

# RÉSEAU NEWS

## SPÉCIAL REPRISE

LA NEWSLETTER  
DES CLIENTS  
DE SNCF RÉSEAU

### PREMIERS BILANS ET PERSPECTIVES D'AVENIR, AVEC LA NOUVELLE DIRECTRICE GÉNÉRALE CLIENTS ET SERVICES DE SNCF RÉSEAU

ÉDITORIAL  
UN ENGAGEMENT  
QUI DOIT CONTINUER  
ENSEMBLE



Isabelle DELON a pris ses nouvelles fonctions de Directrice Générale Adjointe en charge de la Direction Générale Clients et Services.

Auparavant Directrice du Programme d'Ouverture du marché de transport ferroviaire de Voyageurs, elle succède à Jean GHEDIRA, qui a rejoint KEOLIS.

RéseauNews : Dans cette période inédite, quelles ont été vos premières impressions en arrivant à la tête de la direction générale clients et services ?

Isabelle Delon : « J'ai été impressionnée à la fois par nos clients entreprises de transport FRET et Voyageurs qui ont dû, en quelques jours, adapter leur plan de transport. J'ai vu aussi l'engagement constant de nos équipes, à la direction commerciale, dans les zones de production et en direction territoriale. Leur capacité d'adaptation.

RéseauNews : Comment le gestionnaire du réseau s'est-il organisé pendant cette période de crise ?

Isabelle Delon : Nous avons eu beaucoup de réunions de calage à distance, en « tête à tête » et aussi en collectif, car les circulations des uns ont un effet sur les circulations des autres clients. De même, l'information sur nos travaux d'entretien qui ont redémarré pendant la période pour se préparer à la reprise – a été partagée. C'est un dispositif transversal, une co-construction en fait avec les clients. Il a fonctionné 7j/7.

RéseauNews : Quels sont justement les enjeux des clients et du réseau dans le déconfinement progressif du pays et plus loin, dans l'exploitation du réseau ?

Isabelle Delon : Nos clients se sont engagés pendant la crise et ils continuent de le faire dans cette reprise progressive. Il y a d'un côté les entreprises de transport de voyageurs, régionaux ou à grande vitesse, qui ont préparé leurs projets avec les autorités organisatrices de transports, les régions notamment et avec l'Etat, en se mettant au diapason des mesures gouvernementales. Il y a aussi les entreprises de transport de Fret qui devront elles-aussi répondre à de nouveaux besoins d'acheminement. Nous avons notre enjeu de relance des travaux d'entretien et de modernisation. Réussir à mener de front ces trois éléments va être très délicat : pour cela, chacun va faire des efforts pour permettre un redémarrage progressif et avec la meilleure qualité possible. SNCF Réseau continuera à se mobiliser dans cette phase sensible au bénéfice du transport des Voyageurs comme de celui des marchandises. »

“ Avec la crise du COVID19 et le confinement du pays, pratiquement du jour au lendemain, nous avons vu le nombre de circulations de trains décroître pour se stabiliser à quelques dizaines d'unités chaque jour. En tant que client, vous avez dû vous adapter, protéger vos salariés, assurer des transports essentiels à notre économie. SNCF RESEAU a du aussi s'adapter pour assurer la continuité de service pour les trains de fret essentiels au pays, et maintenir le réseau opérant. Il y a eu des moments forts comme ceux qui ont vu les TGV médicalisés prendre à bord des personnes atteintes du virus pour soulager des régions durement touchés. Il y a eu ce nouveau quotidien en télétravail et toutes ces interactions entre nous, qui je l'espère, vont fonder notre relation de confiance de l'après confinement. Nous voulons saluer les hommes et les femmes, tous professionnels et concernés, qui agissent dans les coulisses du système ferroviaire pour le faire marcher et qui ont assuré la continuité de ce service essentiel à nos concitoyens pour le Fret et les Voyageurs. Nous devons cependant rester vigilants et faire face à l'enjeu dans cette reprise progressive, complexe : nous aurons à réussir dans les mois qui viennent la relance des travaux sur le réseau et le développement des nouvelles circulations Voyageurs et Fret. Bonne lecture.

Marc Bizien,  
Directeur territorial  
de SNCF Réseau Grand Est



## OUVERTURE DU MARCHÉ VOYAGEURS LE RAIL EN REGION S'OUVRE

À la suite de l'État, pour les liaisons Nantes-Bordeaux et Nantes-Lyon, plusieurs Régions se sont prononcées en faveur de l'ouverture à la concurrence et poursuivent leur procédure d'appel d'offres. L'ouverture à la concurrence des services conventionnés entre dans une phase concrète pour les régions Sud-Provence-Alpes-Côte d'Azur, Grand-Est et Hauts-de-

France ou encore Pays de la Loire. L'Île-de-France accélère aussi. Chaque territoire envisage l'ouverture sur un périmètre donné, avec une stratégie propre.

### INFOS PRATIQUES

## TOUT SAVOIR SUR LA REPRISE DES CHANTIERS

Les chantiers reprennent désormais de façon progressive, au cas par cas, région par région, en maximisant leur utilité pour les circulations et l'exploitation du réseau, en fonction de la disponibilité des équipes, du matériel, des matières premières sur chacun des territoires... Des consignes sanitaires pour l'ensemble des personnels ont été mises en place, en déclinaison du guide de l'organisme professionnel de prévention du BTP (OPPBTB), avec application systématique des gestes barrières. Vous êtes client et vous voulez en savoir plus sur les travaux prévus de démarrer dans les semaines qui viennent ? Rapprochez-vous de votre Chargé de compte au Pôle client et services à la Direction Territoriale de SNCF Réseau Grand Est

### RÉPONSE EN DIRECT

Trois objectifs principaux ont guidé les scénarios de relance des travaux avec un effort pour maîtriser leurs effets et limiter les impacts sur les sillons Fret ou Voyageurs : le maintien opérationnel des lignes du réseau le plus circulé et la réalisation des travaux de conformité avant l'été ; la réalisation des grosses opérations de production et de remplacements d'appareils de voie et la réouverture des lignes fermées.

## TRANSPORT DE VOYAGEURS UNE REPRISE GRADUÉE

SNCF Réseau a travaillé en étroite coopération avec TER et chacune des régions de France afin de pouvoir reprendre les activités de manière graduée, pour augmenter progressivement tout au long des semaines à venir. Pour Arnaud SOHIER, Directeur commercial « il s'agit de construire avec nos clients les meilleurs scénarios de reprise, ligne par ligne, en prenant en compte les spécificités et besoins de chacun des acteurs, dans chacune des régions et en se projetant sur une montée en puissance concertée, respectueuse aussi des mesures de protection prévues par le Gouvernement ».

## INFRAPÔLE CHAMPAGNE-ARDENNE CAMPAGNE DE BALLASTAGE, ESSENTIELLE AVANT LA SAISON CHAUDE

Chaque année, au printemps, l'Infrapôle doit préparer la « saison chaude », période où la température au rail est susceptible de monter et provoquer des déformations de la voie. Parmi les travaux à effectuer pour éviter cette dégradation, le ballastage est une étape incontournable. Il s'agit de remettre en conformité le profil de ballast sur la voie ferrée. « Avec le radoucissement printanier, la température du rail monte très vite, ce qui peut entraîner la dilatation. En déposant du ballast sur la voie, on en renforce la banquette et on évite le mouvement longitudinal du rail. La date de début de saison chaude est fixée au 26 mai. Nous avons planifié la campagne début avril, mais en raison de la crise Covid-19, nous avons dû la décaler à fin avril. » Sébastien Vautrin, assistant de production à l'Unité de Production Voie de Reims. Merci aux agents de l'Infrapôle Champagne-Ardenne pour ce travail achevé dans ce contexte exceptionnel.

## INFORMATION COVID-19 FICHES DE PRÉVENTION SANITAIRE

Dans le cadre des mesures prises pour assurer la prévention et la protection des personnels qui assurent les missions essentielles sur l'infrastructure (dont les chantiers prioritaires), SNCF Réseau a réalisé une série de fiches de prévention sanitaire contre la pandémie. Ces fiches détaillent les mesures complémentaires aux gestes barrières à respecter pour effectuer différents types de gestes métiers dans le respect de la prévention des personnels. A titre d'exemple, les collaborateurs présents sur les chantiers se verront équipés de masques dès lors que la distance barrière d'un mètre ne peut être respectée pendant tout ou partie de leur journée de service. La mise en oeuvre renforcée des gestes barrières préconisée depuis le 28 février par les autorités sanitaires constitue toujours la meilleure protection.



### COUP DE CHAPEAU

## MERCI AUX CLIENTS, AUX COLLABORATEURS, À TOUS CEUX ET CELLES QUI SE SONT ENGAGÉS.

SNCF Réseau a voulu saluer l'engagement de ses clients durant la période et celle de tous ses collaborateurs à travers une annonce « MERCI ! » diffusée sur les médias internes de l'entreprise, dans les réseaux sociaux et dans les magazines de la profession.

# MERCI

Depuis le 17 mars, nos clients et nos équipes relèvent chaque jour le défi de faire circuler les trains pour contribuer à l'immense effort des soignants, pour acheminer les matières premières nécessaires à l'industrie pharmaceutique ou à l'agroalimentaire et pour soutenir les Français dans cette période inédite, en faisant de la sécurité de tous une priorité. Alors, à vous, collaborateurs, entreprises de transport et territoires, merci.



Suivez tous ceux qui s'engagent pour les transports essentiels à la nation sur [www.sncf-reseau.com](http://www.sncf-reseau.com) et @SNCFReseau  
POUR VOUS PROTÉGER ET PROTÉGER VOS PROCHES,  
RESPECTEZ LES GESTES BARRIÈRES.



## TÉMOIGNAGE CLIENTS

# C'EST VOUS QUI LE DITES !

Roulements modifiés, horaires des circulations adaptés, organisation et contrôle de la production novateurs, réadaptation des plans de transports, préparation de la reprise des circulations, concertation, téléconférences, échanges...L'épidémie de coronavirus nous a tous fait vivre des situations inédites. Voici quelques témoignages de nos réussites qui resteront ancrées dans nos relations pour longtemps.

### GROUPE SOUFFLET

LIONEL LE MAIRE,  
DIRECTEUR DES  
TRANSPORTS



SNCF Réseau : Comment les équipes du groupe SOUFFLET sont-elles organisées pour faire face à la crise ?

Lionel Le Maire : Le maintien de la chaîne logistique agro-alimentaire et de nos capacités de transports massifiés constituent un enjeu stratégique fort, car essentiel pour le pays. Mais le contexte est difficile : la plupart des schémas de transports traditionnels sont perturbés, notamment en raison de nombreuses fermetures de sites industriels. Les difficultés à trouver des 'contre-flux', (des schémas de trajets-retours pour les camions) provoquent une augmentation des circulations de camions à vide, et donc une augmentation des coûts de prestations.

Dans ce contexte, la mobilisation de nos équipes est très forte. Pour faire face, nous avons mis en place sur l'ensemble de nos métiers des « plans de continuité d'activité » de façon à maintenir de bonnes capacités de livraison vers la plupart de nos clients.

SNCF Réseau : Comment se passe la coopération avec les équipes SNCF Réseau ?

Lionel LE MAIRE : Je tiens à souligner, et c'est très sincère, la forte mobilisation et implication des équipes régionales SNCF Réseau, notamment sur le dossier céréaliier. Nous participons chaque jour au point réalisé par SNCF Réseau avec les différents céréaliiers ; cela permet de tracer les difficultés au plus près du terrain, et d'apporter des solutions efficaces pour sécuriser nos trafics. Ces échanges très réguliers avec SNCF Réseau ont donné lieu à des discussions très positives et constructives.

Aujourd'hui, ce travail porte ses fruits : preuve en est le taux de réalisation des trains du groupe SOUFFLET, qui reste très bon malgré le contexte, et ce, en dépit de quelques jours difficiles en début de crise pendant lesquels il a fallu que les parties s'adaptent. Cette crise nous a donc permis de retisser du lien avec SNCF Réseau, d'avoir davantage de proximité grâce à des échanges plus fréquents. C'est donc très positif !

SNCF Réseau : Le rôle essentiel du transport de Fret est mis en lumière par la crise. Pensez-vous que cela bénéficie à l'activité Fret sur le long terme ?

Lionel LE MAIRE : Cette crise jette une lumière assez crue sur la nécessité, en France, de repenser la stratégie logistique et la mobilité des marchandises dans la durée. Globalement, notre système est très dépendant du camion : aujourd'hui, près de 6 camions sur 10 sont à l'arrêt alors que le transport routier représente 80% du transport de marchandises en France ! On ne peut donc que mesurer la fragilité de ce système en période de crise. Il faut ajouter à cela la pénurie de chauffeurs qui va s'accroître dans les années à venir, et qui représente, de ce fait, un facteur-risque supplémentaire des transports par route. En partant de ce constat, le transport ferroviaire massifié peut retrouver une place de choix dans les schémas logistiques des prochaines années. Cela sera possible à trois conditions :

- que la maison SNCF finalise sa transformation,
- que nous ayons une vraie politique publique d'investissements sur le long terme dans les infrastructures,

- que soit mise en place une logique d'incitation au report modal de façon à en assurer la rentabilité économique. Si ces conditions sont réunies au travers d'une feuille de route portée par l'Etat, le Fret doit pouvoir être un facteur de rééquilibrage au service de nos industries. Sans oublier, naturellement, les bénéfices environnementaux du ferroviaire par rapport au camion !

### NOVACARB

## ÉQUIPES SÉQUENS



«Les équipes SEQUENS tiennent à remercier les équipes de SNCF Réseau pour leur implication, leur transparence et la continuité des services malgré les circonstances de travail (télétravail, chômage, crise sanitaire, etc.). A ce jour, nous n'avons pas subi d'aléas concernant nos acheminements»



DIRECTION TERRITORIALE GRAND EST  
Directeur : Marc Bizien  
15 rue des Francs-Bourgeois  
67000 STRASBOURG  
09 88 81 69 00 (Accueil)

PÔLE CLIENTS ET SERVICES  
Directeur Clients et Services : Pascal Thorens  
15 rue des Francs-Bourgeois  
67000 STRASBOURG

WWW.SNCF-RESEAU.COM

