

# UNE REPRISE RESPONSABLE DU TRAFIC SNCF

DIJON, LE 9 MAI 2020

## CONDITIONS D'ACCUEIL ET DE TRANSPORT DES CLIENTS PREVUS EN REGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTE

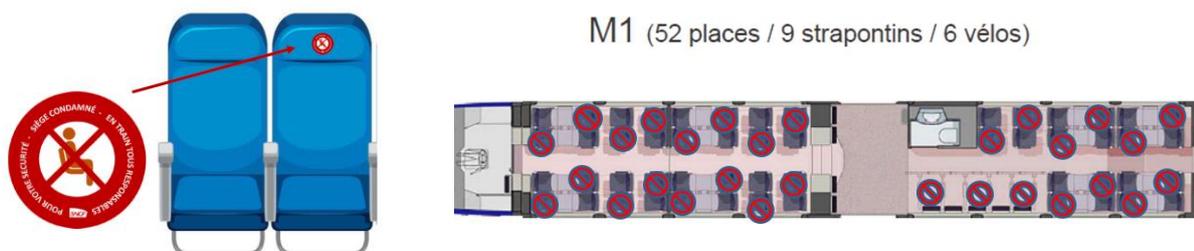
A compter du 11 mai l'information client sera renforcée sur le respect des gestes barrières, des règles de bonne conduite et le port du masque obligatoire dans les trains.

Les trains en service seront nettoyés et désinfectés quotidiennement. Cette opération fera l'objet d'une traçabilité.

Par ailleurs dans les matériels où cette solution peut être envisagée (AGC et Corail), les poubelles seront progressivement enlevées. Cet enlèvement a d'ores et déjà débuté depuis le 28 avril 2020.

### Distanciation sociale

A compter du 05 mai 2020, 17.000 stickers seront apposés sur les tablettes des sièges des TER BFC. Ces stickers seront apposés en respectant la règle d'alternance des sièges et la distance d'un mètre. Le schéma ci-dessous illustre le collage et la disposition retenue pour la pose de ces stickers à bord.



En outre, 700 affiches « gestes barrières » et port du masque obligatoire seront disposées dans les trains. Les autocaristes pratiqueront également ces mêmes règles de distanciation sociale et condamneront un siège sur deux.

### Suivi de la fréquentation

La demande de poursuite du télétravail, de pratique d'horaires décalés dans les entreprises comme la non circulation des lycéens, des étudiants et la reprise progressive dans les écoles devraient permettre de réduire les flux attendus.

Afin de réguler au mieux ces flux des actions de comptage des clients dans les trains, opérées depuis les gares et mises en place depuis le début du confinement seront poursuivies. Une attention particulière sera portée aux heures de pointe, spécifiquement sur les axes Bourgogne Nord, Dijon-Besançon et Dijon-Mâcon.

Afin d'éviter des situations d'engorgement et ne pas en créer des « filtrages » pourraient être organisés selon 3 modalités :

- flux faible : aucun filtrage ne sera réalisé,
  - flux moyens : le filtrage sera réalisé sur le port du masque,
  - flux identifiés « rouges » : le filtrage sera réalisé sur le port du masque et le contrôle du titre de transport
- La semaine du 11 mai 2020, les filtrages à flux faibles et moyens pourraient être pratiqués sur le périmètre Bourgogne-Franche-Comté.

Par ailleurs les pouvoirs publics ont été sollicités en Bourgogne-Franche-Comté pour apporter une aide plus importante

SNCF compte sur le civisme des clients pour prendre leur responsabilité et accepter de prendre le train suivant ou alors trouver une solution alternative.

### **Points de vente TER**

SNCF a l'ambition de rouvrir tous les guichets TER. Cependant, certains pourront ne pas l'être à compter du 11 mai 2020 du fait d'une tension sur les effectifs nécessaires.

Afin de réduire les flux dans les gares, la communication sera accentuée vis-à-vis des clients autour de la vente à distance de manière à privilégier l'achat à distance (Appli SNCF, site internet, Allo Billet, etc.). Cette communication se fera via e-mailing, réseaux sociaux (Twitter, Facebook), campagne d'affichage.

A noter que le Service Accès TER sera de nouveau actif mais limité aux personnes ayant effectué une réservation.

La vente des groupes est fermée jusqu'au 05 juillet 2020.

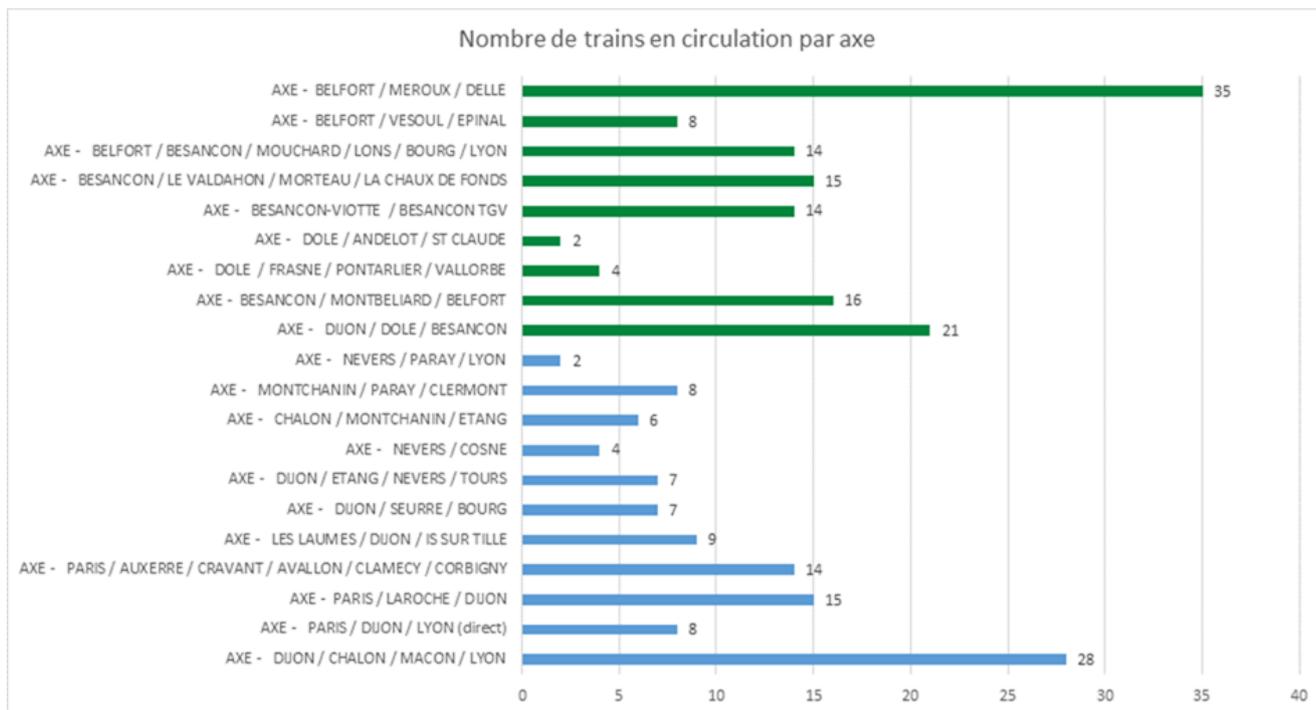
## SITUATION POUR LE TRAFIC TER

Afin de faciliter l'orientation de nos clients :

- Le plan de transport sera communiqué via les différents canaux (Appli SNCF, sites internet et réseaux sociaux) au plus tard à compter de J-1 17h00.

- Les trains présentant un fort risque d'affluence seront identifiés et communiqués à nos clients via l'Appli SNCF afin que ceux-ci puissent prendre leurs dispositions et se reporter sur d'autres circulations

A compter du 11 mai 2020, le plan de transport prévisionnel sera de l'ordre de **48%** de l'offre nominale journalière, soit quotidiennement environ **237 trains et 45 autocars supplémentaires**.



## SITUATION POUR LE TRAFIC LONGUE DISTANCE (SNCF VOYAGES)

Les trains longue distance (TGV INOUI, OUIGO et Intercités), reprendront leurs circulations très progressivement et l'offre restera réduite et soumise à la 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 à bord des TGV entre les clients.**

Les étapes de la reprise des circulations seront les suivantes :

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

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

Le service que nous proposerons à partir du 11 mai desservira presque toutes les gares, mais à une moindre fréquence. **Des « relais » en TER** sont alors prévus, car nous avons bien entendu travaillé en totale concertation avec la branche TER, afin de proposer à nos clients une **continuité de service**, dans la mesure du possible.

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

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

**Plus précisément, la Région Bourgogne-Franche-Comté**, jusqu'alors desservi par un unique Aller-Retour TGV Paris <> Dijon <> Besançon <> Belfort, **bénéficiera à partir du 11 mai de :**

- 5 allers-retours           Dijon <> Paris
- 4 allers-retours           Besançon <> Besançon (dont 1 AR Besançon-Viotte et 3 AR Besançon TGV)
- 3 allers-retours           Belfort TGV <> Paris
- 2 allers et 3 retours       Montbard <> Paris
- 4 allers et 5 retours       Le Creusot <> Paris
- 4 allers et 5 retours       Macon <> Paris
- 1 aller-retour             Dole <> Paris

Par ailleurs, 1 aller-retour quotidien **Intercités Nantes<> Nevers<>Lyon** circulera à partir du lundi 11 mai. La limitation de la vente à une place sur deux garantit la distanciation physique à bord des trains entre les clients.

## SITUATION EN GARES

La communication sera renforcée pour limiter le temps passé en gare. L'information client sera également renforcée sur le respect des gestes barrières, des règles de bonne conduite et le port du masque obligatoire dans les gares. Enfin, un dispositif d'annonces sonores renforcés viendra rappeler les mesures barrière et de distanciation à tous les utilisateurs de l'espace gare.

## Nettoyage des gares et accessibilité gel hydroalcoolique

La fréquence de nettoyage des gares 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...).

Pour les gares ayant été fermées durant le confinement, chaque gare bénéficiera d'un nettoyage dans les 7 jours précédant sa réouverture. 23 gares sont ainsi concernées.

Ces gares rouvriront sous réserve que la gare soit desservie et d'une présence de personnel SNCF.

Pour toutes les gares, le nettoyage habituel sera complété par des nettoyages/désinfections réguliers avec un produit virucide des éléments touchés par les clients (boutons, portes, accoudoirs, etc...), à fréquences spécifiques selon la typologie de la gare

- gare de type A = 2 fois/jour, gare de type B = 1 fois/jour et gare de type C = 1 fois/semaine).

Des **distributeurs de gel hydroalcoolique** seront positionnés à des endroits stratégiques dans 18 gares de Bourgogne-Franche-Comté : Sens, Nevers, Dijon, Beaune, Chalon, Le Creusot TGV, Macon Ville et TGV, Besançon Viotte et TGV, Belfort Ville et TGV, Dole, Laroche-Migennes, Joigny, Cosne-sur-Loire, Vesoul, Delle.

**Plus spécifiquement pour Dijon et Besançon ces gares se verront dotées de 3 distributeurs.**

Par ailleurs, les commerces en gare (Relay, Selecta, 2Theloo) seront mobilisés pour vendre des masques et du gel hydroalcoolique (flacons individuels) dans toutes les gares où ils sont implantés

## Distanciation physique

Ces mesures de distanciation se matérialiseront principalement par des **marquages au sol** pour gérer les flux dans les espaces de vente/d'accueil et devant les DBR/BLS ainsi que pour éviter les regroupements près/sous les écrans d'affichage, une limite des assises, des accès dédiés en gare et un affichage des préconisations de restriction de l'utilisation des ascenseurs.

Avant le 11 mai 2020, ces marquages seront mis en place dans **12 gares** de Bourgogne-Franche-Comté : Sens, Nevers, Dijon, Beaune, Chalon, Le Creusot TGV, Macon Ville et TGV, Besançon Viotte et TGV, Belfort Ville et TGV.

En lien avec Gares & Connexion, ces mesures de distanciation physique seront déployées à terme dans les 32 autres gares de Bourgogne-Franche-Comté avec guichets ou automates.

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.

La SNCF met en œuvre une charte sanitaire « Tous responsables ». Cette charte a pour vocation de rappeler les mesures de protection mises en œuvre pour les agents et inviter chaque client à être acteur de sa sécurité. Cette charte promeut l'achat en ligne et insiste sur l'importance d'éviter de voyager autant que de possible en heures de pointe.

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

COMPTEZ SUR NOUS POUR	ON COMPTE SUR VOUS POUR
<p><b>AGIR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Adapter notre offre de trains aux mesures sanitaires et à l'évolution des besoins.</li><li>Renforcer le nettoyage et la désinfection de nos gares et de nos trains.</li><li>Adapter les modalités d'embarquement et de circulation sur les quais pour réduire les contacts.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Anticiper et acheter autant que possible votre titre de transport en ligne et se renseigner sur la fréquentation de votre train.</li><li>Privilégier vos déplacements aux heures les plus creuses.</li></ul>
<p><b>INFORMER</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Publier à l'avance l'état de circulation des trains.</li><li>Mettre à disposition sur l'Appli SNCF toutes les informations disponibles sur l'affluence de nos trains.</li><li>Informar sur la régularité du nettoyage de tous nos espaces.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Venir avec votre masque individuel et votre gel hydroalcoolique, porter votre masque en gare et tout au long de votre trajet.</li><li>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.</li></ul>
<p><b>ACCOMPAGNER</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Faciliter les achats avec Oui.SNCF et l'Appli SNCF, et adapter nos points de vente aux mesures sanitaires.</li><li>Équiper et protéger nos agents dans toutes leurs missions pour mieux vous protéger et vous accompagner.</li><li>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.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se protéger et protéger les autres en respectant les mesures barrières recommandées par les autorités.</li><li>Signaler toute anomalie sur l'Appli SNCF. N'utiliser le signal d'alarme qu'en cas de danger grave et immédiat.</li></ul>

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

EN TRAIN  
TOUS RESPONSABLES  
SNCF

SNCF - 7 rue des Étoiles - CS 20001 - 93333 LA PLAINE SAINT-DENIS CEDEX - 01 39 23 40 34 5 - 01 39 23 40 34



POUR TOUTE QUESTION

+ Activités SNCF Voyageurs : [yves.etievant@sncf.fr](mailto:yves.etievant@sncf.fr)

+ Activités Gares&Connexions : [philippe.ricci@sncf.fr](mailto:philippe.ricci@sncf.fr)