

**DIRECTION VOYAGEURS FRANCE EUROPE
RELATIONS EXTERIEURES**

**DIDIER GANDON
CHARGE DE MISSION**

☎ 01 53 25 77 66 FAX 01 53 25 93 46



**REUNION PLENIERE
ASSOCIATIONS NATIONALES
DE CONSOMMATEURS**

Jeudi 28 septembre 2006



SOMMAIRE

Participants	Page 3
Plan de renouvellement du réseau ferroviaire national	Pages 4 à 9
- Les préconisations de l'audit	Page 4
- Le travail réalisé depuis l'audit	Page 5
- Le programme de travail	Page 6
- Tour de table	Pages 7 - 9
Point d'informations VFE	Pages 9 à 10
Présentation du service « ACCES PLUS »	Pages 10 à 14

ΣΣΣΣΣΣΣΣΣΣΣΣ

PARTICIPANTS

A LA RENCONTRE

Représentants pour les Associations

M. Bernard GOYENETCHE	ADEIC
M. Serge MOURADIAN	AFOC
M. Gérard SCHREPFER	ALLDC
M. Jean MILLET	CGL
M. Jean-Pierre STEPHAN	CNAFC
M. Marcel HERUPE	CNL
M. Jean-Marie CARRIER	CSF
Mme Simone BIGORGNE	FNAUT
M. Gérard PRIN	INDECOSA-CGT
M. Michel DUBOIS	ORGECO
Mme Mireille GROSMANGIN	UFCS
M. Alain LAMORLETTE	UNAF
M. Roland BRESSON	FENVAC / EVAF

Associations excusées :

M. Daniel RABARDEL	ASSECO-CFDT
Mme Nicole DUMONT	CLCV
M. Jean-Pierre BONNET	CNAFAL
M. Guy BLANCO	CNAFC
Mme Monique HINDERMANN	Familles de France
Mlle Blandine DEMOURY	Familles Rurales
Mme Hélène MARCHAL	UNAF

Représentants pour la SNCF

M. Jacques REGIS	Directeur Délégué Exploitation Maintenance IEM
Mme Typhelle TANKWE-SASSANO	Chef de projet « ACCES PLUS » / Direction VFE
Mme Marie-Christine COTTIN	Directrice des Relations Extérieures
M. Didier GANDON	Relations Associations de Consommateurs

I. Plan de renouvellement du réseau ferroviaire national (suites données au rapport d'audit)

❑ Intervention de Jacques REGIS, *Directeur Délégué Exploitation Maintenance IEM*

Mme COTTIN informe les participants que l'interlocuteur de Réseau Ferré de France, qui devait participer à la réunion, est retenu par la « Conférence sillons » qui se tient au siège de RFF au même moment.

Les représentants des associations de consommateurs regrettent cette absence car ils avaient des questions à poser à RFF. M. GOYENETCHE ajoute qu'en région, y compris dans les réunions publiques, ils n'ont pas la possibilité d'interroger RFF.

Mme COTTIN les invite à prendre rendez-vous avec Réseau Ferré de France.

M. REGIS indique qu'il va présenter, dans un premier temps, un point d'avancement du dossier et se dit prêt ensuite à débattre de tous les sujets.

Les préconisations de l'audit

M. REGIS revient brièvement sur le rapport d'audit. Celui-ci pointait principalement deux éléments.

❶ L'état de vétusté du réseau français, notamment par rapport aux réseaux étrangers.

Cet état de vétusté était lié à la faiblesse des crédits alloués à la régénération. Les auditeurs avaient constaté l'insuffisance et le déséquilibre dans l'utilisation des moyens financiers, 1/3 pour la régénération et 2/3 pour l'entretien, à l'inverse des autres grands réseaux européens.

L'objectif que nous propose l'audit, et que nous avons repris avec plaisir, consiste à **inverser cette tendance**. Pour y répondre, RFF et la SNCF ont proposé un plan d'actions qui, à partir de 2007, fait monter en puissance le programme de régénération.

Ce plan a été soumis à la tutelle en mars 2006.

❷ L'amélioration de l'organisation de la maintenance.

L'audit a préconisé une évolution de certaines pratiques de la maintenance réalisée par la SNCF : mieux programmer nos opérations, utiliser des plages travaux plus importantes que celles d'aujourd'hui.

C'est pourquoi, nous avons lancé, avec RFF, un **schéma de réorganisation de notre production sur les grands axes**. Il doit permettre de passer de la situation actuelle où on travaille 1 heure 50 à 2 heures par jour en moyenne à une situation future où on travaillerait 4 à 5 heures par jour sur une période plus concentrée.

Cette **nouvelle manière d'opérer**, si elle va procurer des gains de productivité pour l'Infrastructure, est par contre plus contraignante pour les autres Activités. Elle **nécessite donc un équilibre à trouver** avec les activités de transport.

En dehors de ces deux volets, le plan d'audit comporte d'autres actions très structurantes mais à plus long terme (15-20 ans).

○ *Nouvelle gestion de la circulation du réseau*

La majorité des 1 800 postes d'aiguillage sont aujourd'hui d'une technologie ancienne et entraînent un coût d'exploitation, élevé, notamment en personnel.

La nouvelle gestion permettrait de concentrer la circulation des trains sur un nombre de postes d'aiguillage plus restreint avec une commande d'un territoire élargie. Les postes dits « à grand rayon d'action » existent sur les réseaux étrangers et en France pour les lignes à grande vitesse. Ils commandent, depuis un endroit donné, jusqu'à 200 km de lignes.

Cette modernisation va nécessiter des crédits très importants (250 M€/an sur 20 ans) ainsi que sur le plan technologique, une forte programmation.

Le travail réalisé depuis l'audit

Pour amorcer l'évolution préconisée, nous avons proposé un certain nombre d'orientations financières importantes, pour les trois prochaines années, qui permettront de rééquilibrer les opérations de régénération et de maintenance du réseau.

Notre objectif est de **faire en sorte que le réseau ne vieillisse plus** et de revenir à un âge moyen des constituants beaucoup moins important qu'aujourd'hui.

Concrètement, **il faut s'attaquer à toutes les catégories de lignes** sachant que leurs charges de circulation et leur âge ne sont pas homogènes.

NOTA

Le réseau est techniquement composé de 9 catégories de lignes correspondant à des normes UIC de qualité et d'entretien, fonction du trafic supporté par les lignes. La classification se répartie du groupe 1 (lignes les plus fréquentées) au groupe 9 (lignes les moins fréquentées).

a) Le vieillissement des lignes à grande vitesse (LGV) existantes.

La **LN1** (LGV Paris - Lyon) se situe « normalement » en fin de vie.

Pour une ligne de ce type, après 25 ans d'existence, c'est le moment de renouveler l'ensemble des constituants (à l'exception des traverses). Nous avons donc programmé de 2008 à 2011, avec RFF, la régénération de la caténaire, des rails, du ballast et des appareils de voie.

La **LN2** (LGV Atlantique branches Bordeaux et Bretagne) est également atteinte par l'usure des rails qui devront être remplacés ainsi que le ballast par endroits. En revanche, la caténaire qui a été d'entrée dimensionnée pour rouler à 300 km/h ne pose pas de problème à court terme.

Le programme de régénération des lignes à grande vitesse va mobiliser prioritairement un volume de crédits importants. Le reste devra être utilisé pour redonner de la substance au réseau.

b) Les lignes 5 à 6.

Hormis les lignes à grande vitesse, les efforts devront porter sur les lignes 5 à 6 qui desservent notamment des « bouts de lignes TGV ».

Ces lignes présentent des zones vétustes comportant des rails avec des joints et des traverses en bois. Nous voulons réactiver un programme de rénovation pour cette fin de réseau qu'on avait un peu laissé de côté ces temps derniers.

c) Les lignes 7 à 9.

Les lignes 7 à 9, sur lesquelles circulent principalement des TER, connaissent un trafic très disparate les unes par rapport aux autres. Ce réseau a été régénéré après-guerre et depuis, seule de la maintenance courante a été réalisée ; l'âge des constituants avoisine les 50 ans et on est proche des limites des techniques de maintenance.

L'audit a préconisé une enveloppe budgétaire conséquente (100 à 150 M€ par an) pour régénérer progressivement les lignes régionales, importantes du point de vue des Autorités Organisatrices.

d) Les ouvrages d'art.

M. REGIS met aussi l'accent sur les ouvrages d'art, qui sont situés pour la plupart, sur les lignes les plus circulées du réseau.

La SNCF veut remettre à bon niveau le volume de régénération ou de grande maintenance consacré à ces ouvrages. Les crédits supplémentaires (30 à 40 M€) seront alloués à des travaux de peinture, d'étanchéité et de revêtement des tunnels moins visibles du public mais indispensables à la durée de vie des ouvrages d'art.

Le programme de travail

M. REGIS rappelle les éléments chiffrés annoncés par le Ministre, en mai dernier :

<u>Moyens financiers supplémentaires par rapport à 2005</u>	+ 110 M€ en 2006
	+ 260 M€ en 2007
	+ 400 M€ en 2008
	+ 500 M€ en 2009
	+ 600 M€ en 2010

A cet égard, Mme COTTIN souligne que la démarche de l'audit a permis de faire entendre la parole, que ne cessait de relayer l'Activité Infrastructure, sur la nécessité de régénérer le réseau ferroviaire.

M. REGIS précise que sur la base de ces attributions financières promises à RFF, nous avons bâti avec celui-ci un programme de renouvellement et d'entretien des installations.

Nous avons fait le choix de le répartir sur l'ensemble des lignes, car si la problématique des ralentissements concernant les lignes 7 à 9 a beaucoup été évoquée, il ne faut pas omettre, comme cela a été expliqué, les grandes lignes structurantes du réseau.

La SNCF a, quant à elle, la responsabilité d'optimiser son organisation. En fonction des plages d'intervention attribuées par RFF, cela nécessite de massifier nos interventions de maintenance : nous aurons ainsi besoin, pendant 6 semaines par an, de 4 ou 5 heures d'interruption de circulation sur les voies.

M. REGIS estime que c'est un chantier difficile car si cette pratique apporte des gains d'efficacité et de productivité, elle pose des contraintes d'adaptation du trafic et il ne faut pas que ça coûte plus cher aux Transporteurs que ça ne rapporte à l'Activité Infrastructure. C'est pourquoi, ce travail est mené à la fois en liaison avec les Activités Transporteurs de la SNCF et avec RFF qui, en dernier, décide de l'affectation des sillons. L'exercice 2008 est aujourd'hui arrêté par RFF et nous examinons les exercices suivants, 2009 et 2010.

❑ Tour de table

M. DUBOIS demande si la nouvelle organisation de la maintenance risque d'entraîner des suppressions de trains ?

↳ M. REGIS répond que c'est effectivement possible et que chaque cas a été étudié avec la ou les Activités concernées.

M. MOURADIAN s'interroge comment tout cela se concilie avec le programme à grande vitesse de 360 km/h.

↳ M. REGIS indique qu'il s'agit d'un **programme de recherche** en vue de valider les conditions de circulation en vitesse commerciale de 360 km/h.

Mme COTTIN souligne que la SNCF a le devoir de garder le niveau d'avance qu'elle possède sur la grande vitesse. C'est pourquoi, nous sommes toujours dans une posture d'anticipation.

M. HERUPE pose la question de la prise en compte dans l'audit, de la nature géographique de chaque évolution à long terme du réseau afin de prévoir une consistance adaptée des matériaux selon les régions, tant pour les caténaires que les traverses.

↳ M. REGIS profite de cette question pour mentionner une caractéristique du réseau national : la France dispose du réseau régional (lignes 7 à 9) le plus étoffé.

Devant la gestion difficile des années à venir, **l'objectif de la SNCF est d'utiliser au mieux les crédits alloués** pour faire en sorte que la sécurité, la régularité et la qualité soient au rendez-vous et surtout soient en concordance avec l'augmentation du trafic. Par conséquent, nous devons mettre en œuvre **une maintenance adaptée aux différents types de lignes** pour employer l'argent à bon escient.

M. REGIS précise que l'environnement et la pollution sont aussi des caractéristiques structurantes qui interviennent dans la sélection des matériaux mais que **le critère déterminant est le trafic** (nombre de trains, charge à l'essieu, vitesse, ...).

M. PRIN craint cependant que l'on s'achemine vers une situation dégradée sur certaines lignes régionales alors même que les régions investissent beaucoup dans du matériel neuf.

↳ Mme COTTIN considère que la SNCF ne peut pas être tenue pour responsable de certains choix et rappelle la colère du Président GALLOIS qu'il a exprimée lors d'un récent Conseil Consultatif des Consommateurs en matière d'allocation de l'argent public, en faveur de la construction des ronds-points routiers.

Evoquant la liaison Tours - Hendaye, M. GOYENETCHE estime que si une priorité a été donnée à un moment donné à la voie routière plutôt qu'au rail, c'est que la SNCF à l'époque puis RFF après n'ont plus mis un centime sur cette ligne depuis vingt ans.

↳ M. REGIS se déclare surpris car cette ligne au sud de Tours a été mise, après 1986, au niveau 220 km/heure à l'arrivée du TGV ce qui a nécessité, entre autres, de refaire les caténaires et de créer des zones de voies à contresens.

M. GOYENETCHE estime que la construction d'une voie nouvelle, telle que le TGV Est, doit libérer du temps et de l'espace pour régénérer les autres lignes concomitantes.

↳ Pour M. REGIS, ce facteur facilite certes la maintenance. Cependant, si le trafic Grandes Lignes sera réduit, à partir de juin 2007, sur la ligne classique entre Paris et Strasbourg, les circulations fret et TER constituent également des trafics structurants pour les axes 1 à 4. La desserte TER sera en particulier plus étoffée à l'arrivée du TGV EST EUROPÉEN.

En dernier lieu, M. GOYENETCHE demande si la SNCF va considérer comme prioritaire la mise en œuvre d'une ligne nouvelle entre Tours et Hendaye ?

↳ M. REGIS renvoie, sur le sujet, aux déclarations des derniers comités interministériels chargés de définir les priorités en matière d'infrastructure de lignes nouvelles. Il indique néanmoins que nous y travaillons puisque la mise en ligne à grande vitesse de la section entre Angoulême et Bordeaux est un projet maintenant lancé. Ensuite, le choix de la continuation à l'horizon 2015-2016 vers l'Espagne ou vers Toulouse, n'est pas du ressort de la SNCF ni de RFF mais **s'inscrit dans le cadre d'une politique d'aménagement du territoire.**

M. BRESSON revient sur une question préliminaire : à partir de quand les engagements financiers annoncés par le Ministre seront définitifs ?

↳ M. REGIS indique que le programme de travail 2007 est bâti, avec RFF, sur les montants indiqués par le Ministre au mois de mai (soit plus 260 M€ par rapport à 2005).

Aujourd'hui, 99% des opérations 2007 sont programmées et nous avons anticipé les ressources nécessaires en effectifs pour faire face à cette charge.

Il ajoute que la visibilité sur les moyens est une condition importante pour être efficace dans la programmation de nos chantiers. En tant qu'industriel, notre problème consiste à se mettre en situation de réalisation et, devant travailler sur les plages travaux avec deux ans d'avance, nous bâtissons actuellement des scénarios pour 2008 sur la base des crédits annoncés.

Par ailleurs, sur le plan de l'outil industriel, nous sommes en train de réfléchir à l'organisation de nos équipes pour optimiser notre production.

Mme BIGORGNE s'interroge sur l'alimentation des fonds de financement dédiés aux travaux d'infrastructure.

↳ M. REGIS ne peut répondre à cette question et redit que **la seule responsabilité de la SNCF est d'apporter des gains d'efficacité et de productivité.**

M. DUBOIS demande si la SNCF dispose des moyens techniques pour répondre à l'augmentation du nombre de chantiers.

↳ M. REGIS précise que les entreprises sous traitantes sont bien informées et en attente de ce marché ; la SNCF, pour sa part, est déjà dotée des outils mais il faut optimiser leur utilisation. Pour cela, il répète que **le point le plus structurant est celui de la dotation des plages travaux nécessaires.** C'est le message que nous faisons partager en interne, aux clients et aux Autorités Organisatrices.

A cet égard, aucune région administrative n'a refusé aujourd'hui de « couper » une ligne pendant quelques semaines pour satisfaire aux travaux de régénération.

M. LAMORLETTE signale que dès à présent, pour accélérer les plages travaux, nous mutualisons l'intervention des différents corps de métier ; il souhaiterait, par ailleurs, connaître l'évolution du nombre de kilomètres de ralentissements par rapport à l'an dernier.

↳ M. REGIS répond que, conformément à notre engagement, **le nombre de ralentissements va diminuer en 2006.**

Les crédits mis à disposition par l'Etat **en 2006** (110 M€ qui se décomposent en 70 M€ pour la génération et 40 M€ pour les opérations de grand entretien) devraient nous permettre de **réduire les ralentissements de 200 à 300 km.** Parallèlement, nous anticipons sur les échéances à venir ce qui nous a permis d'**éviter environ une centaine de nouveaux kilomètres de ralentissements.**

M. REGIS souligne que l'option prise a été de travailler sur la substance même des voies en remplaçant les constituants plutôt que de simplement poser des rustines.

Pour 2007, nous conserverons la même approche visant à supprimer et à prévenir les ralentissements.

M. SCHREPFER évoque l'augmentation du coût des matières premières.

↳ M. REGIS indique que cette hausse est particulièrement sensible, entre 11 et 12%, pour les rails. En revanche, le ballast et les traverses voient leurs prix relativement stables. Pour les câbles, nous substituons au cuivre l'utilisation de l'aluminium, dans les cas où c'est possible.

II. Point d'informations VFE

❖ Retour sur les célébrations des 25 ans de TGV

25 ans se sont écoulés depuis la mise en circulation commerciale de TGV, c'était l'occasion de célébrer cet événement à travers la France (notamment avec la « vente flash » des billets à 5 euros et la « Très Grande Fête TGV ») et de dresser un bilan des évolutions (notamment avec les essais à 360 km/h).
--

🇫🇷 Enorme succès des billets TGV à 5 euros

Dans le cadre de cet anniversaire, la SNCF avait décidé d'offrir 50 000 billets à 5 euros sous la forme d'une « vente flash ».

Celle-ci a connu un succès exceptionnel qui a dépassé nos objectifs.

Ce sont ainsi plus de **200 000 billets qui ont été vendus en 75 minutes**, au lieu des 50 000 initialement prévus, car devant l'engouement suscité par l'opération, nous avons choisi d'en faire bénéficier un plus grand nombre de voyageurs.

Le **constat est très positif** car d'une part cette opération, dont la gestion s'annonçait délicate, a été très bien préparée par les équipes des Ventes, de l'Escale et de la Surveillance générale.

Et d'autre part, beaucoup d'indices montrent qu'elle a généré une vraie induction tout en permettant à une **nouvelle clientèle de découvrir TGV.**

Réunion plénière du 28 septembre 2006

Plan de renouvellement du réseau ferroviaire national (suites données au rapport d'audit)

Présentation du service « ACCES PLUS »

Nous avons, en particulier, touché **une clientèle plus provinciale** que d'habitude. Nous vendons, en temps normal, à 60% dans des points de vente en province alors que pour cette promotion, ils représentent 75% des ventes de billets à 5 €. De plus, la part des billets à 5 € a été plus importante sur les relations province - province que la répartition habituelle (30% au lieu de 20% du trafic en général).

Cette « vente flash » a aussi induit **des voyages différents** avec des billets achetés pour le samedi (20% vs 11% d'habitude) et pour des jours creux comme le mercredi 1^{er} novembre.

► Ces célébrations se sont conclues par :

- La « **Très Grande Fête TGV** », le week-end dernier, dans les jardins du Trocadéro. Cette fête populaire et bon enfant a accueilli **180 000 visiteurs** qui ont profité des diverses expositions et animations gratuites proposées.
- La remise du prix à la gagnante du jeu concours « **25 ans de TGV gratuit** ». Le sort a désigné une mère de famille de 43 ans, habitant en Région Parisienne, et qui, heureux hasard, n'avait jamais pris (cela existe ...) le TGV !

Des essais à 360 km/h pour le TGV

Parallèlement, une **phase de tests** a débuté concernant des essais à 360 km/h sur la ligne Méditerranée, contre 300 km/h actuellement pour le TGV en vitesse commerciale et 320 km/h pour le futur TGV EST EUROPÉEN.

L'enjeu est d'améliorer encore l'offre en assurant la sécurité et le confort du voyage, en prenant en compte aussi tous les impacts environnementaux.

III. Présentation du service « ACCES PLUS »

□ Intervention de Typhelle TANKWE-SASSANO, *Chef de projet « ACCES PLUS »*

La SNCF met en œuvre un nouveau service à destination des personnes handicapées à partir de janvier 2007 : ACCES PLUS.

L'objectif d'ACCES PLUS, pour les personnes handicapées ou en situation de handicap avéré, est d'assurer une prestation d'accueil et d'accompagnement sans rupture, depuis l'entrée de la gare de départ jusqu'à la sortie de la gare d'arrivée, afin de garantir à ces clients un voyage réussi.

C'est un projet ambitieux qui vise à **réduire le taux de 10% de non qualité** du service aujourd'hui délivré. Il s'agit, par la mise en place du service ACCES PLUS, de créer une **relation client simple** et rassurante, d'offrir l'assurance de **prestations de qualité** et de **maîtriser notre service de bout en bout**, en situation normale ou perturbée.

Pour définir ce service, nous sommes partis des demandes des clients et de leurs représentants dans les associations.

Ces personnes veulent :

- ☒ Disposer d'une relation simplifiée avec la SNCF (un point de contact facile à trouver, une solution adaptée aux besoins spécifiques des différents types d'handicaps),
- ☒ Pouvoir organiser rapidement leur voyage,
- ☒ Avoir l'assurance d'un service garanti d'accueil et d'accompagnement tout au long du voyage.

La réponse apportée s'est traduite par la mise en place d'un centre d'appels ACCES PLUS situé à Longueau (région d'Amiens).

Ce centre d'appels sera ouvert tous les jours de 7h à 22h et sera joignable :

- par le 3635,
- par un numéro d'appels dédié 0890 640 650 (0,12 centimes d'euro la minute),
- par fax au 0825 825 957,
- par mail à l'adresse suivante : accesplus@sncf.fr.

Un formulaire de réservation sera également disponible sur voyages-sncf.com au moment du lancement officiel du service en janvier 2007.

Les missions du centre d'appels ACCES PLUS

- ✓ Accueillir le client : identifier son profil, son besoin en matière d'accompagnement.
- ✓ L'informer, entre autres, du niveau d'équipement des gares de départ et d'arrivée, et des trains, et si nécessaire, lui proposer des solutions de substitution plus accessibles.
- ✓ Procéder à la réservation de son titre de transport (si le client ne l'a pas déjà acheté) et sa prestation d'accompagnement ACCES PLUS.
- ✓ Organiser son voyage, c'est-à-dire informer tous les acteurs de la chaîne de voyage qui ensuite apporteront leur contribution à la réalisation de ce service.

Les informations sont envoyées :

- ☞ dans chaque gare, sous forme de plannings, pour qu'elles puissent réaliser les prestations d'accueils et d'accompagnements.
L'envoi des plannings dans les gares est effectué à J-8 et J-3 (plannings prévisionnels) puis à J-1 (planning définitif).
- ☞ à chaque ASCT à bord de son train, par SMS, pour l'informer de la présence de personnes handicapées avec indication des numéros de voiture et de places ainsi que du type de handicap. Il peut ainsi prendre en compte, en tant que de besoin, la situation du client, notamment en situation perturbée.

Le service ACCES PLUS peut être réservé jusqu'à J-2 inclus avant la date du voyage (jusqu'à 22 heures, heure de fermeture du centre d'appels). Ce délai correspond au temps minimum permettant l'envoi des plannings définitifs à J-1 dans les gares.

M. SCHREPPFER demande si ce service est proposé gratuitement ?

ACCES PLUS est un service **gratuit pour les titulaires d'une carte d'invalidité** (80% d'invalidité et plus) **ou d'une carte « réformé/pensionné de guerre »** (quelque soit le taux d'invalidité) ainsi que **pour les clients se déplaçant en fauteuil roulant.**

La « marche à blanc »

Une phase de test se déroulera d'octobre à décembre 2006, véritable « marche à blanc » destinée à stabiliser l'ensemble du service et mettre en place les actions correctrices avant une ouverture officielle grand public.

► Les premiers contacts clients au centre d'appels seront possibles à partir du **mercredi 11 octobre 2006.**

► Les premiers voyages ACCES PLUS se dérouleront à partir du **mardi 24 octobre 2006.**

❖ Le périmètre de la phase de test

ACCES PLUS va démarrer sur un périmètre de **40 gares** sur les axes Paris-Tours et Paris-Marseille-Nice, ainsi que les axes TER des régions Centre et Provence Alpes Côte d'Azur.



En bleu, les 4 régions SNCF concernées par le périmètre pilote ACCES PLUS.

Région de Tours : 12 gares

Amboise, Blois, Bourges, Châteauneuf sur Cher, Chinon, Les Aubrais Orléans, Orléans, Saint Pierre des Corps, Tours, Vendôme Ville, Vendôme Villiers TGV et Vierzon.

Région de Marseille : 25 gares

Aix en Provence TGV, Aix en Provence, Antibes, Arles, Aubagne, Avignon Centre, Avignon TGV, Breil sur Roya, Briançon, Cannes, Embrun, Fréjus Auto Train, Gap, Hyères, Les Arcs Draguignan, Manosque, Marseille Saint Charles, Menton, Miramas, Monaco, Nice, Orange, Saint Raphaël Valescure, Toulon et Veynes Dévoluy.

Région Paris Rive Gauche : 2 gares

Paris Montparnasse, Paris Austerlitz.

Région Paris Sud Est : 1 gare

Paris Lyon.

M. DUBOIS pose une question concernant la possibilité d'annuler la réservation.

↳ Mme TANKWE-SASSANO indique qu'il sera possible d'annuler ou de modifier la prestation d'accompagnement ACCES PLUS jusqu'à J-2 avant la date du voyage. Au-delà, les demandes de prestations en gare sont prises en compte.

Elle ajoute qu'un suivi va être réalisé et que la « marche à blanc » permettra d'affiner le fonctionnement du service.

Mme TANKWE-SASSANO précise que le téléconseiller historise les coordonnées, le profil et le besoin en matière d'accompagnement du client. Une fois le déplacement effectué, cette historisation ne sera conservée qu'avec l'accord du voyageur.

Mme BIGORGNE souligne les efforts de prise en charge, par la SNCF, des personnes à mobilité réduite et fait part de retours positifs de clients.

❖ **Le déroulement de la « marche à blanc »**

Pour tester le service ACCES PLUS, des clients handicapés seront sollicités durant les trois derniers mois de l'année 2006 via le réseau des associations.

Pour des voyages concernant les axes pilotes cibles, les voyageurs handicapés seront invités à prendre contact avec le centre d'appels ACCES PLUS. Des dispositions seront mises en place afin de recueillir leurs remarques, suggestions, critiques et compliments.

L'objectif est de s'appuyer sur leurs retours d'expérience afin d'identifier les axes d'amélioration à mettre en œuvre avant un lancement grand public prévu en janvier 2007.

Des « clients mystères handicapés » seront également prévus lors de cette période de tests.

L'enjeu est de capitaliser sur l'expérience de la « marche à blanc ».

L'assistance aux clients handicapés en difficulté

Mme TANKWE-SASSANO revient sur un point important.

Pour répondre à la forte attente de rassurance des clients handicapés, il fallait leur donner la possibilité de nous contacter en cas d'urgence.

A cette fin, une « **ligne de détresse accessibilité** » a été définie dans le centre d'appel ACCES PLUS pour faire face aux difficultés que peuvent rencontrer les voyageurs handicapés dans les emprises de la SNCF.

La mission de cette ligne de détresse est de venir en aide aux clients handicapés en situation de danger ou d'isolement : par exemple, une personne en fauteuil roulant qui est dans un train partant au dépôt parce qu'elle a été oubliée à son arrivée.

☞ Pourront faire appel à cette ligne de détresse :

- a) le client handicapé en difficulté le jour de son voyage, dans une gare ou dans un train,
- b) l'attendant qui ne retrouve pas un voyageur handicapé qu'il vient chercher à l'arrivée d'un train.

