

# INFO Institutionnelle

## NORMANDIE

#46 - Avril 2020  
SNCF VOYAGEURS  
SNCF RESEAU



Cette lettre mensuelle vous est envoyée de la part d'Hélène VASSEUR, Directrice territoriale Normandie de SNCF Réseau et de Jean-Philippe DUPONT, Directeur des Lignes normandes de SNCF Voyageurs. Son but est de renforcer auprès de vous, élus normands, décideurs publics et consulaires, l'information sur l'avancement des travaux, sur les modifications d'horaires ainsi que sur la qualité et les offres de service SNCF en Normandie.

### PONCTUALITE FIN DE PARCOURS À 5 MINUTES DES TRAINS NORMANDS

**TOUTES LIGNES NORMANDES : 90,2%** en mars et **86,5%** en cumul annuel 2020.

**Paris-Rouen-Le Havre : 91,6%** en mars, **86,8%** en cumul annuel 2020.

**Paris-Caen-Cherbourg-Trouville/Deauville : 83,4%** en mars, **75,1%** en cumul annuel 2020.

**Paris-Granville : 88,9%** en mars, **89,5%** en cumul annuel 2020.

### TRAVAUX ET IMPACTS

#### COVID-19 : SNCF Réseau mobilisé pour assurer les trafics fret prioritaires

Dans le contexte actuel, le maintien de l'activité fret est LA priorité de SNCF Réseau. Un dispositif national a donc été mis en place pour accompagner les entreprises du secteur.

Sur la Normandie – comme partout ailleurs en France – les équipes de SNCF Réseau sont quotidiennement en contact avec les entreprises ferroviaires, les industriels raccordés au réseau ferré national et les chargeurs des ports de Rouen et du Havre afin d'identifier les trafics critiques (trains de céréales, trains de containers avec une part majoritaire de denrées alimentaires, trains de pétrochimie servant de base pour la production pharmaceutique) et d'assurer leur circulation sur le réseau.

#### Crise sanitaire : le plan de transport ferroviaire et routier réduit

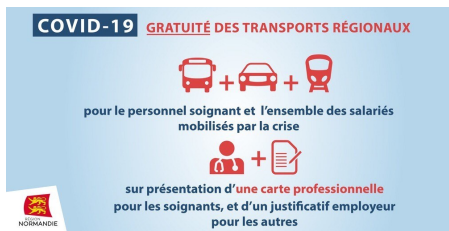
Conformément aux consignes sanitaires de limitation des déplacements, le plan de transport ferroviaire et routier a été adapté sur le territoire normand. Un nombre minimum de dessertes en train et en bus sont maintenues afin d'assurer les missions de service public indispensables en cette période de lutte contre l'épidémie, et tout particulièrement celles des soignants, des services de secours et des forces de l'ordre ainsi que celles des personnes qui contribuent aux activités essentielles à la vie du pays, comme l'industrie agroalimentaire, la fourniture d'eau, d'énergie et les commerces autorisés à poursuivre leur activité.

Ce plan de transport a été mis en place dès le début du confinement et a été progressivement adapté pour atteindre une offre de l'ordre de 15% de l'offre habituelle.

Pour les déplacements strictement nécessaires, les clients sont invités à consulter l'[Assistant SNCF](#) ou le [site NOMAD Train](#), qui sont mis à jour chaque jour à 17h pour les circulations du lendemain.

## Des transports gratuits pour les travailleurs engagés pendant la crise

Depuis le mardi 24 mars, sur présentation de justificatif, les transports ferroviaires et routiers sont proposés gratuitement aux soignants et aux personnels de santé ainsi qu'aux pompiers, aux policiers et à tous les travailleurs mobilisés pendant la crise sanitaire.



## Conditions particulières liées à la période de confinement

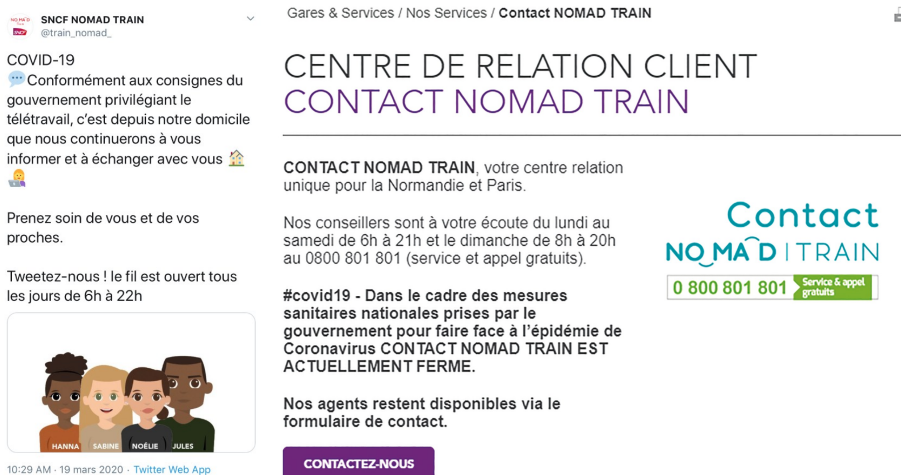
Au regard de la crise sanitaire, le prélèvement bancaire de tous les abonnements annuels SNCF et cars interurbains régionaux est suspendu automatiquement pour le mois d'avril. Aucune démarche n'est nécessaire de la part des abonnés annuels.

Les billets déjà achetés sont remboursables sans frais en cas d'annulation de voyage prévu jusqu'au 30 avril 2020 inclus.

## Quand le télétravail se met au service du contact clients

L'équipe du fil Twitter SNCF NOMAD TRAIN est en télétravail, mais continue d'informer et d'échanger avec les clients y compris sur la situation en temps réel du trafic.

Contact NOMAD TRAIN reste ouvert, mais accessible uniquement par formulaire sur le site NOMAD TRAIN pour répondre aux questions des clients et garder le lien avec eux.



## Nettoyage des trains renforcé

Dès le 18 mars, les mesures d'hygiène ont été renforcées pour l'entretien des trains. Un produit virucide sans rinçage est appliqué sur toutes les surfaces touchées par le personnel ou par les clients. Ces opérations sont faites de façon systématique chaque jour sur tous les trains en circulation afin de minimiser le risque de propagation du COVID-19.

