

DOSSIER DE PRESSE

TGV ET TER FÊTENT LES 1^{ER} AN DE LA LIGNE EST EUROPÉENNE



des idées d'avance





SOMMAIRE

Ligne Est Européenne de TGV : 11 millions de voyageurs en 1 an

I / Des prévisions à 3 ans qui seront atteintes en 2 ans

- Les destinations les plus choisies
- Qui voyage en France sur la ligne Est de TGV ?
- Une offre en constante évolution
- Déjà la deuxième meilleure régularité enregistrée sur l'ensemble des lignes TGV
- Les flux des gares en forte progression : Strasbourg 3ème gare de province
- TGV : destination Europe

II/ Le meilleur de TGV plébiscité à 82%

- Le meilleur de TGV mis en place sur l'Est
- La satisfaction des clients au rendez-vous : en France et à l'international

III/ Vers plus d'écomobilité

- Gains de parts de marché et report modal
- L'écomobilité : un enjeu concurrentiel
- TER & TGV : un modèle de complémentarité sur l'Est

LE RESEAU TER DU GRAND EST : une offre renouvelée qui poursuit son essor

Juin 2007 : un renforcement sensible de l'offre TER

TER poursuit sur sa lancée

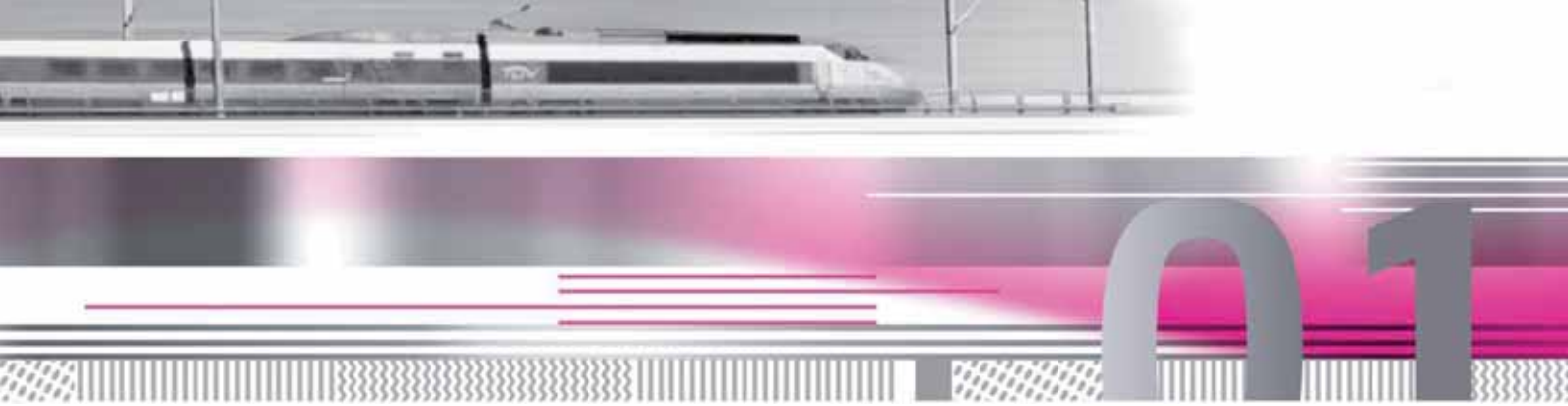
- Champagne-Ardenne : l'offre TER se dynamise encore
- TER Lorraine : un programme de renouvellement et de modernisation du matériel
- TER Alsace : des réalisations concrètes pour l'écomobilité

L'offre Est Européenne de TGV : l'innovation continue

- Le portail de services et d'accès à Internet
- Vers la dématérialisation du titre de transport
 - L'abonnement e-forfait
 - L'expérimentation d'une nouvelle formule de voyage « sans billet » sur l'axe Paris-Strasbourg
- La création d'offres supplémentaires
- Le meilleur du service déployé sur l'ensemble des lignes TGV
- Strasbourg, gare Railteam
- TGV Rhin-Rhône : une nouvelle vision de la grande vitesse au service d'un maillage durable des territoires

ANNEXES

- Une promotion anniversaire : « 15 jours à 15 euros »
- Les prix TGV
- Les cartes
- L'accessibilité des gares de l'Est de la France
- Point sur le Comité de suivi
- TGV Est : Phase 2



COMMUNIQUE DE SYNTHÈSE

Pour la 1^{ère} fois le 10 juin 2007, TGV s'élançait sur l'Est de la France et sur l'international à 320 km/heure, provoquant en même temps une formidable révolution du TER en Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace.

Inauguré le 9 juin 2007 par la Présidente de la SNCF Anne-Marie Idrac et le premier ministre François Fillon, la ligne **Est Européenne de TGV a déjà conquis en 1 an 11 millions de voyageurs, un succès commercial immédiat. Les objectifs annoncés à 3 ans devraient donc être atteints en 2ans.**

Les 11 millions de voyageurs transportés sur cette 1^{ère} année d'exploitation plébiscitent majoritairement le meilleur de TGV. **Les résultats de satisfaction clients sont au rendez-vous avec 82% de clients satisfaits dont 28% de très satisfaits**, des résultats supérieurs de 2 points à la moyenne TGV et en progression constante depuis le lancement.

L'objectif du « meilleur du service » est donc atteint et va être généralisé progressivement, dès cette année, à l'ensemble des lignes TGV. Le gain de confort, de modernité, la qualité de service, la disponibilité, la proximité et l'amabilité des personnels comptent beaucoup dans la construction de la satisfaction des clients. Un enjeu de taille pour créer la préférence à la veille de l'ouverture à la concurrence.

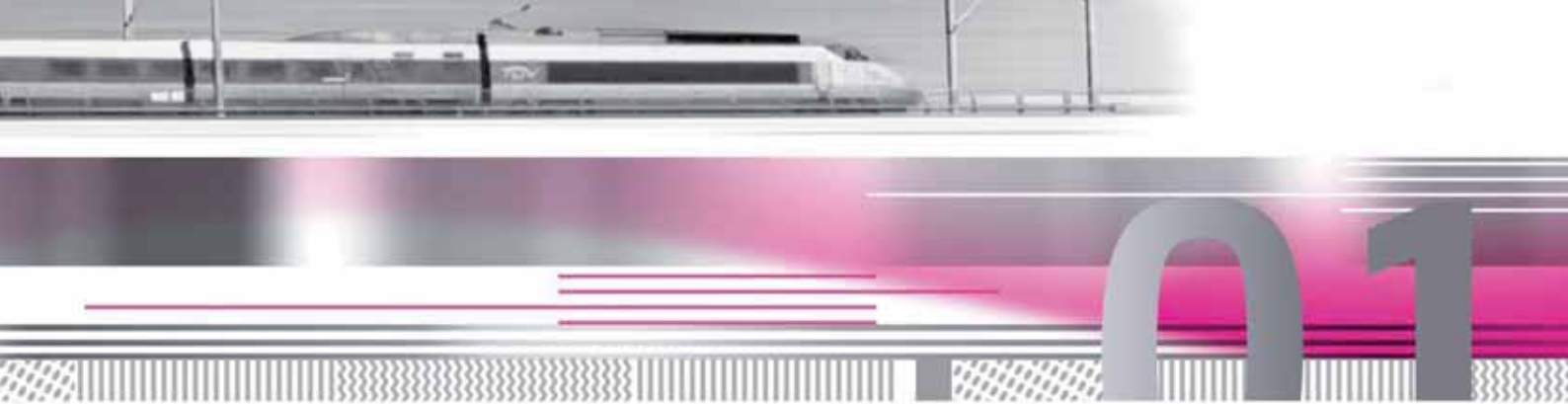
La ligne Est de TGV confirme également sa dimension européenne avec 16% du trafic effectué au-delà des frontières vers l'Allemagne, la Suisse et le Luxembourg. Avec plus d'1,8 millions de passagers transportés, le trafic international est conforme aux objectifs de lancement. Le millionième passager de la coopération franco-allemande a même été fêté à la mi-mai, près d'une année après le lancement.

Concernant les **84% réalisé sur le marché domestique français**, le trafic Paris <> province se distingue avec des résultats supérieurs aux prévisions. Un succès qui repose notamment sur les très fortes progressions de trafics à destination des régions : l'Alsace enregistre une progression de son trafic de 79%, la Lorraine de 34% et la Champagne Ardenne de 14%.

Si le marché Paris <> province se porte bien, le trafic province <> province est inférieur aux objectifs envisagés (différentiel de 700 000 passagers soit 1,3 millions de voyageurs). Un résultat qui s'explique par une montée en charge plus progressive avec la mise en service de l'offre en décalé en mars 2008.

En renouvelant dans le même temps son offre, TER contribue activement au succès de TGV. En juin 2007, l'offre TER était entièrement remise à plat pour assurer un maillage renforcé des trois Régions du Grand Est (Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace) avec des dessertes plus nombreuses (jusqu'à 20% de TER supplémentaires), des correspondances organisées au plus près de la desserte TGV et une politique dynamique dans le domaine du matériel roulant et des services menée avec les Conseils Régionaux.

Les clients régionaux sont au rendez-vous avec une progression du trafic de **10 % en Alsace, 15% en Lorraine et près de 46% en Champagne-Ardenne** (ce dernier chiffre comprend un transfert de périmètre important de Corail vers TER qui explique l'écart avec les autres résultats de trafic TER).



Le report modal de la voiture et de l'avion vers le train est bien réel et contribue notamment avec la complémentarité de l'offre TER à favoriser l'écomobilité. 3 mois seulement après son lancement, la **part de marché air/fer l'axe Paris-Strasbourg a basculé avec 70% de parts de marché détenus par TGV** (versus 30% avant sa mise en circulation).

Selon les données extraites du calculateur d'émissions de CO2 de l'aviation mis en ligne sur le site de la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile), **ce sont 60 000 à 70 000 tonnes d'émissions de CO2 par an qui devraient être ainsi économisées sur la liaison Paris-Strasbourg. Cela représente quelque 3% des émissions de CO2 du transport aérien intérieur français.**

D'ici à 2010, en partenariat avec les Régions, TER poursuivra le développement de son offre avec par exemple l'introduction de matériel innovant (bibli en Champagne-Ardenne), la mise en place de nouveaux services (halte écodurable en Alsace) ou encore le renforcement de ses dessertes. Partout, la logique de complémentarité entre TER et TGV sera renforcée pour le plus grand bénéfice des voyageurs et de l'écomobilité.

TGV continue lui aussi à se préparer. **Le prochain projet d'envergure qui sera mis en service en 2011 est l'ouverture du TGV Rhin-Rhône, suivi en 2012 de Perpignan-Figueras**, une opportunité pour TGV d'aller conquérir de nouveaux marchés que ce soit au plan international ou sur le marché province-province.

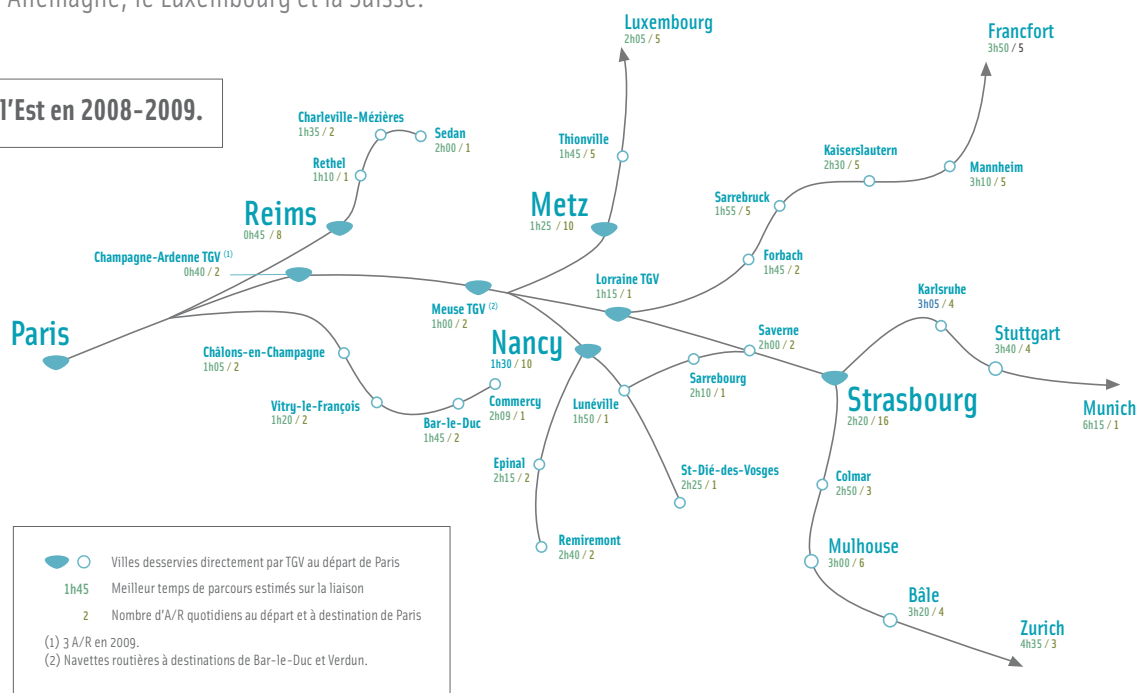
Afin de souffler la 1ère bougie de la ligne Est Européenne de TGV et remercier l'ensemble de ses clients, la SNCF offre une promotion anniversaire exceptionnelle : « 15 jours à 15 € » pour voyager tout l'été sur les destinations desservant l'Est de la France.

LA LIGNE EST EUROPEENNE DE TGV : 11 millions de voyageurs en 1 an

Pour la 1ère fois avec l'ouverture d'une ligne nouvelle, la SNCF a mis en service, du jour au lendemain, la quasi-totalité de son offre TGV et a renforcé dans le même temps très sensiblement son offre TER : soit plus de 700 circulations TGV en France par semaine, vers les pays limitrophes et l'ensemble du réseau TGV.

Le réseau du Grand Est, représente une centaine de circulations TGV quotidiennes pour desservir 30 villes de l'Est de la France, un accroissement significatif de l'offre TER (jusqu'à +20%) combiné à l'adaptation de 15 000 horaires TER et des liaisons TGV avec 3 pays européens : l'Allemagne, le Luxembourg et la Suisse.

TGV entre Paris et l'Est en 2008-2009.



La ligne Est Européenne de TGV, c'est un véritable challenge technique avec :

- 320 km/h soit la plus grande vitesse proposée en transport ferroviaire qui a permis un gain de temps considérable sur l'ensemble des dessertes notamment sur les 4 destinations majeures : entre Paris et Reims, Metz, Nancy et Strasbourg (avec un gain de temps de 50%),
- 300 km de lignes à grande vitesse construites par Réseau Ferré de France, qui viennent s'ajouter aux 1500 km déjà exploités par la SNCF,
- le Technicentre Est Européen qui est passé d'une maintenance de 20 TGV quotidiens à 100,
- 19 rames TGV dites POS interoperables commandées auprès d'Alstom aptes à circuler sur les réseaux allemands (DB) et suisses (CFF),



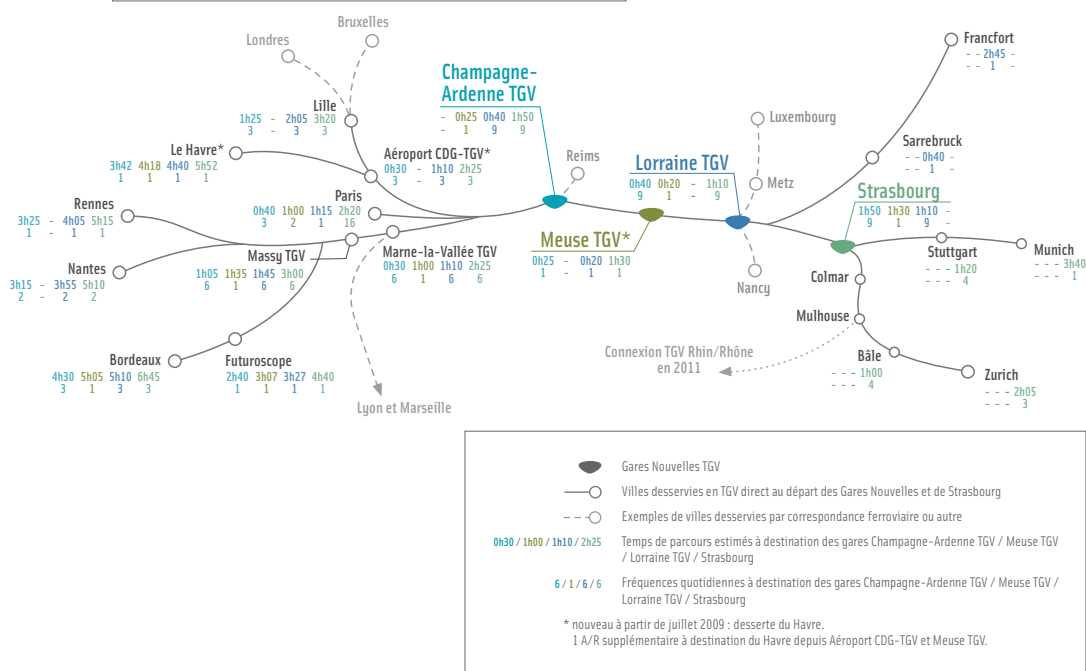
C'est également le meilleur de l'offre TGV avec :

- des rames plus modernes et plus confortables designées par Christian Lacroix et MDB Design,
- un personnel spécialement formé par l'Université du Service de la SNCF, soit 1 200 collaborateurs au contact avec la clientèle,
- 21 gares de centre-ville rénovées et réaménagées sur l'ensemble de l'Est de la France et 3 gares nouvelles construites.

C'est par ailleurs une desserte TER redessinée avec, dès juin 2007 :

- une offre renforcée (jusqu'à +20%)
- un maillage régional permettant une desserte plus fine de l'ensemble des territoires
- des correspondances améliorées avec TGV offrant à l'ensemble des habitants du Grand Est un accès plus rapide à toutes les régions de France et aux pays limitrophes,

**TGV à destination de l'Est
au départ du Nord et de l'Ouest en 2008-2009.**



Les travaux de construction ont, pour la 1ère fois en France, fait l'objet d'un mode de financement partagé entre 22 partenaires comprenant l'Etat, l'Union Européenne, le Grand Duché de Luxembourg, 17 collectivités (régions, départements, villes et agglomérations), la SNCF et Réseau Ferré de France. Le budget global s'élevait à 5,515 milliards d'euros, dont 1,322 milliards d'euros sur fonds propres de la SNCF.



I / DES PRÉVISIONS À 3 ANS QUI SERONT ATTEINTES EN 2 ANS

1 an après le lancement de la ligne Est Européenne de TGV, ce sont **11 millions de voyageurs qui ont emprunté la plus rapide des lignes à grande vitesse française**. Un succès commercial immédiat et même au-delà des prévisions puisque **les objectifs de trafic à 3 ans seront atteints en deux ans**.

Progression du trafic avant / après le lancement de TGV Est Européen

	Trafic avant le lancement de TGV Est Européen (1er juillet 2006 au 30 juin 2007)	Trafic réalisé en 1 an (en million de voyageurs en 1 an)	Progression
Paris-province	5 538 000	7 855 000 + 34 000 (cabotage)	+42,5%
Province-province	910 000	1 305 000	+43,5%
International	1 000 000	1 806 000	+80,5%
Total	7,4	11	+48,5%

> **84% du trafic est réalisé en France,**

> **16% du trafic est réalisé à l'international vers l'Allemagne (1 million), le Luxembourg (380 000) et la Suisse (426 000).**

A noter toutefois que si le trafic Paris <> province est supérieur aux prévisions envisagées (avec 7 889 000 passagers transportés en 1 an) et le trafic international conforme à l'ambition, le trafic province <> province est, quant à lui, inférieur aux objectifs. Un résultat qui s'explique par une montée en charge plus progressive avec la mise en service de l'offre en décalé.

Afin de dynamiser le trafic sur les liaisons de l'Est province <> province, des actions sont menées en régions afin de mieux faire connaître l'offre et les gares nouvelles. Elles ont également été accompagnées par une baisse des tarifs en janvier dernier sur Strasbourg-Lille (-6€). Parallèlement, la hausse annuelle des tarifs a été très modérée sur les destinations de l'Est : +1%.

Ce succès repose sur de très fortes progressions de trafic avec notamment une hausse de 79% des trafics réalisés entre **l'Île-de-France et l'Alsace** grâce aux 16 allers-retours quotidiens proposés en désormais 2h19 contre 4 heures auparavant entre Paris et Strasbourg.

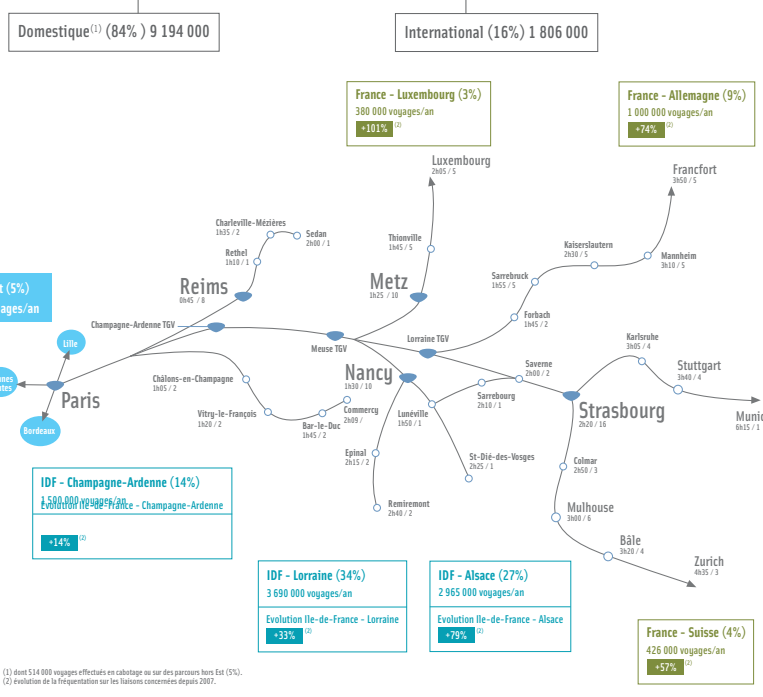
Ces fortes progressions sont d'ailleurs la résultante d'une bascule de la part de marché air/fer réalisée dès septembre (70% pour TGV versus 30% avant le lancement de la desserte Est de TGV).

Le comité régional Alsace de tourisme a communiqué sur une progression de plus de 11% des nuitées françaises et 8% des nuitées étrangères (à fin 2007) depuis l'arrivée de TGV dans la région.

Côté Lorraine, la croissance enregistrée a été de 34% entre **l'Île-de-France et la Lorraine** dont la part de marché initiale était pourtant très forte en particulier sur Nancy. La Chambre de commerce et d'industrie de Lorraine estime que la part de marché route serait passée de 76% à 57%.



11 millions de voyageurs au 10 juin 2008.



La progression est de 14% sur **l'Ile-de-France <-> Champagne-Ardenne**. Cette évolution moins rapide est liée à la forte concurrence de la route. Pour autant la demande est très forte les samedis matin et soir (pour les courts séjours) dans les 2 sens et le dimanche soir, ce qui montre le potentiel de cette relation pour les voyages à motif loisirs et privés - confirmé par l'augmentation des nuitées de 15 points (source CRT fin 2007).

De manière plus évidente, le marché des clients « pendulaires » (c'est-à-dire les clients qui effectuent l'aller-retour quotidiennement entre leur domicile et leur lieu de travail) a été, quant à lui, multiplié par 2 depuis le lancement avec plus de 600 clients qui tous les jours font le trajet, majoritairement vers Paris.

Depuis le lancement d'iDTGV sur l'Est (Mulhouse et Strasbourg) le 2 octobre 2007, près de 110 000 passagers ont été transportés. Le taux de remplissage est bon et s'élève à 80% avec un taux de satisfaction global des clients de 93% conforme à la satisfaction voyageurs sur les autres destinations iDTGV.

A l'International, le trafic vers **l'Allemagne** a progressé de 74% en particulier porté par les voyages des Allemands vers Paris (65% des trafics) dépassant le million au 10 juin et côté **Luxembourg**, le trafic Paris - Luxembourg a été doublé, avec là aussi, une progression de la part fer/air de 60% à 80%, 5 mois après le lancement. Le trafic vers Zurich a été lui aussi multiplié par deux avec une progression qui s'accélère, montrant la demande forte de voyages de et vers la Suisse.

Progression du trafic international avant/ après le 10 juin 2007

	Trafic avant le lancement de TGV Est Européen (1er juillet 2006 au 30 juin 2007)	Trafic réalisé en 1 an (en million de voyageurs en 1 an)	Progression
Paris-province	189 000	380 000	+101%
Allemagne	575 000	1 000 000	+74%
Suisse	272 000	426 000	+57% (> à 100% sur Paris-Zürich)
Total	7,4	11	+48,5%



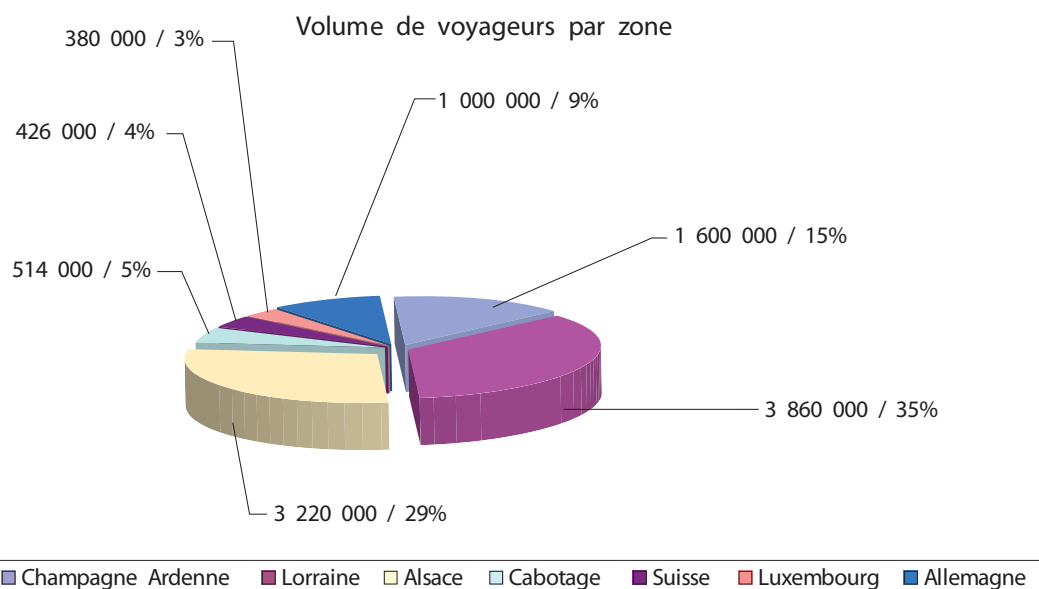
Les destinations les plus choisies

Près de 3/4 des voyages intérieurs se réalisent entre l'Est et l'Île-de-France dont 40% vers la Lorraine, 41% vers l'Alsace et 18% vers la Champagne-Ardenne.

Le « top 10 » des relations les plus prisées :

- 1/ Strasbourg-Paris
- 2/ Nancy - Paris
- 3/ Metz- Paris
- 4/ Reims - Paris
- 5/ Paris- Luxembourg
- 6/ Thionville - Paris
- 7/ Charleville-Mézières - Paris
- 8/ Champagne-Ardenne TGV -Paris
- 9/ Colmar -Paris
- 10/ Lille Europe - Strasbourg

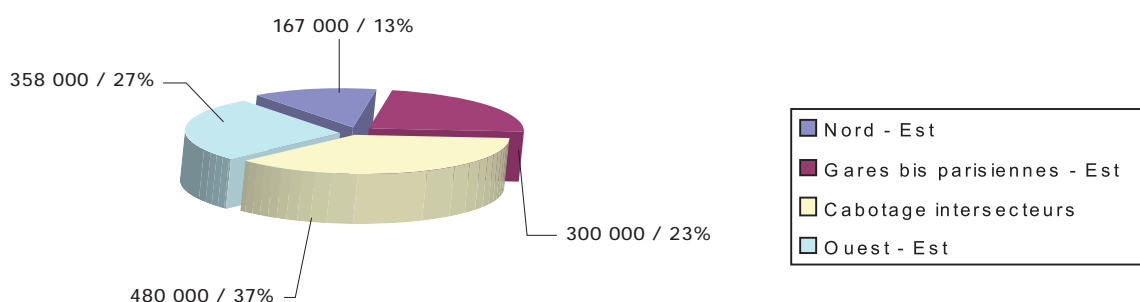
Le trafic domestique représente 84% du trafic de la desserte Est de TGV, plus précisément 35% au départ et à l'arrivée de la Lorraine (tous trafics de Paris, Marne-la-Vallée, Bordeaux, Rennes etc. vers Metz, Nancy ou Lorraine TGV), 29% de et vers l'Alsace et 15% de et vers la Champagne-Ardenne.



Le trafic domestique de l'Est est pour 88% origine Île-de-France, 6% origine du Nord et de l'Ouest, et 6% porté par le cabotage. Après un an, les voyages au départ et à destination de l'Ouest représentent 27% du trafic des trains qui relient l'Est de la France à Rennes, Nantes et Bordeaux. Ce trafic prendra progressivement une part plus importante grâce à la nouvelle offre en place depuis le 31 mars (2 nouveaux Strasbourg-Bordeaux et 1 nouveau Strasbourg-Nantes).



Répartition des trafics sur les TGV Province-Province
au départ et à l'arrivée de l'Est



Qui voyage en France sur la ligne Est de TGV ?

Trois points saillants caractérisent la clientèle voyageant sur l'Est de la France :

- >La clientèle de l'axe Est est particulièrement jeune avec une part de 29% de clients de moins de 26 ans vs 17% pour l'ensemble des lignes TGV, à relier avec la part d'étudiants qui s'élève à 26%, soit 8 points supérieure à la moyenne TGV. Très significative aussi, la part des clients de moins de 35 ans, qui s'élève sur l'Est à 49%.
- >la part de clients voyageant pour la première fois s'élève à 32%, soit 6 points de plus que la moyenne TGV.
- >La clientèle professionnelle se développe fortement ce qui se traduit par une progression du trafic affaires qui est passée de 26% à 30%.

Une offre en constante évolution

Aux taux d'occupation historiques de juin-juillet 2007 (de 90% avec l'effet engouement et promotion de lancement) ont succédé des taux d'occupation plus mesurés reflétant les moindres flux du mois d'août ainsi que la mise en place de capacité supplémentaire au 27 août. Après la rentrée de septembre démarrée timidement, les taux d'occupation ont recommencé à augmenter rapidement en particulier en 2^{de} classe sur les trains Paris <> Luxembourg, ainsi que sur Strasbourg les vendredis et dimanches soir dans les deux sens. Le mois de décembre (atypique car particulièrement fort sur l'Est en raison des marchés de Noël) a fait l'objet d'une multiplication des adaptations (pour Strasbourg, +16% d'offre et 147 000 voyages pour les week-ends des marchés de Noël).

En dépit de ces adaptations, la demande est très forte en horaire de pointe.

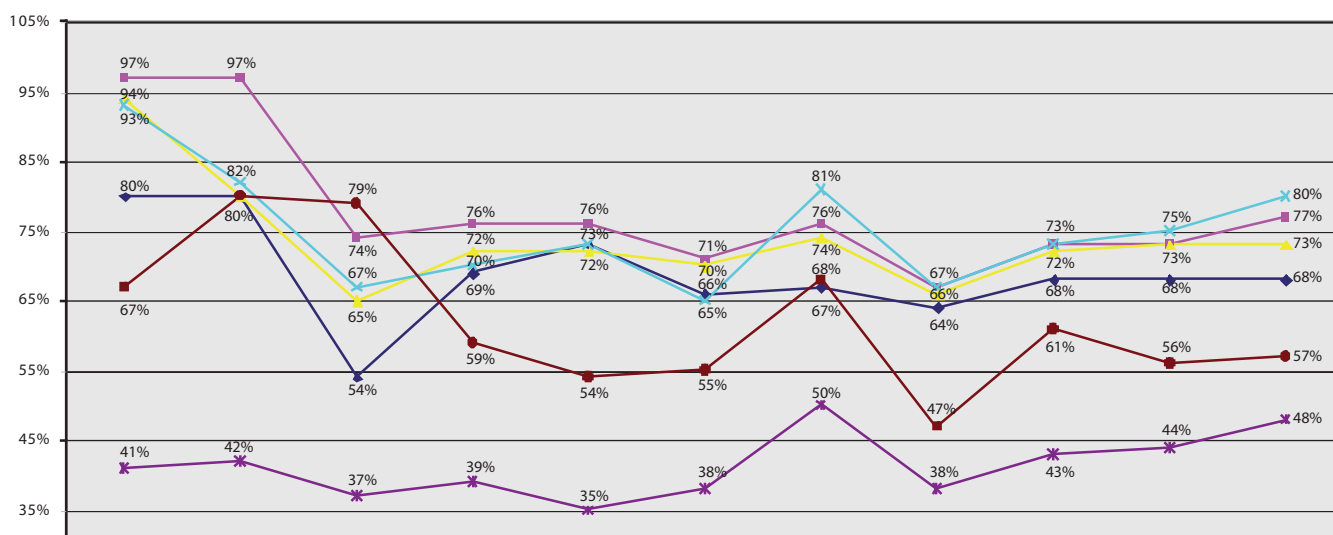


Les taux d'occupation sont bons tout en restant dans le rapport TGV France (dont le taux d'occupation moyen est de 75%) et sans commune mesure avec la situation observée au lancement.

L'axe Paris-province enregistre un taux d'occupation moyen de près de 70% (en cumul janvier à fin avril) avec selon les destinations :

- 68% sur Reims,
- 73% sur Metz,
- 71% sur Nancy,
- 73% sur Strasbourg

Evolution des taux d'occupation TGV Est de juin 2007 à avril 2008



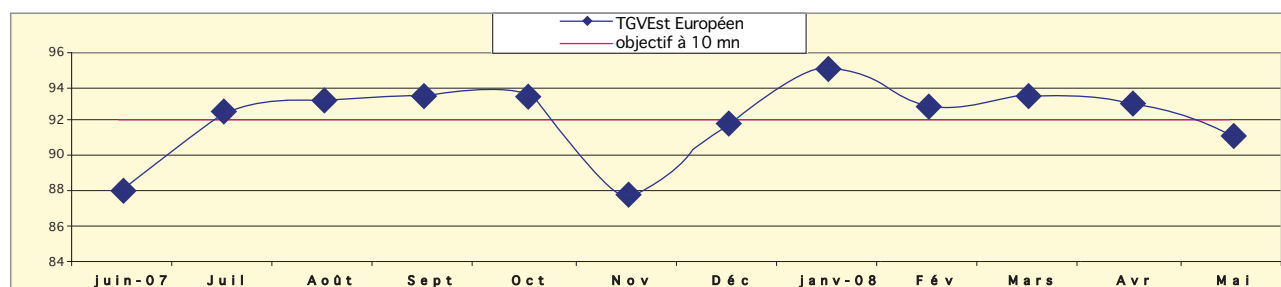
Les taux d'occupation observés traduisent des réalités différentes :

- selon la **classe** (ex : pour Reims l'occupation en 1ère classe est encore en retrait),
- selon l'**horaire** avec notamment sur Reims une demande très forte sur les arrivées à Paris le matin (la desserte compte en effet 650 clients qui effectuent quotidiennement le trajet domicile-travail, soit une montée en charge très rapide avec 2 fois plus d'abonnés qu'avant le lancement).
- selon le **parcours** (ex : demande très forte au départ de Paris vers Luxembourg le soir).
- selon le **jour** (notamment les départs du vendredi soir vers Metz retour du dimanche soir vers Paris).

Parallèlement à la création de nouvelles circulations selon les axes et à la mise en œuvre d'adaptations (mise en rame double), des politiques de prix différenciées par train sont ajustées pour permettre de lisser la demande des clients et de la répartir au mieux selon les trains.



Déjà la deuxième meilleure régularité enregistrée sur l'ensemble des lignes TGV



Après les 2 premiers mois et quelques ajustements, **la régularité a atteint de bons résultats dès le mois d'août 2007**. Cette tendance a persisté depuis, rendant ainsi probante la réussite de la desserte Est de TGV. La montée en puissance a donc été progressive, pour dernièrement être couronnée par d'excellents résultats **avec plusieurs journées à 100% de régularité**.

Le taux de régularité en cumul depuis le début de l'année s'élève à 93,3% à 10 minutes, soit la 2ème meilleure régularité enregistrée sur l'ensemble des lignes TGV, et montre une bonne maîtrise de la production. Ce résultat fait de l'offre Est Européenne de TGV, le « meilleur de TGV », et ce après moins d'un an d'existence et une véritable révolution dans les organisations et la nature de la production.

De bons résultats qui s'expliquent par une rapide assimilation par l'ensemble des acteurs du nouveau mode d'exploitation ferroviaire à grande vitesse.

Ces résultats encourageants montrent qu'une des plus belles performances de cette nouvelle offre est aussi d'avoir réussi à faire travailler de concert 4 pays voisins sur un projet commun.

Les trains internationaux restent les plus fragiles, du fait de la complexité du matériel, des systèmes cadencés en place chez nos voisins et de la plus grande distance parcourue par ces trains.

Les flux des gares en forte progression : Strasbourg 3^{ème} gare de province

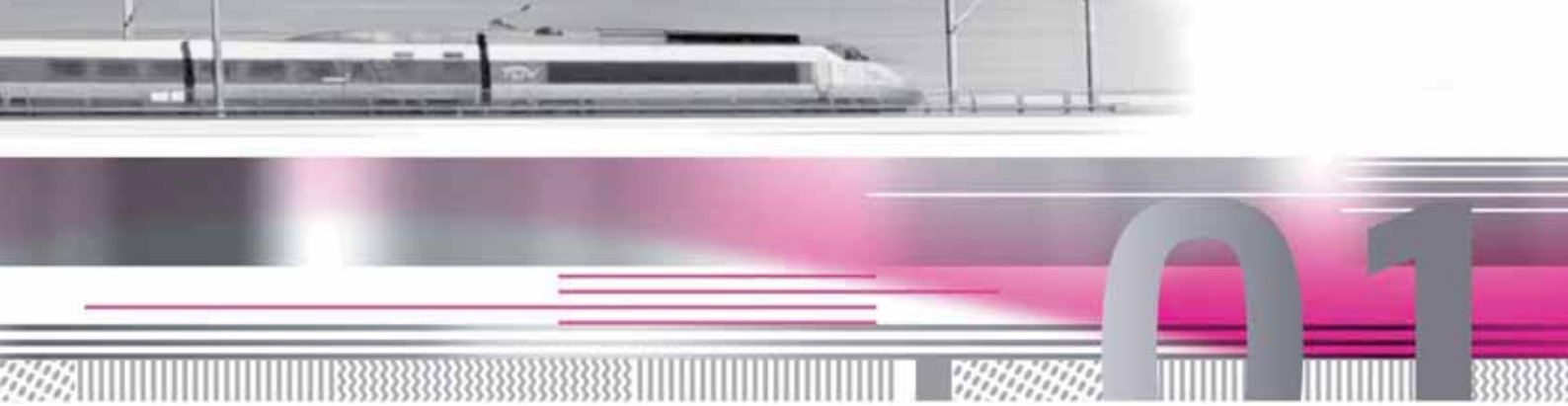
La mise en service de la ligne Est Européenne de TGV a fortement impacté le trafic des gares de l'Est de la France.

Avec 26 millions et 13 millions de voyageurs (TGV + TER) depuis le mois de juin 2007, respectivement dans les gares de Paris Est (+22% de flux) et de Strasbourg (+20%), ces deux gares sont les plus importantes de l'axe.

A noter d'ailleurs que le trafic de la gare de Strasbourg est équivalent à celui constaté à Lyon Part-Dieu en 2000, avant le lancement de TGV Méditerranée. **Strasbourg s'est ainsi hissée au rang de 3ème gare de province derrière Lyon Part-Dieu et Lille Flandres.**

Avec globalement une croissance de flux de voyageurs à deux chiffres, les gares de Nancy, Metz, Mulhouse et Reims connaissent également une belle évolution. Quant aux 3 nouvelles gares TGV (Champagne Ardenne TGV, Lorraine TGV et Meuse TGV), elles enregistrent des flux de trafics de, respectivement, 400 000, 300 000 et 50 000 voyageurs en 1 an.

La satisfaction des clients sur l'ensemble des gares de l'Est a globalement progressé. L'étude réalisée au mois de septembre 2007 (par l'institut ISL C. Delannoy Associés et IPSOS) montre que la gare de Paris Est a, par exemple, gagné entre +0,5 et +2,5 points sur l'ensemble des items sur lesquels les clients ont été interrogés (comparé à 2004, année où ont démarré les travaux dans les gares de l'Est de la France) :



- > +1,4 concernant l'orientation, l'information sur les trains, l'architecture ;
- > +1,2 sur les chariots à bagages ;
- > +2,6 sur les distributeurs de billets...

Même constat sur les 4 grandes gares de l'Est (Mulhouse, Metz, Nancy, Reims) en progression d'un point et plus sur l'ensemble des items (accès, architecture, ambiance, ascenseurs...). Pour rappel, les gares de l'Est de la France offrent le meilleur de l'accessibilité (cf. Annexe)

Parmi l'ensemble des gares de l'Est, les 3 nouvelles gares se démarquent incontestablement. Les audaces architecturales ont été appréciées des clients. Meuse TGV est d'ailleurs la mieux notée de toutes les gares de l'axe.

TGV : destination Europe

La ligne Est de TGV c'est surtout la plus européenne des offres TGV avec 3 axes desservis au-delà des frontières franco-françaises : l'Allemagne (avec plus d'un million de voyageurs transportés un an après le lancement de la coopération franco-allemande) ; TGV Lyria sur la Suisse qui a bénéficié également de la desserte Est TGV à destination de Bâle et de Zurich (426 000 passagers en 1 an) et le Luxembourg (380 000 voyageurs sur une année).

Qui sont les voyageurs européens ?

La consommation touristique domestique et étrangère en France équivaut à 6% du PIB (contre 3,6% au niveau mondial). Une étude de BCG Destination France publiée le 31 mars montre que :

- la France est la 1ère destination au monde en nombre d'arrivées de touristes internationaux avec 79 millions de visiteurs en 2006, secondée par l'Espagne et les Etats-Unis. L'Allemagne arrive en 7ème position avec 24 millions de visiteurs en 2006.
- les destinations françaises les plus prisées par les Allemands sont :
 - L'Ile-de-France
 - PACA, Languedoc et Aquitaine
 - Rhône-Alpes et Alsace.

Une étude de marché effectuée en mars 2007 par TNS Sofres, révèle que les flux ferroviaires entre la France et l'Allemagne se font plutôt dans le sens Allemagne > France. **Le marché émetteur est l'Allemagne** avec 65% des flux de voyageurs réalisés en direction de la France et un poids plus important de la route Nord (Francfort / 58%) sur la route Sud (Stuttgart / 42%).

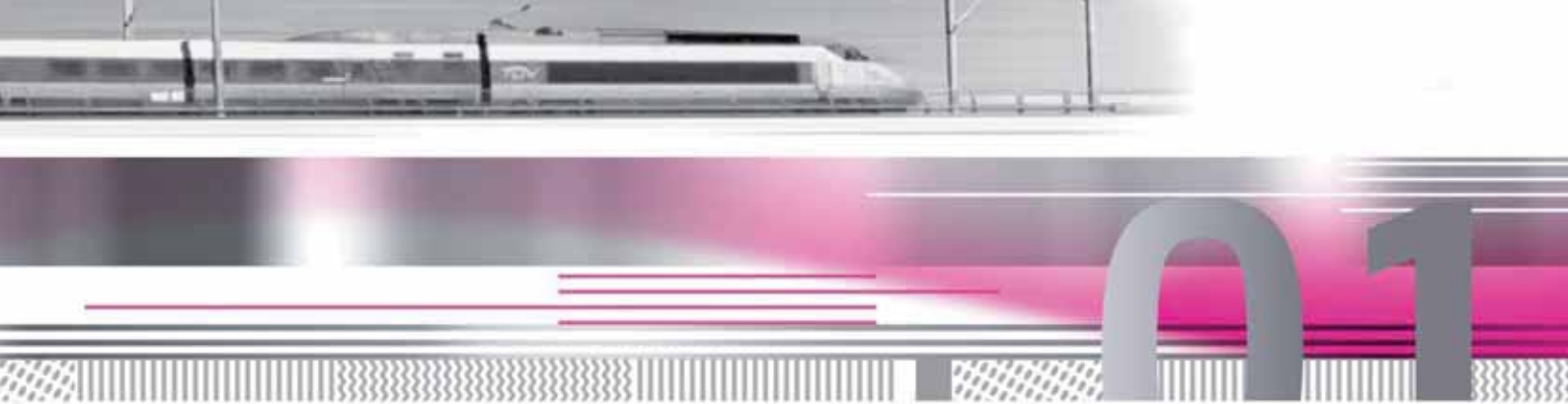
Le profil des voyageurs : ce sont principalement des voyageurs occasionnels âgés entre 25 et 65 ans.

Les motifs de voyage sont avant tout personnels : 67% des allemands viennent en France pour des vacances. Du côté français, ces derniers vont en Allemagne avant tout pour rendre visite à des amis ou de la famille.

L'axe franco-allemand : 1 million de voyageurs en un an, objectif dépassé

Depuis le lancement de l'offre à grande vitesse Franco-Allemande en juin dernier, **plus d'un million de voyageurs ont été transportés entre les deux pays** avec respectivement 535 000 passagers sur la route Nord (ICE) et 465 000 sur la route Sud (TGV).

Un trafic en avance sur les prévisions de plus de 15%. Les 3 relations les plus prisées par la clientèle internationale sont : Paris-Francfort (avec 28% des voyageurs), Paris-Stuttgart (21%) et Paris-Mannheim (17%).



Sur la capacité globale d'un train, 39% des sièges sont occupés par des passagers internationaux sur la route Nord et 44% sur la route Sud. Environ 2/3 des voyageurs sont allemands et 1/3 français. Il s'agit aujourd'hui essentiellement d'une clientèle loisirs, le marché des voyageurs d'affaire reste à développer, et cette nouvelle offre est particulièrement adaptée à leurs besoins.

La mise en place de la totalité de l'offre au 9 décembre 2007 avec 5 fréquences quotidiennes ICE entre Paris et Francfort, et 4 fréquences TGV entre Paris et Stuttgart, dont une prolongée jusqu'à Munich, devrait permettre de transporter en 2008, 1,2 million de voyageurs, soit 200 000 voyageurs supplémentaires.

La route Nord (Paris-Francfort) représente le potentiel le plus important en termes de trafic (60%) (notamment de voyageurs professionnels) est le « champ de bataille » sur lequel l'ambition est de réaliser 350 000 voyages avec un temps de parcours de 3h50 et des services spécifiques en 1ère classe.

La coopération franco-allemande a réussi son pari grâce à une harmonisation de 2 approches différentes du rail tant en termes techniques que de commercialisation ou de production. Cette harmonisation se traduit par la mise en place d'une offre de service dans les gares et à bord adaptée aux attentes de la clientèle internationale et un personnel d'accompagnement bilingue et mixte (franco-allemande) tout au long du voyage.

Rappel de l'offre

- Depuis juin 2007, une réduction significative des temps de parcours d'environ 2 heures sur les temps de parcours initiaux (par exemple : 3h50 sur Paris-Francfort au lieu de 6h06 ; 3h40 sur Paris-Stuttgart au lieu de 5h55 ; 1h50 sur Paris-Saarbrück au lieu de 3h50).
- le meilleur de l'offre TGV et d'ICE en termes de confort et de services, adaptée aux attentes de la clientèle internationale,
- une offre tarifaire unique.

TGV Lyria : le ferroviaire nettement au dessus de 50% de parts de marché

Avant juin 2007, la desserte entre Paris et Zurich se faisait par Bern. Il y avait alors deux allers-retours en 6 heures. Depuis juin 2007, la desserte s'effectue par Strasbourg en 4h30 soit **un gain de temps de 1h30 environ sur les 2 destinations.**

En 1 an, ce sont 426 000 passagers qui ont emprunté cette route. Depuis le lancement de TGV vers l'Est, **les parts de marché air/fer sont passées de 45,5 % à 60,5% sur Bâle et de 52% à 55% sur Zurich.**

Sur cette liaison, la clientèle est suisse à 70% et en majorité occasionnelle. La clientèle professionnelle est également fortement présente puisqu'elle représente 30% ce qui est une proportion importante sur des relations à 3h30 et 4h30 et montre l'attachement de cette clientèle au mode ferroviaire.

Le taux de clients « très satisfaits » du service sur la ligne (qui s'élève à 25% alors qu'il est en moyenne de 18% sur les autres lignes TGV Lyria desservant la Suisse) montre que le niveau de qualité tant dans le domaine du confort que du service à bord est fortement apprécié.

L'axe Paris-Luxembourg : de 60% à 80% du marché fer/air

Le trafic France - Luxembourg a été quasiment doublé **avec une bascule de la part fer/air de 60% à 80% 5 mois après le lancement.**

Le marché émetteur la semaine est à 60% parisien (départs de Paris 7h09 et 8h39, retours à Paris à 19h20 ou 21h19). Le week end, la tendance est inverse puisque 70% du marché est luxembourgeois avec environ 700 clients qui passent leur week-end à Paris.

Beaucoup de départs s'effectuent les samedis matin vers Paris, grâce à l'attractivité du temps de parcours (2h09) mais aussi parce que les trains sont très occupés le vendredi.

II/ LE MEILLEUR DE TGV PLÉBISCITÉ À 82%

Le meilleur de TGV mis en place sur l'Est

Avec cette nouvelle offre TGV, la SNCF a misé sur un éventail de nouveaux services pour fidéliser et conquérir de nouveaux marchés, en France et à l'International.

Une formation spécifique dédiée aux personnels en contact avec la clientèle

La SNCF a organisé un vaste programme de formation à l'intention des femmes et des hommes au contact du client du début à la fin de leur voyage.

Pour atteindre cet enjeu et proposer le « meilleur du service », la SNCF a créé en février 2006 l'Université du service. Les élèves de cette université y ont reçu des formations dont la base est la « rencontre réussie » avec le client comprenant plusieurs temps forts de la relation client, notamment la prise en compte de l'environnement, la recherche des besoins des clients, la gestion des priorités et l'apport d'une solution rapide.

Un module de formation a été entièrement dédié aux personnels de l'axe Est Européen avec des modules complémentaires pour les langues et les matériels roulants.

L'UNIVERSITÉ DU SERVICE EN CHIFFRES :

- 1,9 million d'heures ont été dispensées depuis le lancement
- 34 000 agents sont concernés par ces formations
- 140 collaborateurs
- 12 campus sur toute la France

BILAN QUANTITATIF DE LA FORMATION TGV EST EUROPÉEN :

- Nombre de personnes formées : 1200, soit la totalité des personnels sur TGV EST EUROPÉEN
- Nombre d'heures de formation « Relation clients » dispensées
- 16h/agent sur 2 jours
 - 48 h/responsable d'équipe sur 6 jours

L'intérieur des rames TGV designé par Christian Lacroix MBD Design et Compin

Pour assurer les relations nationales et internationales vers la Suisse, l'Allemagne et le Luxembourg, la SNCF a affecté un parc de 52 rames TGV aux liaisons Est Européennes de TGV :

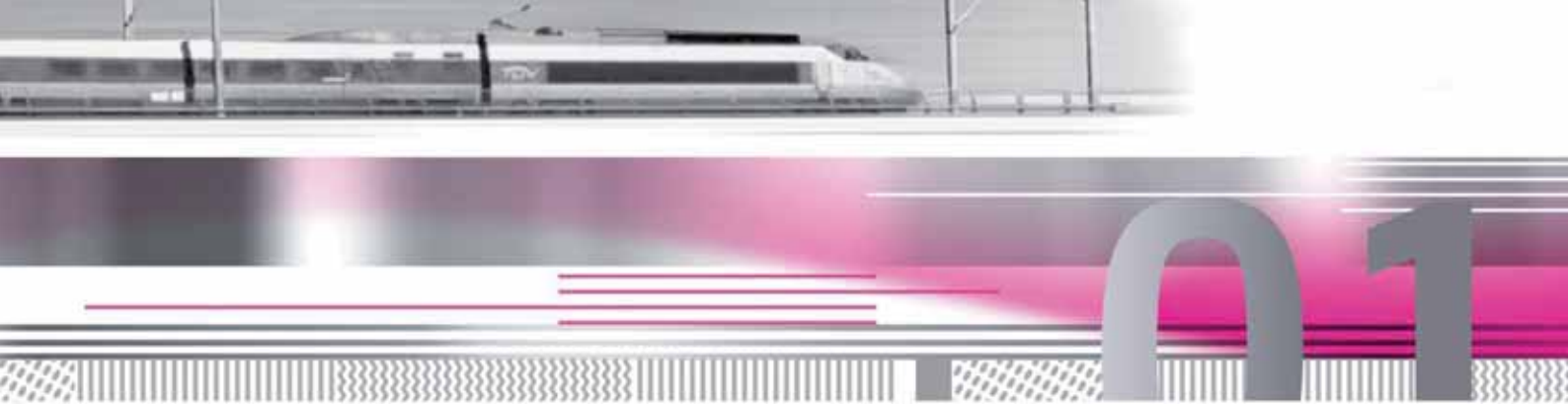
- 19 rames POS (Paris Odt Frankreich Suddeutschland) interopérables reliant la France à l'Allemagne et à la Suisse,
- 33 rames TGV réseaux qui assurent les dessertes nationales vers Paris, les autres régions françaises et le Luxembourg.

L'ensemble de ces 52 rames TGV bénéficient du nouvel aménagement intérieur confié au groupement composé de Christian Lacroix, MDB Design et Compin, aboutissement d'un projet de grande envergure initié en 2002 à l'issue d'un appel d'offre européen. L'objectif est ambitieux : transformer en profondeur les espaces de voyages en créant pour chaque voyageur un espace rassurant, fonctionnel et fortement individualisé, dans un univers porteur des valeurs essentielles de la marque TGV : écoute, fluidité et modernité.

Directeur artistique du projet, Christian Lacroix en a défini les univers et les ambiances, les formes et les couleurs, les motifs et les principaux matériaux pour les futurs intérieurs TGV. Il a inscrit son travail dans un environnement contemporain conjuguant élégance et vitalité pour créer un nouvel espace à vivre que chaque voyageur interprète selon ses envies.

Une réflexion et un dialogue entre le créateur et la marque qui permet à TGV de mettre des innovations essentielles au service des voyageurs : une nouvelle organisation à la place entièrement repensée pour plus d'espace et de confort individuels, un design élégant et audacieux par le choix des formes, des couleurs et des matériaux, et des espaces communs conviviaux, offrant davantage de services.

A noter aussi, les tenues des chefs de bord, mais aussi celle des conducteurs TGV de l'axe, ont également été créées par Christian Lacroix.



Sur la relation Paris – Francfort : les rames à grande vitesse de la DB, les ICE 3

Sur la liaison Paris-Francfort, les clients voyagent à bord de l'ICE 3, le matériel à grande vitesse le plus confortable de la Deutsche Bahn. Cette relation est assurée avec 5 rames ICE 3 (3ème génération). Constituées de 8 voitures, la motorisation est répartie tout au long de la rame sous les caisses des voitures. Pour circuler sur le réseau SNCF les rames ICE sont équipées des systèmes de courant et de signalisation adéquates et aptes à circuler à 320 km/h.

Des équipages internationaux pour les relations à grande vitesse vers l'Allemagne et la Suisse

Pour la 1ère fois, trois réseaux à grande vitesse ont coopéré pour accompagner les clients de la grande vitesse européenne. Ils ont pour mission d'offrir un service identique et homogène à l'ensemble des clients de l'Est.

Paris-Stuttgart-Münich en TGV

Un conducteur français assure la conduite entre Paris et Strasbourg et est remplacé par un conducteur de la DB sur le parcours allemand. Une équipe franco-allemande (un chef de bord de la SNCF et un de la DB) est présente sur l'ensemble du trajet avec le renfort d'un 2ème agent allemand à partir de Strasbourg.

Paris-Sarrebruck-Francfort en ICE 3

La conduite du train est assurée par un agent de la SNCF, sur le trajet Paris-Mannheim, ou un agent de la DB sur l'ensemble du parcours. Une équipe de chefs de bord franco-allemande (SNCF et DB) est présente sur l'ensemble du trajet avec le renfort d'un 2ème agent allemand à partir de Sarrebruck.

Paris-Bâle-Zürich en TGV

Un conducteur français assure la conduite entre Paris et Bâle. Il est remplacé par un conducteur des CFF sur le parcours suisse. Un agent français assure la mission de chef de bord de Paris à Zürich. Il est rejoint par un agent des CFF à partir de Strasbourg.

Une formation spécifique

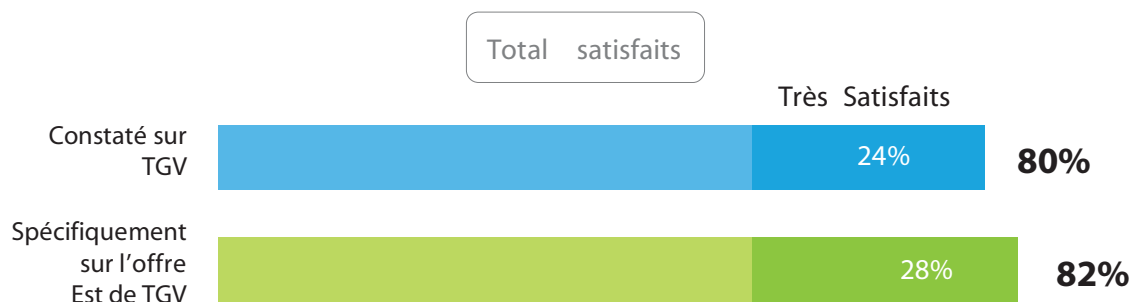
Chaque agent concerné de la SNCF, de la DB et des CFF a reçu une formation spécifique pour la maîtrise des langues – anglais, allemand, français – d'une durée variant suivant les besoins de 150 à 400 heures, lui permettant de pouvoir s'exprimer de façon claire et détaillée avec les clients afin de répondre de manière précise et individuelle à leurs sollicitations. Ces agents ont également reçu des formations concernant : la sécurité de l'exploitation, pour assurer leur mission de Chef de bord (Zugchef), la tarification inhérente à chaque réseau, les spécificités techniques des matériels TGV ou ICE.

La satisfaction des clients au rendez-vous

En France

Afin d'évaluer la satisfaction globale des clients sur l'Est depuis le lancement, un retour d'expérience a été mené auprès de la clientèle empruntant la ligne Est Européenne de TGV en 4 vagues successives.

Le dernier baromètre de satisfaction clientèle réalisé sur la période du 1er décembre 2007 au 31 mars 2008 par l'institut LH2 auprès de 5 000 personnes montre des évolutions probantes, tant sur la typologie des voyageurs que sur leur satisfaction du service offert.



SATISFACTION DU SERVICE OFFERT

La satisfaction des clients a fortement progressé.

- Ainsi, **82% d'entre eux se déclarent satisfaits de leur voyage** (soit 3 points de plus que fin 2007 et 8 points de plus qu'en Août 2007), dont **28% très satisfaits**.

L'offre Est Européenne enregistre ses meilleurs résultats depuis son lancement, ainsi que la plus forte progression de l'ensemble des lignes TGV, **atteignant d'ailleurs un an après son lancement le taux de satisfaction le plus élevé**. Après les tensions sur le parc des 1ers mois suivant le 10 juin 2007, le retour à une situation plus « normale », notamment en termes d'occupation, a certainement favorisé la perception du service offert aux clients.

- **Les « inconditionnels » de l'offre sont de plus en plus nombreux (32%, +5 points)** même si sur ce point, elle manque encore de maturité par rapport aux autres lignes TGV (37% d'inconditionnels sur TGV national) ; la fidélisation reste donc un point à conforter.

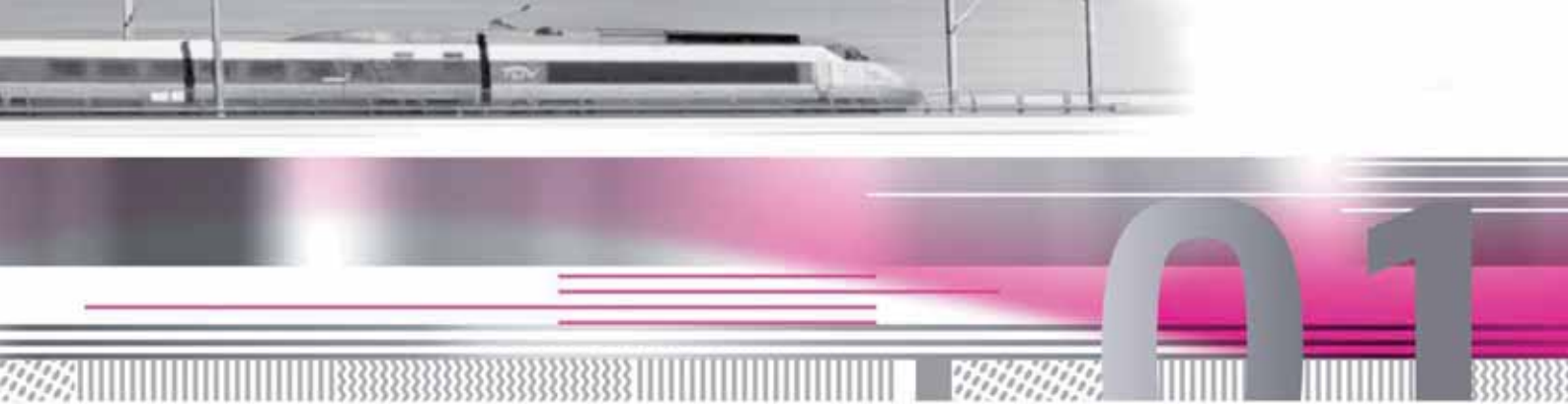
LE MEILLEUR DU SERVICE TOUT AU LONG DU VOYAGE

L'ambition de faire de l'offre Est de TGV le « meilleur du service » est atteint et la formation de tous les agents intervenant le long de la chaîne du voyage a porté ses fruits : la satisfaction sur les différentes étapes du voyage a progressé en 2008.

- **La préparation au voyage (achat, réservation, retrait) et l'échange des titres enregistrent des résultats globalement stables et conformes à la moyenne TGV.**
- **En outre, le service rendu dans les gares de départ et d'arrivée progressent fortement et atteignent des taux de satisfaction de 71% (+4 points) et 68% (+1 point).** Les résultats obtenus sur la gare de départ sont portés par les efforts menés en termes d'accueil à quai, notamment grâce au Service d'Accueil TGV, généralisé à l'ensemble des lignes (excepté sur Paris – Reims).

Les résultats obtenus à l'arrivée, bien que supérieurs de 2 points à la moyenne nationale TGV, peuvent encore être améliorés, en particulier s'agissant des contacts clients.

La régularité et la prise en charge des clients à l'arrivée en cas de situation perturbée restent également des enjeux majeurs, pouvant générer de fortes insatisfactions. Une expérimentation est là aussi en cours sur l'axe Paris – Strasbourg, consistant à distribuer les enveloppes de l'Engagement Horaire Garanti à bord lorsque les conditions le permettent. La prise en considération des clients vivant ces situations par un geste commercial pratiqué avant même l'arrivée du train en gare doit permettre de réduire autant que possible l'insatisfaction liée au retard subi.



• **Enfin, plus de 77% des clients se déclarent satisfaits de leur voyage à bord** (+3 points, pour une moyenne TGV à 72%). L'implication des équipes de bord dans la pratique des nouveaux gestes métiers a permis d'atteindre ces résultats, d'autant plus importants que cette étape du voyage contribue pour la plus grande part à la satisfaction globale des clients sur leur voyage (on l'estime à hauteur de 75%).

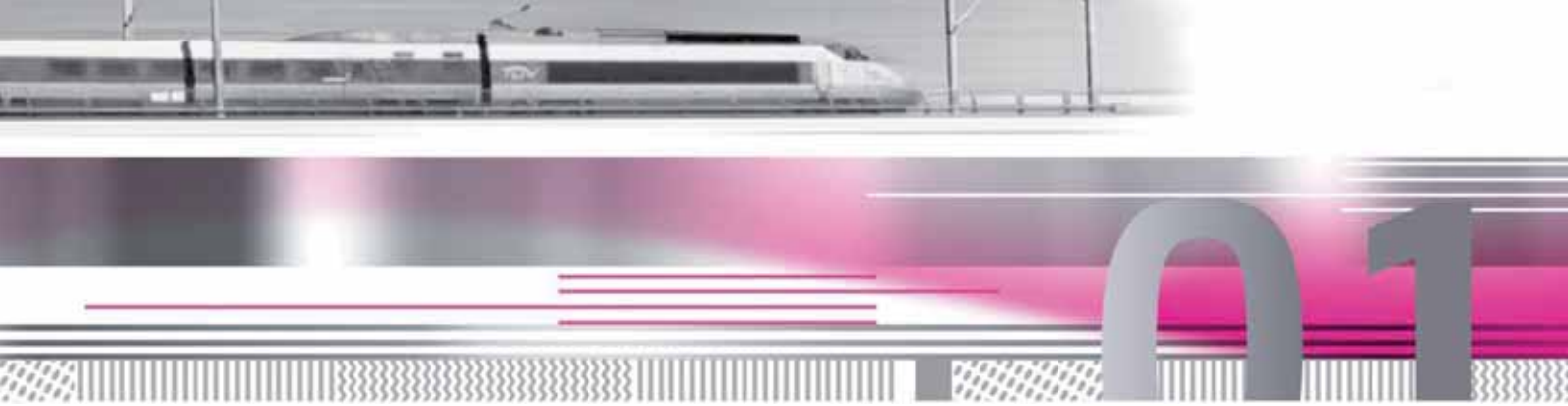
En un an, on peut dire que l'offre proposée répond aux objectifs **avec des niveaux de satisfaction globaux, concernant les différentes étapes du voyage, supérieurs à la moyenne TGV.**

A l'international

Les résultats de la 1ère enquête de satisfaction des clients des dessertes franco-allemande menée par TNS Sofres (octobre 2007 – 1679 personnes interviewées dont 857 sur la route Nord et 822 sur la route Sud) sont encourageants **puisque 96% de clients sont satisfaits ou très satisfaits de cette offre.**

Le travail effectué en amont sur la collaboration et la formation des binômes de contrôleurs franco-allemands s'est avéré payant : l'opinion est positive et unanime puisque les clients reconnaissent leur amabilité, leur capacité à comprendre différentes langues, leur disponibilité et leur efficacité. L'équipe mixte franco-allemande est identifiée et répond aux attentes de la clientèle internationale. Elle valorise également le service avec 92% de clients satisfaits des services proposés en 1ère classe : une collation offerte aux clients internationaux, la distribution de journaux français et allemands, la possibilité de réserver un taxi pour les clients qui voyagent vers la France.

Par ailleurs, ce niveau de satisfaction est sensiblement identique sur les deux axes (Nord et Sud) ; un résultat qui conforte l'un des objectifs au lancement qui était de mettre en oeuvre un même niveau de service que le client se trouve à bord d'un TGV ou d'un ICE.



III/ VERS PLUS D'ÉCOMOBILITÉ

Le report modal

L'arrivée de TGV dans l'Est a modifié les équilibres entre les différents modes de transport notamment entre l'aérien et le ferroviaire.

Sur Strasbourg, la bascule de l'aérien prévue à 18 mois a été réalisée dès le mois de septembre : la part de marché fer est passée à 70% (versus 30% avant le lancement).

Sur Metz également la part de marché air/fer a basculé. Les prévisions estimées à 18 mois ont été rapidement dépassées : la part de marché du ferroviaire, 5 mois après le lancement, est passée de 35% à 58%.

Même constat sur le Luxembourg et sur la Suisse (Bâle) avec une progression de 20 points et de 15 points de parts de marché respectivement sur ces 2 axes.

Encore fortement concurrencé, les parts de marché entre la France et l'Allemagne devraient progresser d'ici à 2012 : l'objectif est d'atteindre 50% de parts de marché « fer » en 4 ans.

La mise en service de l'offre Est Européenne rentre incontestablement dans le cadre du développement durable. Selon les données extraites du calculateur d'émissions de CO₂ de l'aviation mis en ligne sur le site de la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile), ce sont 60 000 à 70 000 tonnes d'émissions de CO₂ par an qui devraient être ainsi économisées sur la liaison Paris-Strasbourg. Cela représente quelque 3% des émissions de CO₂ du transport aérien intérieur français.

L'écomobilité : un enjeu concurrentiel

Les entreprises intègrent de plus en plus la notion de Développement Durable au coeur de leur stratégie. En effet, la grande majorité des grandes et moyennes entreprises ont décidé d'adhérer à des principes de bonnes pratiques afin de limiter leur impact environnemental (norme iso 14001, principes du Global Compact...). De plus, la loi française NRE (Nouvelles Réglementations Economiques) exige des entreprises cotées qu'elles rapportent publiquement chaque année leurs performances économiques, sociales et environnementales.

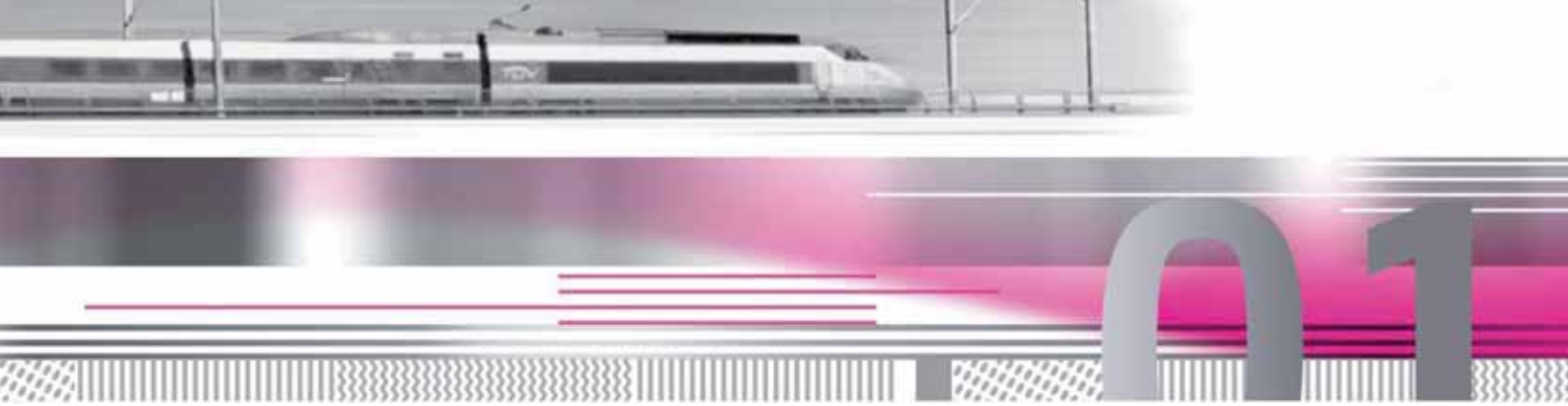
Ces choix ne sont pas qu'une question d'image pour les entreprises. En développant une politique de Développement Durable structurée intégrée dans leur stratégie, les entreprises peuvent générer de réelles économies (économies d'énergie, de matières premières...) mais aussi disposer d'un avantage concurrentiel décisif en cas de durcissement de la législation environnementale.

Par exemple, **en faisant passer la part de ses déplacements aériens de 80% à 20% sur la relation Paris-Strasbourg, une grande entreprise réduit de 75% ses émissions de carbone** (soit 19,58 tones de CO₂ en moins).

Le report modal de l'avion vers le train a été globalement constaté dans les trafics ferroviaires globaux est confirmé par les achats des déplacements des grands comptes entreprises avec un transfert massif sur TGV.

Exemples :

Sur une même période de 10 mois ½ de TGV : le nombre de voyages sur la relation Strasbourg-Paris de l'un des grands comptes de la SNCF (banque mutualiste) est passé de 174 (juin 2006 à avril 2007) à 9 240 (juin 2007 à avril 2008). Même constat pour un autre grand compte dont le siège social est basé en Alsace et dont les progressions de trafic entre Strasbourg-Paris sont passées de 30 voyages (juin 2006 à avril 2007) à 3 638 (juin 2007 à avril 2008). Ce sont d'ailleurs principalement les clients basés en Alsace qui ont effectué un report presque total sur TGV.



Ce report modal de l'avion vers le train est un vecteur d'écomobilité ; un enjeu qui s'inscrit dans le cadre du Grenelle de l'environnement.

Le saviez-vous ?
Alternative favorable à la diminution des émissions de CO2

(CO2 par voyageur/km)
- Aérien (métropole/métropole) = 134g (moyen courrier) à 148g (court courrier < 1000km)

TGV/TER : un modèle de complémentarité sur l'Est

L'écomobilité est au cœur de l'offre Est Européenne avec la mise en place de **l'intermodalité entre TGV et TER**. Dès le lancement, l'offre TER a été largement renforcée avec 20% d'offre supplémentaire.

La desserte de l'Est de la France allie la performance de l'offre TGV à l'efficacité de l'offre TER ; elle redessine le maillage ferroviaire de l'ensemble du grand Est avec un réseau performant, connecté à l'Europe et basé sur la complémentarité entre TGV et les transports régionaux, TER en particulier.

LE RÉSEAU TER DU GRAND EST

Une offre renouvelée qui poursuit son essor

JUIN 2007 : UN RENFORCEMENT SENSIBLE DE L'OFFRE TER

Le 10 juin 2007 a marqué une étape importante dans le développement de l'offre ferroviaire en Champagne-Ardenne, Lorraine et Alsace. Avec l'arrivée de TGV, bien entendu, mais aussi avec un net développement de l'offre TER. Une très large recomposition des offres de transport régional s'est effectivement opérée en collaboration avec les Conseils Régionaux. Objectif : diffuser le plus largement possible les effets de la grande vitesse et assurer une desserte plus fine de l'ensemble des territoires. La complémentarité TER et TGV s'est ainsi exprimée au travers d'une offre de qualité, adaptée à la fois aux déplacements de la vie quotidienne et aux trajets longue distance.

Au total, 20% de trains TER supplémentaires ont été proposés à la clientèle en Champagne-Ardenne et en Lorraine, et +17% en Alsace.

Les correspondances ont été facilitées en amont comme en aval d'un voyage TGV. Le Grand Est et les régions françaises et étrangères s'en sont trouvés mieux irrigués. TER a permis de relier l'Est de la France au réseau ferroviaire à grande vitesse, ainsi qu'à l'Allemagne, la Suisse et le Luxembourg.



JUIN 2007 – JUIN 2008 : TER DANS LE GRAND EST

- Un renforcement significatif des dessertes en juin 2007 : + 20% en Champagne-Ardenne et Lorraine ; +17% en Alsace.
- Un maillage renforcé du réseau ferroviaire régional.
- Une ouverture des Régions du Grand Est à l'ensemble des régions françaises et à l'Europe grâce à l'intermodalité développée avec l'offre TGV à destination de Paris et avec les TGV province-province.
- Une offre TER améliorée avec de nouveaux matériels, de nouveaux services et des innovations qui témoignent de l'engagement de la SNCF notamment en matière de développement durable.
- **Les clients TER au rendez-vous** : ces améliorations en termes de fréquences, d'horaires, de correspondances et de services ont permis à l'offre TER d'accroître la fréquentation des trains de 10% en Alsace, 15% en Lorraine et de plus de 45% en Champagne-Ardenne (cet écart est lié notamment au report des trains Corail de La Vallée de la Marne à l'Activité TER).

TER POURSUIT SUR SA LANCEE

Les trois Activités TER du Grand Est continuent de développer leur offre au bénéfice des clients.

■ CHAMPAGNE-ARDENNE : L'OFFRE TER SE DYNAMISE ENCORE !

> De nouvelles synergies entre TER et TGV

Depuis décembre 2007, des correspondances TGV/TER systématiques sont assurées en gare de Champagne-Ardenne TGV de et vers Reims.

Depuis le 31 mars 2008, une nouvelle desserte TER prolonge la ligne proposée entre la gare Champagne-Ardenne TGV et la gare de Reims, jusqu'à Charleville, avec un arrêt à Rethel.

Grâce à cette offre de transport enrichie, une liaison supplémentaire (avec correspondance) est ainsi offerte entre Paris et Charleville en début de soirée, du lundi au vendredi. Les voyageurs du TGV de 19h27 à Paris Est, peuvent emprunter la nouvelle correspondance offerte en gare de Champagne-Ardenne TGV pour rejoindre Charleville (arrivée à 21h12). A la rentrée et à la demande de la Région Champagne-Ardenne, cette relation sera prolongée jusqu'à Sedan.

L'amélioration des offres régionales renforce la synergie TER/TGV, avec plus de correspondances, notamment en gare de Reims où 2/3 des correspondances entre TER et TGV sont organisées « en quai à quai », poursuivant la démarche active de l'intermodalité.

> Des dessertes qui s'améliorent

En plus de la desserte reliant la gare Champagne-Ardenne TGV à Charleville, des dessertes TER supplémentaires ont été mises en œuvre avec le Conseil Régional en fin d'année 2007, notamment pour améliorer les déplacements de la vie quotidienne, pour les salariés, les étudiants.

Ainsi, trois liaisons bénéficient d'un aller-retour supplémentaire : Reims – Fismes, Reims – Epernay, et Reims – Châlons en Champagne.

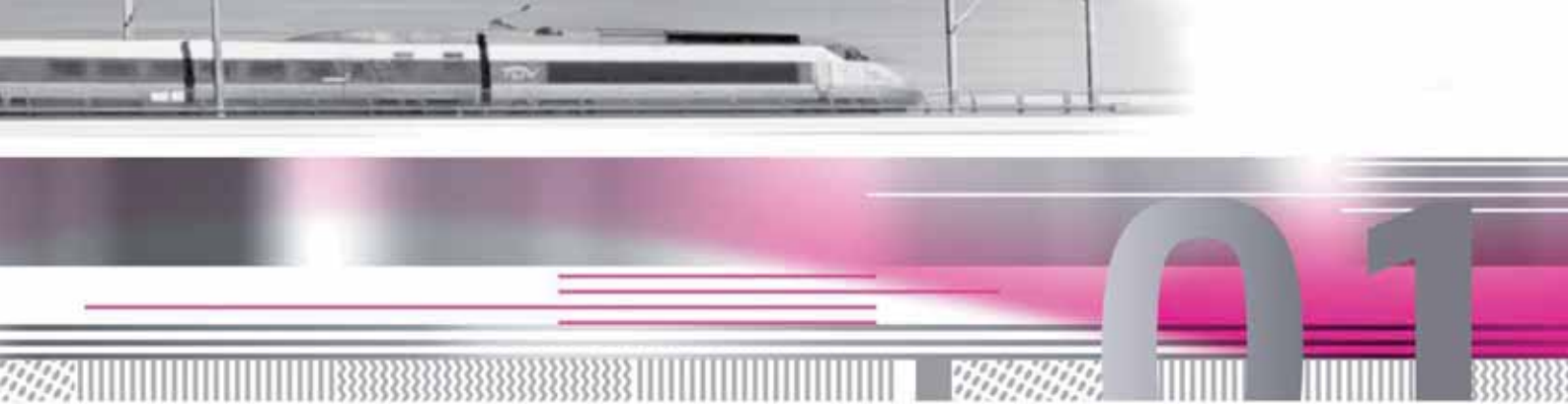
> Des rames à la pointe de l'innovation

Commandés en 2002, les 25 AGC Bombardier financés par la Région sont à présent livrés. En 2007, 4 AGC hybrides ont enrichi le parc. A l'horizon 2010 : 75 % du matériel sera neuf et 25 % sera rénové. Le parc de la Région comptera 44 AGC dont 8 hybrides « bibi ». Le train hybride régional baptisé « bibi » complète l'offre TER Champagne-Ardenne. Bi-mode, il est conçu pour rouler indifféremment sur des voies ferroviaires électrifiées grâce à une propulsion électrique et sur les voies non électrifiées grâce à un moteur diesel ; mais il est aussi bi-courant et peut capter une tension de 1500 volts ou de 25000 volts. Ces trains sont les premiers au monde à fonctionner de façon totalement hybride. Ils circulent sur l'axe Paris-Troyes-Chalindrey.



Grâce à ces nouveaux matériels, les voyageurs bénéficient de :

- plus de confort : climatisation, aménagements des espaces intérieurs,
- plus de performance : réduction du temps de parcours, augmentation du nombre de places offertes,
- plus de fiabilité : une meilleure ponctualité,
- plus de sécurité : grâce à une vidéo surveillance embarquée,
- plus d'accessibilité : l'aménagement est pensé pour les personnes à mobilité réduite,
- plus de respect de l'environnement : en réduisant le bruit et la pollution de l'air.



■ TER LORRAINE :

> Un matériel roulant de plus en plus confortable

Le Conseil Régional de Lorraine a initié un programme de renouvellement et de modernisation du matériel sur la période 2002-2009. Début 2009, l'ensemble du Parc TER Lorraine sera composé de matériels neufs ou rénovés.

> Une qualité de service reconnue

Depuis le 24 avril 2008, trois lignes TER Lorraine ont été certifiées : Nancy - Metz, Nancy - Remiremont et Nancy - Saint Dié des Vosges. Une meilleure réalisation du service avec une réduction de 25% de trains TER supprimés.

> Des gares plus accueillantes

Outre les deux nouvelles gares, quatre gares TER dont trois en Lorraine (Saint Dié, Lunéville, Remiremont) et une en Alsace (Sarrebouurg) accueillant la ligne Est Européenne de TGV ont bénéficié d'un programme de modernisation, intégrant la prise en compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ainsi, 25 gares lorraines offrent le service ACCES Plus.

■ TER ALSACE : DES RÉALISATIONS CONCRÈTES POUR L'ÉCOMOBILITÉ

> Le Conseil Régional d'Alsace, la SNCF et RFF lancent un programme de modernisation des gares TER alsaciennes

En février dernier, la SNCF a signé une convention avec la Région Alsace et Réseau Ferré de France pour la modernisation des gares et des points d'arrêts régionaux. L'objectif visé étant une remise à niveau de l'intermodalité et de l'ensemble du réseau des 159 gares et points d'arrêts du réseau TER Alsace.

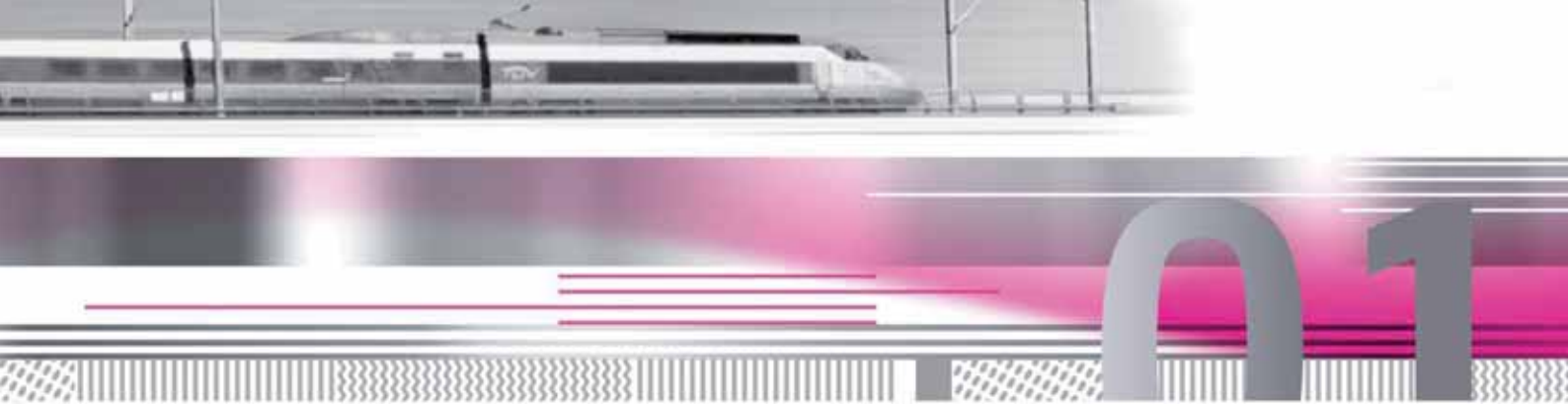
Ce programme de modernisation des gares prévoit :

- la réalisation ou rénovation des équipements de confort des gares régionales restant à équiper,
- la réalisation ou le renforcement des aménagements intermodaux dans les gares,
- la revalorisation ou la démolition des bâtiments-voyageurs.



Ces différentes opérations intégreront la mise en qualité environnementale et seront effectuées en cohérence avec le déploiement du Schéma Directeur d'accessibilité des transports régionaux aux Personnes à Mobilité Réduite.

Pour les partenaires signataires de cette convention, il s'agit de porter des efforts tous particuliers aux conditions d'accueil sur les quais et dans les gares mais aussi de faciliter l'accès aux abords des gares :



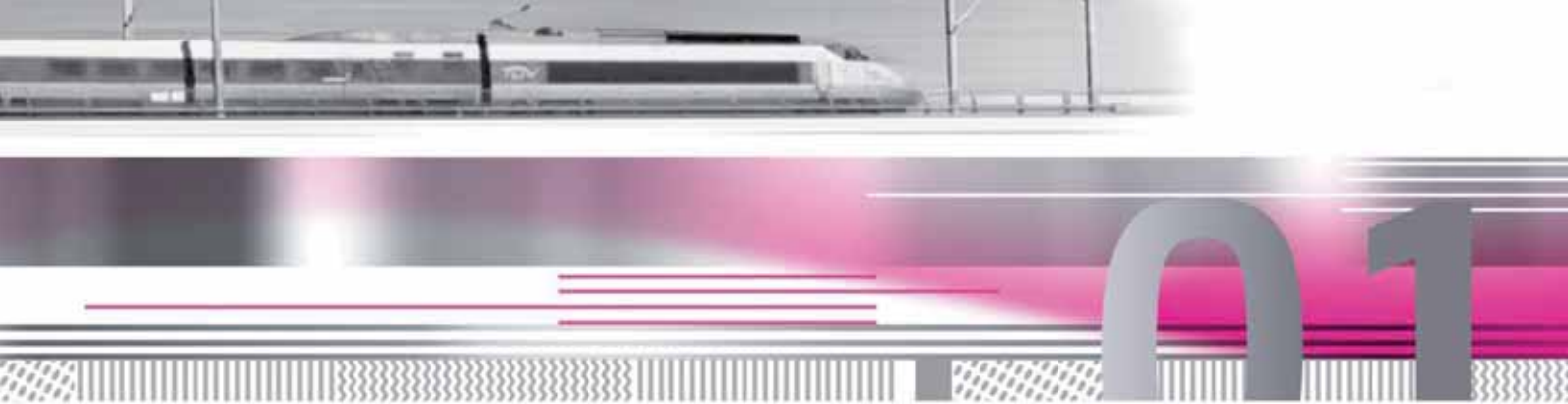
- amélioration des points suivants : abris de quais, salle d'attente, réfection des clôtures, bancs, poubelles, éclairages, signalétique station, distribution des billets,
- aménagements intermodaux des gares : aires de circulation et stationnement des autocars, quais de transport collectif, aires d'attente des passagers, circulations piétons, parcs de stationnement pour véhicules, abris vélos, aires « dépose-reprise » des voyageurs, aires de stationnement des taxis et celles nécessaires aux personnes handicapées,
- revitalisation en proposant des services aux voyageurs (parc à vélos, salle d'attente, ...).

> TER Alsace accueille la 1ère halte écodurable



SNCF Proximités a imaginé une solution évolutive, capable de s'adapter aux évolutions sociologiques et technologiques, tout en tenant compte des principes d'éco-construction et d'éco-citoyenneté : la halte modulaire écodurable. Ce nouveau concept de gare a été développé dans la lignée stratégique de l'entreprise en termes de durabilité, d'innovation et d'accessibilité. La halte écodurable répond aux besoins de mobilité actuels, minimise les impacts sur l'environnement et trouve son ancrage dans la vie locale. La 1ère halte écodurable est installée en gare de Niederbronn-les-Bains et sera inaugurée le 6 juin 2008.

> Les sites SNCF de la région de Strasbourg mènent tous une démarche en faveur de l'environnement au travers d'actions concrètes : suivi des installations, contrôle des rejets dans le réseau d'assainissement, gestion des déchets, réduction des consommations d'énergie.



L'offre Est Européenne de TGV : l'innovation continue

Le portail de services et d'accès à Internet

Testé du 7 décembre 2007 à la fin mai 2008, en France puis en partance ou à destination de la Suisse, de l'Allemagne et du Luxembourg, le **portail de services et d'accès à Internet** était disponible pour les voyageurs, via leur ordinateur personnel équipé Wi-Fi.

Pendant toute la durée de leur voyage, les clients de TGV peuvent, via leur ordinateur personnel équipé Wi-Fi, surfer sur Internet, regarder des vidéos longs métrages, suivre leur voyage sur une carte et constater la vitesse de circulation, gérer leur courrier électronique, regarder le journal télévisé, consulter leur intranet, sélectionner un restaurant ou un spectacle, jouer, ... Le service est disponible en 1ère comme en 2ème classe.

Les moyens déployés sont à la hauteur du défi et des enjeux. Cette expérimentation, dotée d'un budget de 19 millions d'euros, est le plus important programme de recherche 2007 / 2008 de la SNCF. Sa réalisation est confiée à des acteurs majeurs sélectionnés par appel d'offres européen, que sont Orange Business Services, Capgemini, Eutelsat et Alstom Transport.

A fin mai, à l'issue de cette période de test, **12 000 clients TGV se sont connectés**. Selon l'enquête IPSOS menée entre les mois de décembre 2007 et janvier 2008, le bilan de l'offre Wifi dans sa première version est globalement positif avec une majorité d'utilisateurs satisfaits :

- Taux de satisfaction : 78%
- Facilité d'utilisation : 92%
- Bon design : 89% et complétude du portail : 80%
- Intention de réutilisation : 85%
- Améliore l'image de TGV : 88%

Le portail de services et d'accès à Internet est perçu comme répondant à un réel besoin, notamment chez les professionnels.

Statistiques au 31/03/08 :

- Temps moyen de connexion au portail : 42 minutes
- Temps moyen de connexion à Internet : 52 minutes
- Nombre de pages moyennes vues à chaque visite : 17
- Les 3 services les plus visités : Internet, Géolocalisation et Vidéo

Fin-2008, après l'étude prospective qui débute, la SNCF pourrait décider de la généralisation de ce nouveau service. Les clients des lignes Est Européennes disposeraient alors progressivement du service, puis, en 2010, sur l'ensemble des trajets (France + international), soit 52 rames TGV équipées. Ce serait ainsi 2 000 km de lignes qui seraient couverts soit l'ensemble du réseau Est en France, les liaisons vers l'Allemagne, la Suisse et le Luxembourg.

Vers la dématérialisation du titre de transport

• L'abonnement e-forfait

L'abonnement e-Forfait est un abonnement annuel à prélèvements mensuels, où les réservations, effectuées exclusivement sur Internet (e-forfait.com ou voyages-sncf.com), sont « ticketless ». Cet abonnement comprend 500 réservations gratuites par an. Les abonnés e-Forfait reçoivent immédiatement un mail de confirmation lors de leur réservation, puis un SMS la veille de chaque trajet, rappelant les coordonnées des places réservées. Ils reçoivent également des SMS d'informations en cas de perturbations concernant les trains dans lesquels les abonnés ont réservé.

Depuis le lancement de l'offre Est Européenne, 430 personnes ont adhéré au nouveau produit e-forfait, alors qu'ils étaient 240 abonnés avant son lancement.

Les échanges de dernière minute se font :

- par internet : chez soi, au bureau ou sur les bornes installées dans les nouveaux espaces de vente de Paris-Est et Reims et dans le hall de Champagne Ardenne TGV,
- Par téléphone mobile : en utilisant le WAP,
- Par connexion gratuite à voyages-sncf.com par wifi en gare (depuis l'ordinateur portable du client),

Le e-Forfait est plus pratique

- Il n'y a pas de billet à récupérer : seule la carte d'abonnement est demandée lors du contrôle.
- Il n'y a pas de billet à composer.

• L'expérimentation d'une nouvelle formule de voyage « sans billet » sur l'axe Paris-Strasbourg

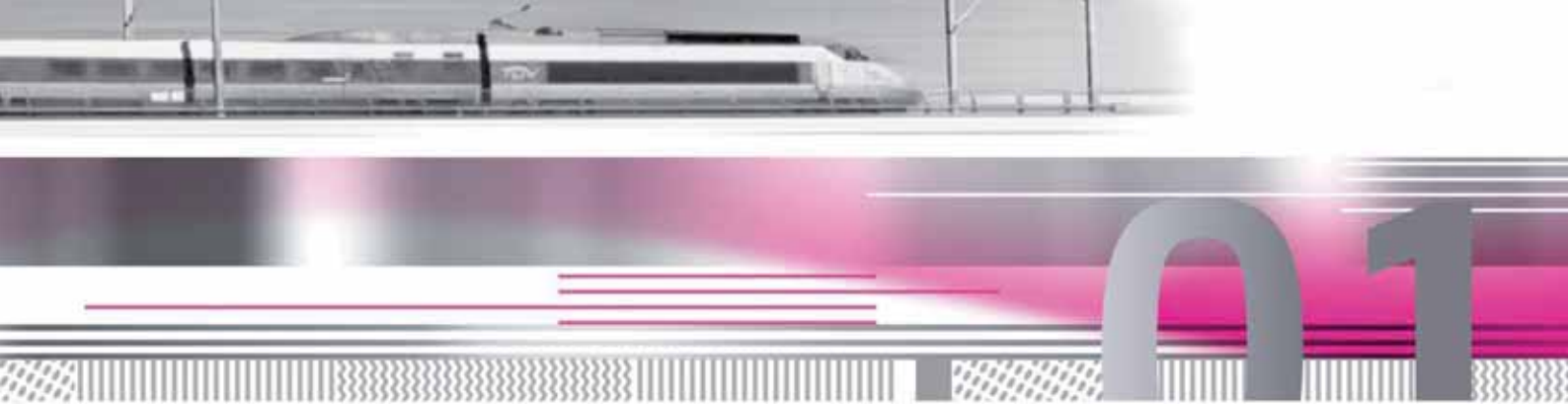
Une formule de « confirmation de voyage » imprimable à domicile, échangeable et remboursable jusqu'au départ du train sera expérimentée sur Paris-Strasbourg à partir de janvier 2009.

Les clients occasionnels réservant leur voyage (au tarif Prem's, Loisirs réduits et Loisir Standard) sur Internet pourront désormais imprimer leur confirmation de voyage depuis chez eux ou leur bureau.

Cette première phase préfigure une seconde qui devrait débuter mi-2009 : la carte « Ticketless » qui permettra aux clients, sous réserve d'être titulaire d'une carte de réduction (Escapades, Senior, Enfant+ ou 12-25) ou Grand Voyageur, de ne plus avoir besoin de leur titre de transport. Seul un récapitulatif du voyage leur sera transmis par mail ou SMS. Le chef de bord vérifiera la validité du trajet réservé via son outil de contrôle Accelio ; une innovation proposée dans un premier temps sur la desserte Est de TGV et progressivement sur d'autres destinations durant l'année 2009 ; un premier pas vers la dématérialisation des titres de transport d'ici à fin 2009 sur l'ensemble des grandes lignes.

La création d'offres supplémentaires

TGV continue de se développer sur les différents marchés de l'Est.



- En 2009, départ le matin et retour le soir, **un arrêt Champagne-Ardenne sur un TGV Paris – Luxembourg** permettant une desserte de la Champagne vers le Luxembourg, **et la création d'un 3^{ème} aller-retour de Paris vers les Ardennes sont étudiés.**
- Cette même année, à partir de début juillet, **un aller-retour Le Havre-Strasbourg sera créé :**
 - départs Le Havre 7h20, Rouen 8h04, Aéroport CDG TGV 10h40 / arrivées Champagne-Ardenne TGV 11h22, Meuse TGV 11h46, Lorraine TGV 12h11, Strasbourg 13h26)
 - retours Strasbourg 16h48, Lorraine TGV 18h00, Meuse TGV 18h22, Champagne-Ardenne TGV 18h58 / arrivées Aéroport CDG TGV 19h33, Rouen 21h55, Le Havre 22h40).
- TGV propose de tester une arrivée à 7h34 le lundi pour répondre à la demande forte des alsaciens d'arriver à Paris avant 8h. Si ce test est concluant, cette desserte directe pourrait être étendue les autres jours.
- Enfin pour permettre à une clientèle loisir de voyager en période de pointe et à petits prix, la SNCF a lancé les « PrêtàPartir » de TGV avec deux prix 25€ et 45€. Dans ce cadre, un Strasbourg-Paris serait créé à partir de 2009, les vendredi et dimanche soir. Le dimanche soir pour permettre le retour des provinciaux, une desserte Paris-Strasbourg serait également créée.

En 2010, 3 autres demandes sont à l'étude : la création d'un aller-retour de milieu de journée Paris – Meuse TGV , le prolongement d'un aller-retour Luxembourg départ de Paris le soir, arrivée à Paris le matin, et la création de circulations les samedi et dimanche vers Metz.

Du côté de l'international, l'offre s'étoffe également, avec :

- **6 allers-retours Paris/Zurich** qui devraient circuler d'ici 2012, soit une augmentation de capacité de plus de 30% pour faire face à la demande très forte,
- **la création en 2010 d'un 6^{ème} aller-retour Paris-Luxembourg** (départ de Paris à 19h39 et le matin à l'arrivée à Paris un nouveau 8h19). **Le week-end, avec la création le samedi d'un TGV** à 19h39 au départ de Paris, **et le dimanche** avec la création d'un départ de Paris à 15h39 et le renfort avec une nouvelle rame à 21h19 des places disponibles pour les Metzins, et par répercussion pour les Luxembourgeois, permettront aux parisiens plus de choix le week-end pour découvrir le Luxembourg.

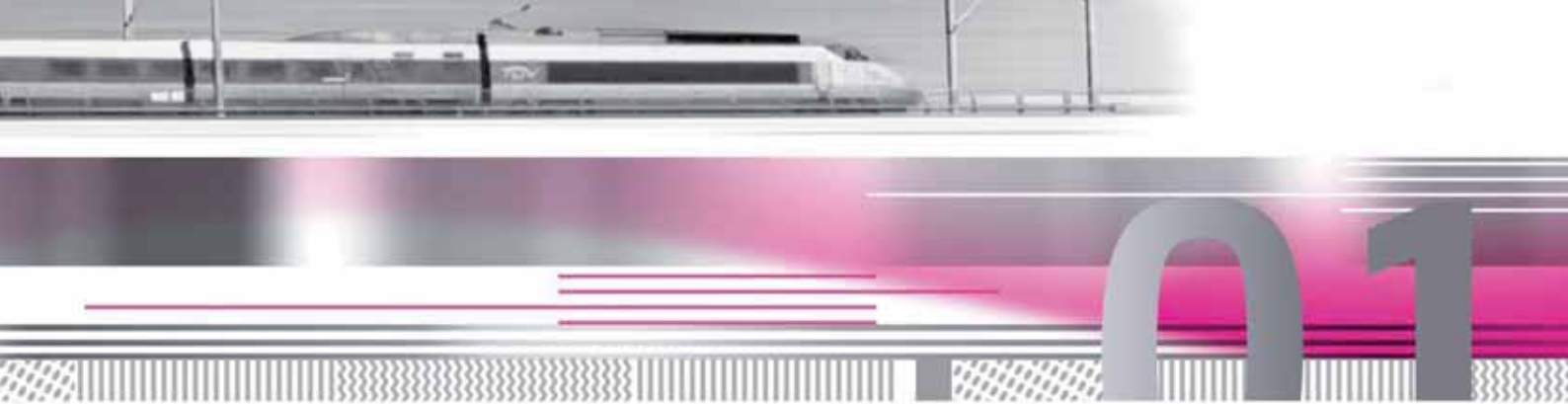
Le meilleur du service déployé sur l'ensemble des lignes TGV

Pour faire de l'offre Est Européenne de TGV le meilleur du service, 1 200 agents avaient été formés au sein de l'Université du Service à la Relation Client via des méthodes pédagogiques et innovantes (techniques théâtrales et improvisation). La satisfaction des clients est la preuve de l'efficacité de cette démarche avec 82% de clients satisfaits de TGV Est Européen (versus 80% pour TGV). Et les expérimentations continuent avec en cours à Paris Est la prise de congé conjointe chefs de bord/agents d'escales.

L'ambition est donc de déployer ces nouvelles attitudes de services à l'ensemble des lignes TGV afin de faire de ce meilleur du service le standard de TGV.

Depuis mars 2008, l'Université du Service lance les formations Relation Clients, destinées aux agents et à leurs managers. Dans la lignée des formations de l'Est, celles-ci reposent sur de l'improvisation théâtrale, du coaching et des simulations professionnelles.

Au global, ce sont 24 000 agents en contact avec la clientèle et 2300 Managers qui seront formés.



Les deux premières lignes qui sont concernées par le déploiement de ces nouvelles attitudes de service sont les lignes Ouest et Sud Ouest suivies de celles du Sud Est et du Nord.

Côté TER, les formations débiteront au 2nd semestre 2008 sur les régions Centre, Pays de la Loire, Bretagne, Aquitaine, Centre et Poitou-Charentes.

Strasbourg, gare Railteam

La gare de Strasbourg a accueilli 13 millions de clients depuis juin dernier.

D'ici la fin 2008, la gare de Strasbourg proposera un point d'information Railteam facilement accessible pour la clientèle Railteam, française et étrangère. Le personnel de ce point d'information, bilingue français-anglais, pourra renseigner la clientèle Railteam sur l'ensemble de son voyage et lui offrir des informations pratiques : voie au départ du TGV, points de stationnement du tramway... Ils seront également formés pour accompagner au mieux la clientèle Railteam en correspondance en cas de situation perturbée, en mettant en œuvre notamment la procédure « Hop on the next train » : si un client manque sa correspondance à cause d'un retard sur son premier trajet Railteam, il peut monter dans le train Railteam suivant, sans modifier son billet.

La gare de Strasbourg est déjà à l'heure Railteam puisque depuis juillet 2007, date du lancement de l'alliance Railteam, le salon Grand Voyageur de la gare de Strasbourg accueille les clients des programmes de fidélité des compagnies membres de l'Alliance.

Pour rappel, la SNCF est membre fondateur de l'alliance Railteam créée en juillet 2007, dont l'ambition est de faciliter les voyages sur le réseau européen de la grande vitesse. L'objectif est d'optimiser l'information, la distribution, l'après-vente, les correspondances et la fidélisation, grâce à des interconnexions améliorées entre les opérateurs membres (TGV, ICE, Eurostar, Thalys et TGV Lyria).

Les autres signataires de l'alliance sont aujourd'hui la DB, la SNCB, Eurostar UK, NS Hispeed, ÖBB, SBB, ainsi que Thalys et Lyria en tant que membres associés.

TGV Rhin-Rhône : une nouvelle vision de la grande vitesse au service d'un maillage durable des territoires

La mise en service du TGV Rhin-Rhône prévue fin 2011 constitue le prochain défi majeur du groupe SNCF en matière de transport de voyageurs à grande vitesse. Les 140 kilomètres de ligne à grande vitesse Rhin-Rhône en cours de construction entre Dijon et Mulhouse, constituent la première étape d'un vaste programme à trois branches (Est, Ouest et Sud) autour de Dijon dont la réalisation complète est inscrite dans le projet de loi d'orientation Grenelle 1.

En décembre 2011, le prochain service à grande vitesse entre Dijon et Mulhouse (« branche Est ») s'intégrera au réseau existant (TGV ligne Sud-Est et Méditerranée de TGV, lignes classiques) pour proposer une double fonctionnalité Nord-Sud et Est-Ouest inédite en France :

- l'axe Est-Ouest reliera Paris à Mulhouse en moins de 3h avec certains TGV qui continueront vers Bâle et Zürich côté Est, et vers Lille côté francilien ;
- l'axe Nord-Sud reliera Strasbourg à Lyon en 3h15* avec certains TGV qui continueront, au Sud vers Marseille et la Côte d'Azur ou vers Montpellier et l'Espagne, et au Nord vers l'Allemagne.



Au niveau international, les liaisons du TGV Rhin-Rhône avec l'Allemagne, la Suisse et l'Espagne placent ce projet au coeur de la stratégie de développement de la SNCF dans un contexte d'ouverture à la concurrence du transport des voyageurs à partir de 2010.

Plus de 12 millions de voyageurs sont attendus chaque année à bord des TGV qui emprunteront la ligne nouvelle, soit une augmentation de 2,7 millions par rapport au trafic actuel entre les villes concernées.

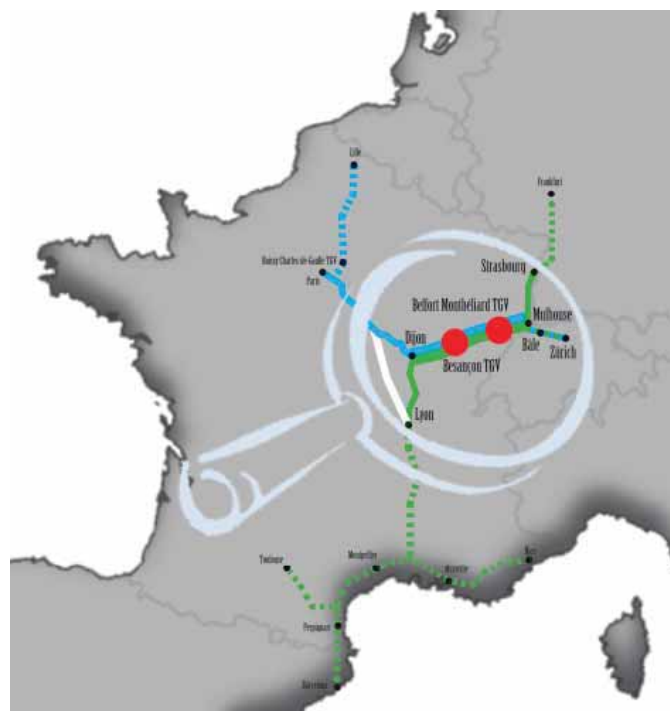
La grande vitesse partagée

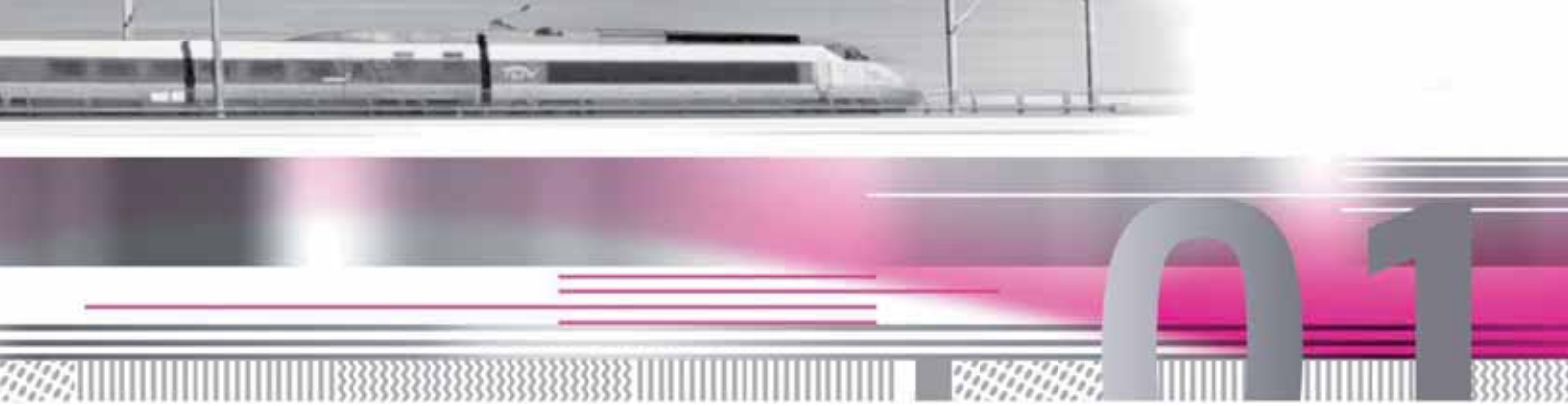
L'ouverture des premières liaisons à grande vitesse province-province ne passant pas par l'Île-de-France (axe Strasbourg - Lyon) illustre la volonté du groupe SNCF de se positionner en tant qu'acteur clé d'un nouveau maillage des territoires permettant d'améliorer l'attractivité du chemin de fer par rapport aux modes de transport émetteurs de CO₂. Par ailleurs, la double fonctionnalité Nord-Sud et Est-Ouest sera enrichie par un schéma de dessertes prenant en compte le rôle carrefour des gares TGV irriguant les territoires par des correspondances TER. Cette stratégie de développement ferroviaire durable s'accompagne de gares nouvelles (Besançon TGV et Belfort-Montbéliard TGV) présentant une haute qualité environnementale et une intermodalité exemplaires ainsi que des nouveaux services. Face à ces différents enjeux, la SNCF se mobilise aujourd'hui pour préparer le meilleur du TGV et du transport durable dans l'ensemble des régions traversées.

Exemples d'amélioration des temps de parcours* grâce au TGV Rhin-Rhône :

- Dijon – Mulhouse : 2h40 > 1h10
- Besançon – Strasbourg : 2h25 > 1h40
- Belfort-Montbéliard – Paris : 3h50 > 2h25
- Mulhouse – Paris : 3h10 > 2h40
- Lyon – Strasbourg : 4h45 > 3h15
- Paris – Zürich : 4h30 > 3h55
- Belfort-Montbéliard – Montpellier : 5h35 > 4h10
- Strasbourg – Marseille : 6h45 > 5h00
- Besançon – Perpignan : 6h35 > 5h10

*meilleurs temps estimés





ANNEXE 1

UNE PROMOTION ANNIVERSAIRE : « 15 JOURS À 15 EUROS »

Afin de souffler la 1^{ère} bougie pour la ligne « Est Européenne » et remercier l'ensemble de ses clients, TGV offre une promotion anniversaire exceptionnelle : « 15 jours à 15 € » pour voyager tout l'été sur les destinations desservant l'Est de la France.

Pour fêter la première année de TGV dans l'Est, TGV offre à ses clients des prix mini « 15 jours à 15 euros » (10 euros pour les relations courtes) pour rejoindre ou partir des 30 destinations de l'Est desservies depuis 1 an.

A partir du 10 juin, TGV proposera pendant 15 jours, 100 000 billets à 15 € pour des voyages à réaliser entre le 15 juin et le 15 août. Au plus fort des vacances, elle ouvre de nouveaux horizons vers la Champagne Ardenne, la Lorraine et les Vosges et l'Alsace. Et pour aller vers le Grand Est depuis Lille, Nantes et Bordeaux : plus besoin de passer par Paris grâce aux gares d'interconnexion Champagne-Ardenne TGV, Lorraine TGV ou Meuse TGV.

ANNEXE 2

LES PRIX TGV

Exemples de prix - destinations françaises au départ de Paris

TGV au départ ou à destination de Paris-Est	Prix Loisir Standard			Tarifs Loisirs				Tarifs cartes commerciales					TGV PRO			
	2 nd e c	2 nd e c	1 ^{ère} c	Prem's 2 nd e	Prem's 1 ^{ère}	Loisir 2 nd e	Loisir 1 ^{ère}	Carte 12-25 2 nd e	Carte Senior et Carte Enfant+ 2 nd e	Carte Escapades 2 nd e	garanti Carte 2 nd e	garanti Carte 2 nd e	garanti Carte 1 ^{ère}	TGV PRO 2 nd e	TGV PRO 2 nd e	TGV PRO 1 ^{ère}
	—	—		(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	—	—		—	—	
Reims	28,3	36,4	49,5	15	24	18,5	26,5	11,3	14,1	16,9	21,2	27,3	37,1	29,3	37,4	51,5
Champagne-Ardenne TGV	28,3	36,4	49,5	15	24	18,5	26,5	11,3	14,1	16,9	21,2	27,3	37,1	29,3	37,4	51,5
Châlons-en-Champagne	28,3	36,4	49,5	15	24	18,5	26,5	11,3	14,1	16,9	21,2	27,3	37,1	29,3	37,4	51,5
Bar le Duc	34,4	36,4	56,6	15	28	22	30	13,7	17,2	20,6	25,8	27,3	42,4	35,4	37,4	58,6
Commercy	43	53,3	61,7	-	-	27,5	35,5	17,2	21,5	25,8	32,2	39,9	46,2	44	54,3	63,7
Rethel	32,9	36,4	56,1	15	27	21	29	13,1	16,4	19,7	24,6	27,3	42	33,9	37,4	58,1
Charleville-Mézières	37,4	37,4	62,7	15	28	24	33	14,9	18,7	22,4	28	28	47	38,9	38,9	65,7
Sedan	38,9	38,9	65,2	15	30	25	33	15,5	19,4	23,3	29,1	29,1	48,9	39,9	39,9	67,2
Metz	50,5	62,7	89,9	17	30	33	42	20,2	25,2	30,3	37,8	47	67,4	52	64,2	92,9
Thionville	54,6	67,7	97	17	30	35	50	21,8	27,3	32,7	40,9	50,7	72,7	56,6	69,7	101
Nancy	50,5	62,7	89,9	17	30	33	42	20,2	25,2	30,3	37,8	47	67,4	52	64,2	92,9
Meuse TGV	34,4	36,4	56,6	15	28	22	30	13,7	17,2	20,6	25,8	27,3	42,4	35,4	37,4	58,6
Lorraine TGV	50,5	62,7	89,9	17	30	33	42	20,2	25,2	30,3	37,8	47	67,4	52	64,2	92,9
Épinal	57,6	69,7	101	17	30	37	52	23	28,8	33,5	43,2	52,2	75,7	59,6	71,7	105
Remiremont	59,6	71,8	104	17	30	39	54	23,8	29,8	34,5	44,7	53,8	78	61,6	73,8	108,1
Lunéville	54,6	66,7	96	17	30	35	50	21,8	27,3	31	40,9	50	72	56,6	68,7	100
St-Dié-des-Vosges	58,6	70,7	102	17	30	38	53	23,4	29,3	34	43,9	53	76,5	60,6	72,7	106,1
Sarrebourg	59,1	71,3	103	17	30	38	53	23,6	29,5	35,4	44,3	53,4	76,9	61,1	73,3	106,6
Saverne	61,2	73,3	106	17	30	40	55	24,4	30,6	36,7	45,9	54,9	79,2	63,2	75,3	109,6
Strasbourg	63,7	79,8	113	22	40	41	56	25,4	31,8	38,2	47,7	59,8	84,9	65,7	81,8	117,2
Colmar	65,7	82,9	117	22	40	43	58	26,2	32,8	39,4	49,2	62,1	87,9	67,7	84,9	121,2
Mulhouse	67,7	84,9	120	22	40	44	59	27	33,8	40,6	50,7	63,6	90,1	69,7	86,9	124,2
Forbach	62	62	101	17	30	40	55	24,8	31	37,2	46,5	46,5	75,7	64	64	105

Légende

Les prix sont exprimés en euros pour un trajet simple.
Tous les TGV sont des trains à accès limité non accessibles aux abonnés de travail.

(1) Prix le moins cher.

— : Prix pour un TGV circulant en période normale.
— : Prix pour un TGV circulant en période de pointe.

ANNEXE 2

LES PRIX TGV

Exemples de prix - liaisons de région à région

TGV au départ ou à destination de :	Prix Loisir Standard			Tarifs Loisirs				Tarifs cartes commerciales						TGV PRO			
	2 ^{nde} c	2 ^{nde} c	1 ^{ère} c	Prem's 2 ^{nde}	Prem's 1 ^{ère}	Loisir 2 ^{nde}	Loisir 1 ^{ère}	Carte 12-25 2 ^{nde}	Carte Senior et Carte Enfant+ 2 ^{nde}	Carte Escapades 2 ^{nde}	garanti Carte 2 ^{nde}	garanti Carte 2 ^{nde}	garanti Carte 1 ^{ère}	TGV PRO 2 ^{nde}	TGV PRO 2 ^{nde}	TGV PRO 1 ^{ère}	
	—	—		(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	—	—		—	—		
STRASBOURG	Champagne-Ardenne TGV	45,5	56,8	80,8	17	30	30	45	18,2	22,7	27,3	34,1	42,6	60,6	47,5	58,8	84,8
	Marne-la-Vallée Chessy TGV	63,7	79,8	113,2	22	40	41	56	25,4	31,8	38,2	47,7	59,8	84,9	65,7	81,8	117,2
	Aéroport CDG-TGV	63,7	79,8	113,2	22	40	41	56	25,4	31,8	38,2	47,7	59,8	84,9	65,7	81,8	117,2
	Lille	80	100	120	22	40	52	67	32	40	48	60	75	90	82	102	124
	Rennes / Nantes	98	115,7	152,1	22	40	64	79	39,2	49	58,8	73,5	86,7	114	100	117,7	156,1
Bordeaux	111,1	131,3	172,3	22	40	72	87	44,4	55,5	66,6	83,3	98,4	129,2	113,1	133,3	176,3	
LORRAINE TGV	Marne-la-Vallée Chessy TGV	50,5	62,7	89,9	17	30	33	42	20,2	25,2	30,3	37,8	47	67,4	52	64,2	92,9
	Aéroport CDG-TGV	50,5	62,7	89,9	17	30	33	42	20,2	25,2	30,3	37,8	47	67,4	52	64,2	92,9
	Lille	66,1	82,6	98,9	22	40	43	58	26,4	33	39,6	49,5	61,9	74,1	68,1	84,6	102,9
	Rennes / Nantes	83,3	98,5	129,3	22	40	54	69	33,3	41,6	49,9	62,4	73,8	96,9	85,3	100,5	133,3
	Bordeaux	96,5	114,2	150	22	40	63	78	38,6	48,2	57,9	72,3	85,6	112,5	98,5	116,2	154
MEUSE TGV	Marne-la-Vallée Chessy TGV	34,4	36,4	56,6	15	28	22	30	13,7	17,2	20,6	25,8	27,3	42,4	35,4	37,4	58,6
	Bordeaux	85,9	101,6	133,4	22	40	56	71	34,3	42,9	51,5	64,4	76,2	100	87,9	103,6	137,4
CHAMPAGNE-ARDENNE TGV	Marne-la-Vallée Chessy TGV	28,3	36,4	49,5	15	24	18,5	26,5	11,3	14,1	16,9	21,2	27,3	37,1	29,3	37,4	51,5
	Aéroport CDG-TGV	28,3	36,4	49,5	15	24	18,5	26,5	11,3	14,1	16,9	21,2	27,3	37,1	29,3	37,4	51,5
	Lille	52,1	65,1	78,1	17	30	34	49	20,8	26	31,2	39	48,8	58,5	54,1	67,1	82,1
	Rennes / Nantes	67,7	79,8	105,1	22	40	44	59	27	33,8	40,6	50,7	59,8	78,8	69,7	81,8	109,1
	Bordeaux	77,8	92	120,7	22	40	51	66	31,1	38,9	46,6	58,3	69	90,5	79,8	94	124,7

Légende

Les prix sont exprimés en euros pour un trajet simple.
Tous les TGV sont des trains à accès limité non accessibles aux abonnés de travail.

(1) Prix le moins cher.

— : Prix pour un TGV circulant en période normale.
— : Prix pour un TGV circulant en période de pointe.

ANNEXE 2

LES PRIX TGV

Exemples de prix - destinations européennes

Relations concernées	Prix normal		Prix réduit*											
			Senior		Jeune		Loisir 1 (A/R)		Loisir 2 (A/R)		Piccolo		Piccolissimo	
	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	
VERS LA SUISSE														
Paris	Bâle	87	132	60	93	56	83	158	238	135	210	25	50	20
Paris	Zurich	103	154	72	103	61	100	186	277	166	256	35	65	-

Relations concernées	Prix normal		Prix réduit*						
	Flexi		Mini		Carte 50%		Carte 25%		
	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	
VERS L'ALLEMAGNE									
Paris	Francfort	99	171	39	64	49,5	85,5	74,2	128,3
Paris	Mannheim	87	153	39	59	43,5	76,5	65,2	114,8
Paris	Stuttgart	95	165	39	62	47,5	82,5	71,3	123,8
Paris	Munich	129	209	39	69	64,5	104,5	96,8	156,7

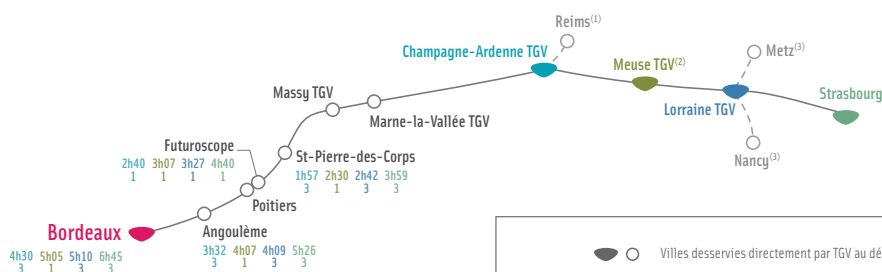
Relations concernées	Prix normal			Prix réduit*								
	2 ^{nde} cl	2 ^{nde} cl	1 ^{ère} cl	Prem's 2 ^{nde}	Prem's 1 ^{ère}	50% Carte			25% Carte et Découverte			
						2 ^{nde}	2 ^{nde}	1 ^{ère} cl	2 ^{nde}	2 ^{nde}	1 ^{ère} cl	
VERS LE LUXEMBOURG												
Paris	Luxembourg	67	84	119	25	45	33,5	42	59,5	50,2	63	89,2

* les prix sont soumis à condition. Renseignez-vous dans les points de vente SNCF.

ANNEXE 3

LES CARTES

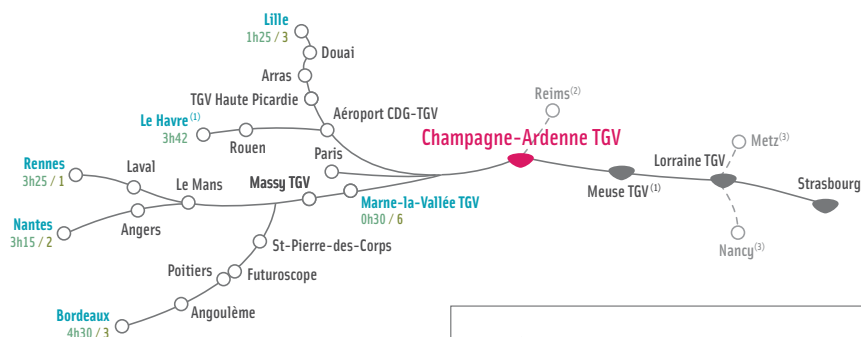
TGV à destination de l'Est au départ de Bordeaux.



- ○ Villes desservies directement par TGV au départ de Bordeaux
- 0h30 / 1h00 / 1h10 / 2h25 Temps de parcours estimés à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Meuse TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- 6 / 1 / 6 / 6 Fréquences quotidiennes à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Meuse TGV / Lorraine TGV / Strasbourg

(1) Navettes TER.
 (2) Navettes routières à destination de Bar-le-Duc et Verdun.
 (3) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

TGV à destination de l'Ouest et du Nord au départ de Champagne-Ardenne TGV.



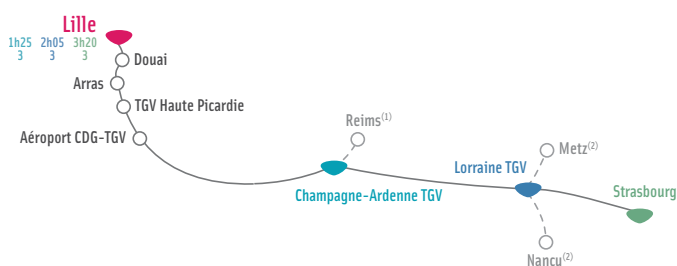
- ○ Villes desservies directement par TGV au départ de Champagne-Ardenne TGV
- 1h45 Meilleur temps de parcours estimés sur la liaison
- 2 Nombre d'A/R quotidiens au départ et à destination de Champagne-Ardenne TGV

(1) Nouveau à partir de juillet 2009 : desserte du Havre par 1 A/R quotidien.
 (2) Navettes TER.
 (3) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

ANNEXE 3

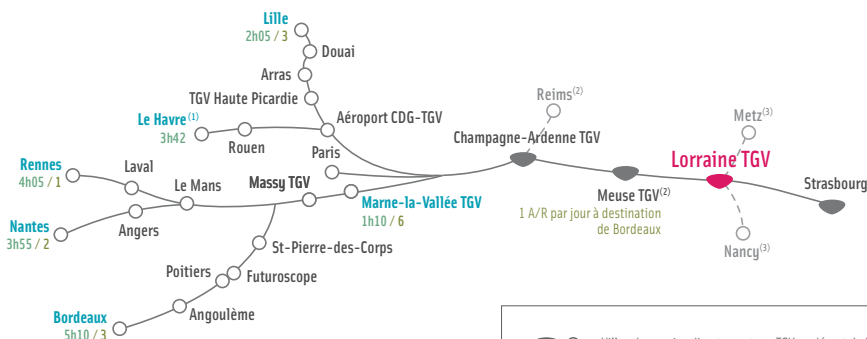
LES CARTES

TGV à destination de l'Est au départ de Lille.



- Villes desservies directement par TGV au départ de Lille
- 0h30 / 1h10 / 2h25** Temps de parcours estimés à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- 6 / 6 / 6** Fréquences quotidiennes à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- (1) Navettes TER.
- (2) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

TGV à destination de l'Ouest et du Nord au départ de Lorraine TGV.

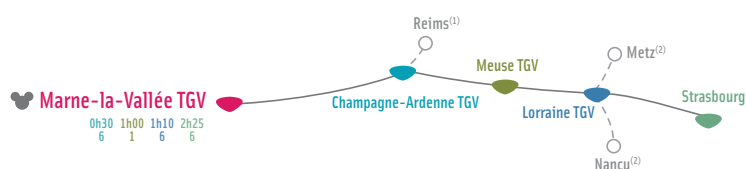


- Villes desservies directement par TGV au départ de Lorraine TGV
- 1h45** Meilleur temps de parcours estimés sur la liaison
- 2** Nombre d'A/R quotidiens au départ et à destination de Lorraine TGV
- (1) Nouveau à partir de juillet 2009 : desserte du Havre par 1 A/R quotidien.
- (2) Navettes TER.
- (3) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

ANNEXE 3

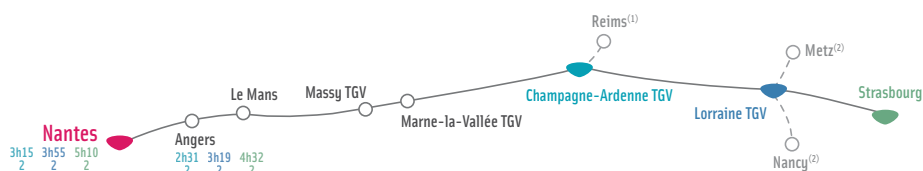
LES CARTES

TGV à destination de l'Est au départ de Marne-la-Vallée TGV.



- Villes desservies directement par TGV au départ de Marne-la-Vallée TGV
- 0h30 / 1h00 / 1h10 / 2h25 Temps de parcours estimés à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Meuse TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- 6 / 1 / 6 / 6 Fréquences quotidiennes à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Meuse TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- (1) Navettes TER.
- (2) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

TGV à destination de l'Est au départ de Nantes.

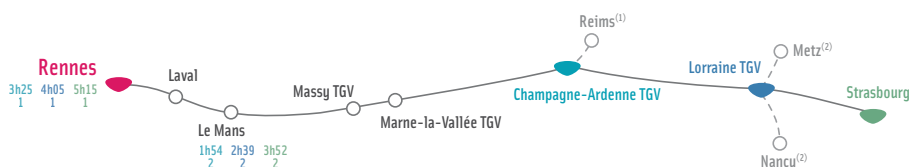


- Villes desservies directement par TGV au départ de Nantes
- 0h30 / 1h10 / 2h25 Temps de parcours estimés à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- 6 / 6 / 6 Fréquences quotidiennes à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
- (1) Navettes TER.
- (2) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

ANNEXE 3

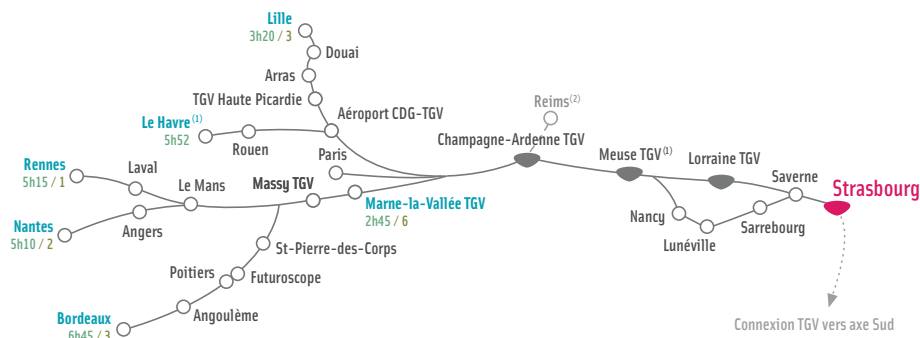
LES CARTES

TGV à destination de l'Est au départ de Rennes.



● ○ Villes desservies directement par TGV au départ de Rennes
0h30 / 1h10 / 2h25 Temps de parcours estimés à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
6 / 6 / 6 Fréquences quotidiennes à destination des gares Champagne-Ardenne TGV / Lorraine TGV / Strasbourg
 (1) Navettes TER.
 (2) Accès depuis Lorraine TGV par navettes, autoroute, taxi. Plus d'informations sur www.gares-en-mouvement.com.

TGV à destination de l'Ouest et du Nord au départ de Strasbourg.



● ○ Villes desservies directement par TGV au départ de Strasbourg
1h45 Meilleur temps de parcours estimés sur la liaison
2 Nombre d'A/R quotidiens au départ et à destination de Strasbourg
 (1) Nouveau à partir de juillet 2009 : desserte du Havre par 1 A/R quotidien.
 (2) Navettes TER.



ANNEXE 4

L'ACCESSIBILITÉ DES GARES DE L'EST DE LA FRANCE

Dans toutes les gares, grâce à un travail approfondi de dialogue avec les personnes handicapées et leurs associations et grâce aux enquêtes menées dans la Gare Laboratoire de Paris Montparnasse, la SNCF s'est efforcée de trouver avec les utilisateurs et de mettre en place des solutions d'accessibilité qui facilitent vraiment leurs déplacements en gare et leurs voyages en trains tout en améliorant l'accessibilité pour le plus grand nombre.

Parmi ces solutions, on trouve des portes automatiques, une signalétique améliorée, des bornes d'accueil, des cheminements podotactiles de guidage au sol associés à des balises audio, des zones d'attente équipées de boucle à induction magnétique, des alarmes lumineuses, des guichets adaptés, des toilettes aménagées, des bandes d'éveil de vigilance, des rampes d'accès, des ascenseurs sonorisés avec marquage en relief et en braille et information visuelle, une nouvelle typographie pour la signalétique plus facile pour les personnes malvoyantes, ...

Ces équipements sont présents dans les gares du réseau EST EUROPEEN de TGV qui disposent du meilleur niveau d'accessibilité existant. Ces gares sont résolument plus pratiques et plus simples pour tous avec une accessibilité renforcée pour tous les voyageurs handicapés des quatre grands types de handicap.

La ligne Est de TGV accueille également trois nouvelles gares : Champagne-Ardenne TGV, Meuse TGV et Lorraine TGV. Ces gares sont en totale conformité avec la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Accessibilité des services

Depuis la date du lancement de la ligne Est Européenne de TGV, les gares de Paris Est, Reims, Metz, Nancy et Strasbourg sont les premières à avoir disposé du service Accès Plus. Près de 8 500 prestations d'accueil et d'accompagnement ont d'ailleurs été réalisées depuis le début de l'année 2008 sur l'Est.

Accessibilité du matériel TGV sur la desserte Est Européenne

La volonté de la SNCF a été :

- d'augmenter le nombre de places pour les personnes en fauteuil roulant (avec 2 places supplémentaires pour un total de 3 places dédiées),
- d'améliorer la convivialité pour les personnes à mobilité réduite,
- de faciliter la montée et la descente par un contraste des nez de marche d'accès pour une meilleure visibilité
- d'améliorer l'information, par l'installation d'un voyant rouge au droit des portes signalant, notamment aux personnes sourdes et malentendantes, l'imminence de la fermeture des portes.
- d'assurer la stabilité lors des déplacements à bord ou dans les toilettes avec des barres de maintien et des poignées d'appui contrastées
- d'améliorer la visibilité de la signalétique par contraste, grossissement et utilisation des pictogrammes
- d'améliorer l'information à bord par l'installation d'un système d'information voyageurs.

ANNEXE 5

COMITÉ DE SUIVI DU TGV EST

Le **comité de suivi** est composé des co-financeurs de la Ligne à Grande Vitesse EST (l'Etat, Réseau Ferré de France, les 4 régions concernées, le Grand Duché du Luxembourg et les maires des grandes villes gares) et est présidé par le Préfet de Région Lorraine. Il se réunit 2 fois par an et le secrétariat est assuré par la D.R.E. Lorraine à Metz.

Historique

A l'origine et ce dès 2000, il existait un **comité de pilotage de la LGV Est** chargé de suivre l'avancement des travaux et évoquer et traiter les difficultés rencontrées. Ce COPIL présidé par le Préfet de Région Lorraine, était composé des co-financeurs de la ligne.

Dès 2002, au moment du lancement de appels d'offres et des premiers travaux, ce comité de pilotage devient **Comité de suivi de la LGV Est**, toujours présidé par le préfet de Lorraine.

A l'issue de la réunion du 1er mars 2007 le comité de suivi de la **LGV EST** est devenu le comité de suivi « **TGV EST** ».

Rôle comité de suivi

Depuis le lancement du TGV Est le 10 Juin 2007, les principaux objectifs sont devenus :

- les premiers bilans de la mise en service et des dessertes expérimentales
- les évolutions des dessertes réclamées par les collectivités locales
- le suivi des travaux de l'Observatoire « TGV Est »
- la mise en oeuvre de la seconde phase de la ligne nouvelle (Baudrecourt – Vendenheim)

Fonctionnement du comité de suivi

Il est régulièrement précédé par un **Comité Technique** et est co-présidé par le DRE Lorraine et M. Claude LIEBERMANN du Conseil Général des Ponts et Chaussées.

Ce comité technique est composé des techniciens des co-financeurs, de RFF et de la SNCF. Son rôle est de préparer le comité de suivi. Il se réunit un mois environ avant le comité de suivi.

Des réunions spécifiques de travail de ce Comité Technique peuvent être organisées par la DRE Lorraine.

En règle générale, le **Comité de suivi** valide les points traités en Comité Technique.

Points traités en comité de suivi

Les thèmes abordés concernent :

- le bilan des résultats du TGV Est (technique et commercial, parfois les prix)
- le suivi des dessertes expérimentales et les demandes de dessertes nouvelles
- les travaux de l'Observatoire « TGV Est » et notamment les 2 grandes enquêtes (routières et ferroviaires) ainsi que le suivi de l'impact de TGV sur les déplacements dans les régions traversées (volet Transport analysé par le CETE de l'Est - Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement -, volets économiques et touristiques organisés par chaque Région) débuteront fin 2008-début 2009.
- le financement de la seconde phase.

Le prochain Comité de suivi est programmé d'ici septembre.



ANNEXE 6

TGV EST : PHASE 2

La deuxième phase du projet TGV Est Européen consiste essentiellement en la réalisation d'une ligne à grande vitesse de 108 km entre Baudrecourt et Vendenheim.

Ce projet fait gagner 30 minutes. Ainsi le temps Paris – Strasbourg sera ramené à 1h50. La desserte de Paris – Francfort pourra être réalisée par Strasbourg à temps de parcours inchangés par rapport aux temps actuels via Sarrebruck (3h50). Des liaisons TGV vers le Luxembourg au départ Strasbourg en 1h30 sont envisagées.

Le 24 janvier 2007, le Ministre des Transports a signé le protocole de financement des études et travaux préparatoires liés à la deuxième phase de la LGV Est Européenne. Les travaux pourraient débuter en 2010, ce qui situe la mise en service vers 2015. Le montant de ce protocole est de 94 M€. Cette somme sera consacrée aux études, au déplacement des réseaux, aux fouilles archéologiques et aux acquisitions foncières préalables à la construction de la deuxième phase de la ligne entre Baudrecourt et Vendenheim.

Cette première enveloppe est prise en charge par l'AFITF (27 M€), les Collectivités territoriales (27 M€), RFF (22 M€) et l'Union Européenne (18 M€).

Le coût du projet est estimé à 1700 M€ aux CE de 2005 pour un tronçon de 106 km.

Le Dossier d'Approbation Ministérielle qui date de décembre 2000 ne portait que sur la première étape mise en service en juin 2007 mais la DUP (1996) concernait l'ensemble du projet.

La mission de financement de ce projet a été confiée à Claude Liebermann. Il anime un groupe de travail réunissant la DGMT, RFF et la SNCF pour aboutir à l'évaluation du bilan du transporteur et la participation de RFF.

La mission de Claude Liebermann sur l'élaboration du plan de financement de la deuxième phase de la LGV Est prévoyait l'envoi au ministre d'un point d'étape avant l'été synthétisant les positions des différents acteurs sur le financement du projet, portant notamment sur les éléments suivants :

- une évaluation préliminaire de la participation possible de Réseau ferré de France au projet (article 4),
- une première analyse du plan de financement envisageable sur le projet,
- un examen des conditions de recours à un contrat de partenariat sur le projet.