteurs et contrôleurs), deux sont en charge de l'information voyageurs : ils définissent et diffusent l'information en interne et auprès des voyageurs.

UN ALÉA N'ARRIVE JAMAIS SEUL

« Notre premier outil de travail est le plan de transport » explique Élodie. Les chefs de

plateau s'assurent que toutes les ressources nécessaires à sa réalisation sont disponibles. « En cas d'ala, il faut trouver rapidement la solution la mieux adaptée aux voyageurs pour la poursuite de leur voyage » ajoute Élodie. Ceci en tenant compte de nombreux paramètres : ambiance à bord, profil des passagers, correspondances éventuelles... « Nous devons gérer la crise, mais aussi anticiper son impact sur le plan de transport. »

Ce qui nécessite un contact direct avec les interlocuteurs locaux, régionaux et nationaux : les décisions ne sont prises qu'une fois les informations partagées et vérifiées. Un rythme soutenu qui passionne Élodie : « Nous avons des scénarios mais nous les adaptions sans cesse. Chaque situation est différente. » Une véritable cheffe d'orchestre, à l'écoute des équipes de terrain et guidée par trois maîtres mots : sécurité, réactivité et satisfaction.

EN CHIFFRES



100 %

OBJECTIFS DE TRAVAUX

Le renouvellement de la voie 2 entre Moulins et Saint-Germain-des-Fossés a été réalisé à 100 % sur la durée de chantier programmée.



87,9 %

PONCTUALITÉ ORIGINE

Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2021, plus de 87 % des trains Intercités au départ de Clermont-Ferrand partaient à l'heure. C'est 2,6 points de plus qu'à la même période en 2020.



79 jours

RESPECT DES OBJECTIFS

Nombre de jours depuis le début de l'année 2021 où la ponctualité des trains au départ de Clermont-Ferrand est supérieure à 90 %, objectif fixé par l'État.

ACTUALITÉ

Régénération de voies, aménagements en gare, nouveaux équipements de signalisation... les travaux pour améliorer la sécurité et les temps de parcours.

EN COURS

Renouvellement de la voie 2 entre MOULINS et SAINT-GERMAIN-DES-FOSSÉS jusqu'à fin juillet

EN COURS

Mise aux normes des quais en gare de MOULINS jusqu'à fin novembre

OCT. - DÉC. 2021

Confortement d'ouvrages entre SAINCAIZE et SAINT-PIERRE-LE-MOÛTIER

AOÛT - NOV. 2021

Remplacement d'ouvrages sous voie sur SAINCAIZE

AOÛT - OCT. 2021

Renouvellement de voies et appareils de voies en gare de MOULINS

SEPT. DÉC. 2021

Confortement de 5 ouvrages entre RANDAN et VICHY

NOV. DÉC. 2021

Renouvellement de ballast en gare de RIOM



Pour plus d'informations sur l'actualité de la ligne, sa régularité et les causes de grands retards, consultez le site de la ligne Paris – Clermont-Ferrand

<https://www.lignesncfintercitésparisclermontferrand.fr/>



MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS
*Liberté
Égalité
Fraternité*

