



rapport d'activité
TER GRAND EST 2020



Sommaire

Édito | 04

1 LA CONVENTION

1.1 La convention | 08

2 LE SERVICE OFFERT

2.1 L'offre de transport | 20

2.2 La fréquentation | 26

2.3 Les tarifications | 28

2.4 Les services complémentaires | 31

2.5 L'information | 32

3 LES MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS

3.1 Une politique commerciale dynamique | 40

3.2 L'organisation générale et les moyens humains | 54

3.3 La production de l'offre | 58

3.4 La distribution | 62

3.5 Les études réalisées | 63

3.6 La lutte contre la fraude | 64

3.7 La sûreté et le vandalisme | 65

3.8 Les contrats de sous-traitance | 68

4 LA GESTION DU PATRIMOINE ET DES INVESTISSEMENTS

4.1 Le matériel roulant | 72

4.2 Les gares | 77

4.3 L'engagement dans les actions solidaires et durables | 83

5 LA QUALITÉ DE SERVICE

5.1 La qualité perçue | 88

5.2 Les résultats | 89

5.3 La qualité perçue par ligne | 89

5.4 La labellisation | 90

6 LA RELATION AUX USAGERS

6.1 Contact TER | 94

6.2 La concertation avec les usagers | 96

Édito



L'année 2020 aura été profondément bouleversée par la crise sanitaire née de la pandémie de la COVID-19. Cette crise qui a profondément affecté le domaine des transports a nécessité une adaptation permanente du plan de transport et de l'organisation des équipes pour répondre aux demandes des autorités gouvernementales et à la baisse de la fréquentation. Ces ajustements ont permis de prendre en compte les besoins de déplacements durant les périodes de confinement, notamment ceux des personnels soignants. La gratuité a été mise en œuvre pour ces derniers à la demande la Région et des mesures commerciales ont été décidées pour les abonnés.

Des actions marketing et des campagnes de communication ont également été mises en œuvre pour promouvoir l'usage du train dans un contexte de changement de comportement des usagers. Elles ont été réorientées pour attirer une clientèle occasionnelle désireuse de voyager en France, notamment avec la promotion d'une offre touristique estivale qui a permis un bon niveau de fréquentation durant l'été 2020, la création d'un « Pass Jeunes » pour l'été permettant la circulation dans tous les TER de France.

De nouveaux modes de communication par visioconférences régulières ont été mis en œuvre tout au long de l'année avec les associations d'usagers pour maintenir des échanges sur les adaptations du service.

Malgré des actions commerciales adaptées à cette période, la fréquentation orientée dans une dynamique de croissance les années précédentes a connu un fort recul avec une baisse du trafic de 36 % par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire et des restrictions de déplacement.

Cette année fortement perturbée aura toutefois permis de poursuivre la mise en œuvre de nouveaux services et de continuer la dynamique d'amélioration de la qualité engagée depuis le début du contrat en 2017.

Ainsi, malgré les nombreuses adaptations du plan de transport du fait de la crise sanitaire, TER Grand Est affiche une nette progression de sa régularité, passant de 94 % de trains à l'heure en 2018 à 95,1 % en 2019 et 95,6 % en 2020.

Le cadencement en Champagne-Ardenne a été mis en œuvre au service annuel 2020 permettant un développement d'offre à coût quasi équivalent pour la Région ; il a permis un cadencement à l'heure toute la journée et à la demi-heure en pointe des axes Champagne-Ardenne TGV / Reims / Sedan et Reims / Châlons avec de meilleures correspondances.

Les services aux clients ont été améliorés avec notamment la reconnaissance tarifaire entre les régions Grand Est et Hauts de France, la mise en place du service « Allo Billet » qui permet d'acheter sans frais un billet TER dématérialisé par téléphone auprès du Centre de Relations Clientèle ou encore le développement de la distribution par des partenaires buralistes.

La modernisation du parc TER Grand Est s'est poursuivie sous l'impulsion de la Région avec l'arrivée dans la flotte de nouvelles rames et le remplacement des locomotives les plus anciennes.

Tout au long de cette année si particulière, les équipes de SNCF TER et de la Région ont montré leur engagement sans faille pour mettre en œuvre les mesures de protection à destination des clients et des agents et pour offrir aux habitants du Grand Est le meilleur service de transport possible.

Stéphanie Dommange
Directrice Régionale TER Grand Est
SNCF Mobilités



1

La convention

1.1 LA CONVENTION | 08

1.1 LA CONVENTION

LE CONTEXTE

Cette convention couvrant la période 2017-2024 a été signée par les deux parties le 19 décembre 2016 pour une mise en œuvre effective au 1^{er} janvier 2017. La Région Grand Est a été ainsi la première en France à renouveler sa convention TER dans cette nouvelle configuration.

Les ambitions de cette convention d'exploitation TER au périmètre de la grande Région sont les suivantes :

- placer l'usager au Cœur du système, avec le renforcement du rôle des COREST (Comités Régionaux des Services de Transport),
- renforcer l'attractivité du transport régional et faciliter l'intermodalité, grâce à la mise en place d'une nouvelle gamme tarifaire unique et attractive sur l'ensemble du territoire,
- assurer la soutenabilité financière du transport public : la contribution de la Région a été stabilisée, tout en développant l'offre,
- continuer à augmenter significativement l'offre de transport et améliorer le maillage du territoire : cadencement à la demi-heure toute la journée du sillon lorrain et du TER 200, cadencement du « triangle marnais » (Reims-Épernay-Châlons en Champagne), renforcement de l'offre Strasbourg-Metz, intégration des dessertes des Trains d'Équilibre du Territoire (TET) Reims-Dijon et Hirson-Metz puis de la ligne 4 Paris-Belfort.

LE RÔLE ET LES MISSIONS DE LA RÉGION ET DE SNCF VOYAGEURS

Le rôle et les missions de la Région

La Région, en sa qualité d'autorité organisatrice des transports collectifs d'intérêt régional, est chargée de l'organisation des services ferroviaires régionaux de voyageurs sur l'ensemble du périmètre des services TER.

La Région vise notamment par ses actions, l'amélioration de l'efficacité du service public régional de transport de voyageurs, tout en maîtrisant l'évolution de la contribution publique régionale destinée au financement de l'exploitation du TER.

À ce titre, la Région :

- décide chaque année, des modifications à apporter aux dessertes régionales, pour tendre vers un réseau proposant une offre cadencée adaptée aux besoins de déplacements, avec une desserte équitable du territoire régional,
- décide des services routiers réguliers effectués en substitution et en complément de certaines dessertes ferroviaires et des services routiers d'intérêt régional,
- décide de la tarification du service public de transport régional de voyageurs et définit la politique de tarification multimodale en accord avec les Autorités Organisatrices de Transports (AOT), dans le respect des principes du système tarifaire national, les tarifs sociaux nationaux s'appliquant aux services régionaux de voyageurs,

- définit le niveau de service dans les gares et points d'arrêts TER en termes de distribution, de vente de titres et de services,
- décide des objectifs, du contenu, du périmètre et de l'évolution du système billettique régional,
- définit le niveau de service et détermine les évolutions et améliorations à apporter à la qualité du service, aussi bien dans les gares et points d'arrêts TER qu'à bord des trains,
- définit les niveaux d'information des voyageurs en situation normale, en cas de travaux et en situation perturbée,
- définit les orientations, valide le contenu du plan d'actions annuel en matière de communication commerciale,
- encourage l'intermodalité entre les différents réseaux et modes de transport des voyageurs,
- contribue sur la base de conventions spécifiques, au financement des investissements et au renouvellement des biens et des matériels roulants nécessaires à la réalisation du service,
- assure le contrôle de l'exécution du service,
- verse la contribution financière d'exploitation à SNCF Voyageurs.



Le rôle et les missions de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs est chargé de l'exploitation des services régionaux de voyageurs relevant de la compétence de la Région.

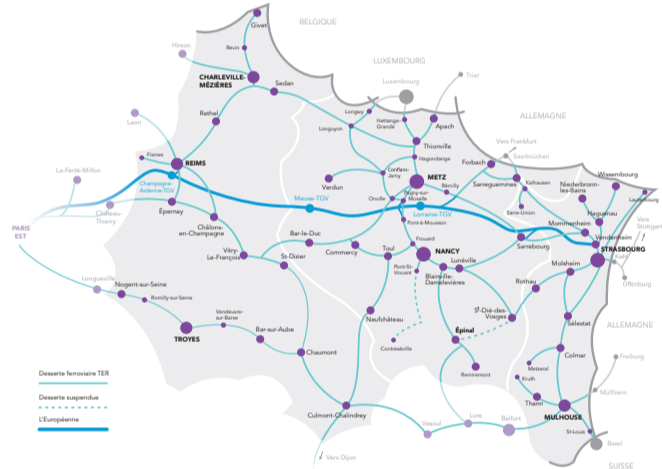
À ce titre, SNCF Voyageurs:

- assure la gestion, la production, la commercialisation et la promotion des services TER conventionnés dans le respect des principes de service public et selon les moyens qu'elle définit dans le cadre de son autonomie de gestion,
- est force de proposition vis-à-vis de la Région pour toute mesure visant à répondre au besoin de déplacement en développant le trafic, à optimiser les coûts d'exploitation de l'offre de transport, à améliorer les recettes d'exploitation du service et à assurer la meilleure coordination possible des services de transport ferroviaire régional de voyageurs avec les services ferroviaires d'intérêt national, en fonction des besoins identifiés des voyageurs,
- recherche une amélioration de l'efficacité de l'entreprise à travers une gestion au meilleur coût, dans l'objectif de maîtrise de la contribution publique régionale pour TER,
- met à disposition et assure la maintenance de l'ensemble des matériels, installations et équipements nécessaires à l'exécution des services,

- assure l'exploitation des services en gare, aux points d'arrêt, ainsi que dans les trains, conformément au niveau défini avec la Région,
- met en œuvre la politique tarifaire décidée par la Région et apporte son expertise pour l'étude des projets de modifications et d'adaptations de l'offre tarifaire régionale envisagée par la Région,
- commercialise les titres de transport permettant aux voyageurs d'accéder aux services dans les meilleures conditions, et en optimisant le coût de la distribution TER pour la collectivité régionale,
- met en œuvre le système billettique selon les objectifs définis par la Région,
- assure de manière régulière et fiable l'information des voyageurs en situation normale ainsi qu'en situation perturbée, prévisible ou non,
- met en œuvre les actions de communication commerciale en accord et en partenariat avec la Région,
- rend compte à la Région des modalités d'exécution du service.

LE RÉSEAU TER GRAND EST

Le réseau



Communication Interne TER Grand Est - Novembre 2009

Les principaux mécanismes conventionnels

Le financement du service public ferroviaire régional de transport de voyageurs est assuré par les recettes perçues des usagers et par

la contribution d'exploitation versée par la Région Grand Est, de manière à couvrir les coûts du service rendu par SNCF Voyageurs.



Charges

SNCF Voyageurs assume le risque industriel sur les postes dits maîtrisables par l'exploitant, en s'engageant sur le montant forfaitaire des charges « C1 » défini au début de la convention 2017-2024. Ce forfait est indexé chaque année selon une formule figurant dans la convention d'exploitation (article 31.1.2). Ce forfait peut également évoluer en fonction des évolutions de services que souhaite mettre en œuvre la Région.

Les postes « C2 » dits non maîtrisables par SNCF Voyageurs sont facturés au réel (c'est-à-dire sur justification) à la Région. Ils comprennent notamment les redevances d'usage de l'infrastructure (péages SNCF Réseau), la prestation commune des gares, les charges liées aux offres routières régulières, les charges de capital liées au matériel roulant, certains impôts tels que l'IFER... (le détail de ces charges figure dans l'article 31.2 de la convention).

Contribution financière

Par la contribution financière, la Région Grand Est participe au financement du transport régional de voyageurs. Cette contribution couvre la part de charges des services, telles que définies ci-dessus, non couverte par les recettes perçues des usagers.

Le système d'intéressement de l'exploitant à l'amélioration de la ponctualité et de la réalisation du service

Un système de bonus/malus appliqué à la qualité du service a été mis en place dans le cadre de la convention. Ce mécanisme est décrit dans l'article 15 de la convention et couvre 4 domaines :

- la régularité,
- la fiabilité des circulations,
- le respect des compositions,
- l'information des voyageurs en gare et à bord des trains.

Ces bonus/malus viennent en augmentation ou en diminution de la contribution selon le cas.

À ceci s'ajoute également un mécanisme de réfections de charges pour offre non réalisée au-delà d'un taux de franchise pour aléas de 1% du plan de transport de référence.

L'EXERCICE 2020 AU REGARD DE LA CONVENTION

La crise sanitaire qui a entraîné à une chute drastique de la fréquentation (-42%) et à la mise en place de plans de transport adaptés a conduit à des aménagements contractuels pour faire face à cette situation exceptionnelle.

Un accord a été trouvé avec la Région valant pour 2020 et 2021 par lequel :

- la Région prend en charge la totalité de la perte de recettes ainsi que les surcoûts sanitaires,
- SNCF Voyageurs rétrocède à la Région les charges éludées liées au plan de transport adapté y compris les indemnités liées à l'activité partielle.

Au final, la crise COVID aura eu un impact de 40 M€ en 2020 (pertes de recettes et surcoûts sanitaires compensés nets des charges éludées y compris l'activité partielle). Ce surcoût est pris en charge à hauteur de 28 M€ par la Région et 12 M€ par SNCF Voyageurs.

| Périmètre de l'indicateur | Fréquence | Items mesurés | Objectif / Seuil | Montants | Cumul à fin décembre 2019 | Bonus | Malus |
|---|-----------|--|--|---|---------------------------|--------|---------|
| Toutes circulations | Mens. | Régularité à 5'59" toutes causes confondues et toutes circulations | 95,2% | Bonus: 27500€ / mois Malus: 18700€ / mois | 145200 | 220000 | -74800 |
| | Hebdo | Fiabilité : suppression de km pour les causes imputables à l'activité TER Grand Est | 0,5% | Bonus: 2200€ / sem Malus: -2200€ / sem | 22000 | 68200 | -46200 |
| | Annuel | Régularité : bonus 1 ^{er} TER de France | 1 ^{er} | Bonus: 72000€ / an | 24000 | 24000 | 0 |
| Circulations en heure de pointe sur lignes structurantes | Mens. | Régularité : nombre de trains ayant subi au moins 4 retards supérieurs à 5'59" dans le mois pour une cause transporteur | | 1000€ / train / mois (plafonné à 5000€ / mois) | -28000 | 0 | -28000 |
| | Mens. | Irrégularité à 5'59" pour les causes imputables à l'activité TER Grand Est | seuil spécifique par ligne | Bonus: 1500€ / ligne / mois Malus: -1500€ / ligne / mois | 37500 | 88500 | -51500 |
| | Mens. | Respect de la capacité d'emport des trains repris en Annexe 20 | capacité réelle < capacité théorique (annexe 21) | -500€ / train (malus uniquement, plafonné à 110000€) | -110000 | 0 | -110000 |
| Qualité du service perçue (relevés ponctuels et enquêtes) | Trim. | Info Voy : relevés sur le terrain par les services de la Région (Non-Conformités) | « Bonus si ≤ 15 NC Malus si > 15 NC » | +/- 18000€ / trimestre | 0 | 0 | 0 |
| | Trim. | Info Voy : sondages sur la satisfaction client par le CRC | Bonus si "positif" ou "globalement positif", malus sinon | +/- 18000€ / trimestre | -54000 | 0 | -54000 |
| Solde hors items neutralisés pour 2020 | | | | | | 400700 | -364000 |

Contexte de l'exercice et faits marquants de l'année 2020

Une année marquée par la crise sanitaire :

L'année 2020 a été principalement marquée par un mois de janvier perturbé par les mouvements sociaux liés au projet de réforme des retraites immédiatement suivi par la crise sanitaire née de la pandémie COVID-19.

Cette année fortement perturbée aura pourtant permis de poursuivre la mise en œuvre de nouveaux services et ainsi que de continuer la dynamique d'amélioration de la qualité engagée depuis la signature du contrat.

Sur les dessertes :

Le cadencement en Champagne-Ardenne a été mis en œuvre au service annuel 2020 permettant un développement d'offre à cout quasi équivalent pour la Région ; il permet un cadencement à l'heure toute la journée et à la demi-heure en pointe des axe Champagne-Ardenne TGV / Reims / Sedan et Reims / Châlons et de meilleures correspondances.

Sur le service aux clients :

- Mise en œuvre de la reconnaissance tarifaire avec entre les régions Grand Est et Hauts de France
- Mise en place du service « Allo Billet » qui permet d'acheter un billet TER dématérialisé par téléphone auprès du Centre de Relations

Clientèle avec un titre de transport communiqué par SMS ou par un code à noter

- Développement de la distribution par des partenaires buralistes (8 nouveaux partenaires)

Sur le matériel roulant :

La modernisation du parc TER Grand Est se poursuit sous l'impulsion de la Région avec :

- la livraison de 3 rames Coradia Liner et 1 rame Régiolis 6 caisses neuves financées par la Région
- la sortie du parc des locomotives BB15000 très anciennes utilisées sur la ligne Vallée de la Marne avec leur remplacement par des BB22200 et des BB26000 plus récentes
- l'arrivée dans le parc de nouvelles voitures de réversibilité permettant d'étendre progressivement l'exploitation de la ligne Vallée de la Marne en rames réversibles (i.e. ne nécessitant pas de changement de sens de la locomotive)
- la fiabilisation sur le premier trimestre 2020 du fonctionnement du rétrofit du système de signalisation ERTMS sur les rames TER2Nng imposé pour pouvoir circuler au Luxembourg

Une adaptation permanente à la crise COVID :

L'année 2020 aura surtout été marquée par un fort impact par la crise sanitaire qui aura obligé à une adaptation permanente et aura montré l'engagement de toutes les équipes de TER adapter le plan de transport et mettre en œuvre les mesures de protections adaptées pour les clients et les agents.

- le plan de transport a été adapté à plusieurs reprises au cours de l'année pour répondre aux demandes des autorités gouvernementales et à la baisse de la fréquentation tout en prenant en compte les besoins de déplacements durant les périodes de confinement, notamment pour les personnels soignants
- la gratuité mise en œuvre pour les personnels soignants à la demande la région et des mesures commerciales ont été décidés pour les abonnés
- la crise sanitaires avec ses 2 phases de confinement a conduit à la suppression de 6 millions de trains-km soit environ 20% de l'offre
- l'organisation des équipes de TER a été adaptée en conséquence permettant un recours à l'activité partielle dont le bénéfice financier a pu être rétrocédé à la Région
- les campagnes de communication ont été adaptées au contexte de la crise sanitaire, notamment avec :
 - la promotion d'un offre touristique estivale qui a permis un bon niveau de fréquentation durant l'été
 - des opérations de recrutement de nouveaux abonnés avec des actions auprès des entreprises, des étudiants, des

agences immobilières

- des actions commerciales à destination des jeunes avec la création d'un « Pass Jeunes » pour l'été 2020

- de nouveaux modes de communication ont été mis en œuvre avec les associations d'usagers : à défaut de pouvoir tenir des COREST en présentiel et au regard des besoins de communication sur l'adaptation du service face à la pandémie, des réunions en visioconférence régulières ont été mises en œuvre tout au long de l'année
- la fréquentation orientée dans une dynamique de croissance les années précédentes a connu un fort recul avec une baisse du trafic de 36% par rapport à 2019 du fait de la crise sanitaire et des restrictions de déplacement

Une régularité en amélioration :

En 2020, et malgré les nombreuses adaptations du plan de transport du fait de la crise sanitaire, TER Grand Est affiche une nette progression de sa régularité, passant de 94 % de trains à l'heure en 2018 à 95,1 % en 2019 et 95,6 % en 2020.





2

Le service offert

2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT | 20

2.2 LA FRÉQUENTATION | 26

2.3 LES TARIFICATIONS | 28

2.4 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES | 31

2.5 L'INFORMATION | 32

2.1 L'OFFRE DE TRANSPORT

Une offre de transport permettant de répondre à l'ensemble des besoins en mobilité des voyageurs

1705 TRAINS sillonnent chaque jour le réseau ferroviaire régional en 2020.

750 CARS circulent chaque jour pour TER Grand Est.

115 000 VOYAGES sont effectués quotidiennement du lundi au vendredi.

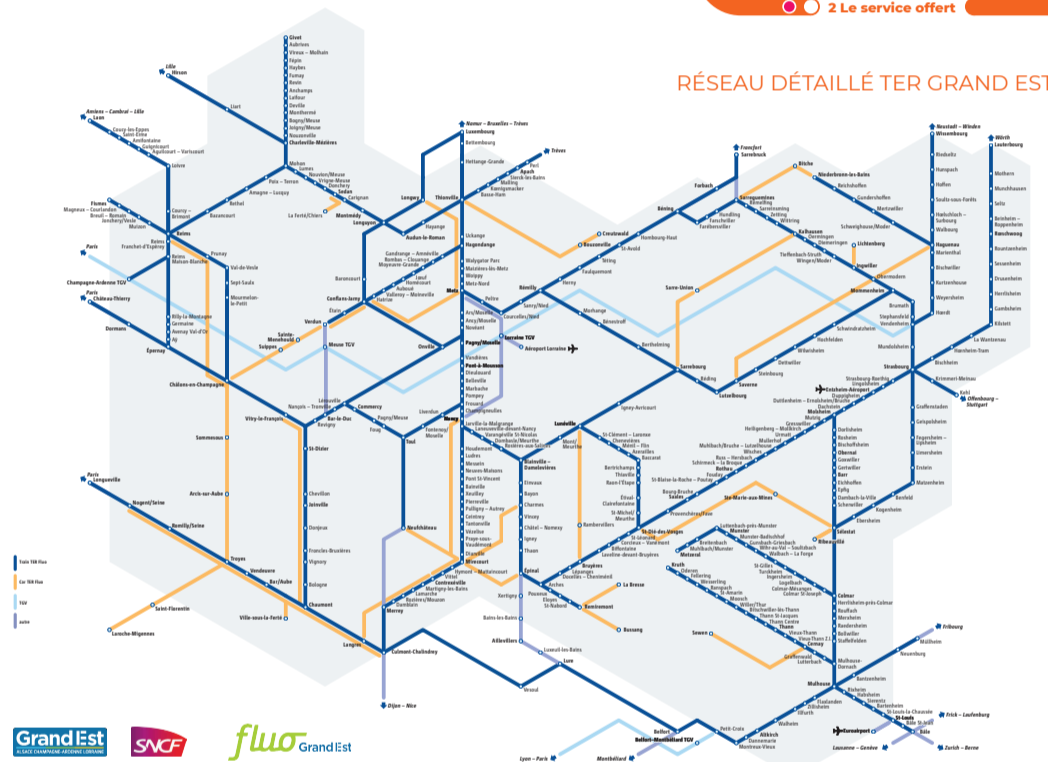
47 LIGNES ferroviaires sont conventionnées.

49 LIGNES routières régulières complètent l'offre.

En 2020, la desserte ferroviaire réalisée s'élève à 22 493 000 trains-kilomètres (pour une desserte de référence de 29 656 000 trains-kilomètres).

2 Le service offert

RÉSEAU DÉTAILLÉ TER GRAND EST



PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE EN 2020

Au-delà des modifications mises en œuvre depuis 2018, dont les principales ont été rappelées ci-avant, l'offre évolue encore en fin d'année, au changement de service du 15 décembre 2019.

LE CADENCEMENT CHAMPAGNE-ARDENNE

Très attendu, le cadencement de l'ensemble de l'offre Champagne-Ardenne est une opération de très grande ampleur, qui met le territoire au même niveau que les anciennes régions Lorraine et Alsace, qui bénéficiaient déjà de cette philosophie optimisée de desserte.

Sous l'impulsion de la Région Grand Est, SNCF Réseau et SNCF Voyageurs ont travaillé ensemble pour réinventer entièrement l'offre de transport à partir d'une page blanche.

C'est l'occasion d'aller au bout de 5 principes fondateurs :

- Une offre en adéquation avec les potentiels clients,
- Une optimisation de l'utilisation des ressources,
- Un gain en lisibilité et en simplicité,
- Une meilleure efficacité économique,
- Un respect accru de l'environnement.

Il en résulte, entre autres, 6 bénéfices majeurs pour les clients :

- Les Ardennes desservies par une artère cadencée de bout en bout de Sedan à Champagne-Ardenne TGV : un train toutes les heures toute la journée, et à la demi-heure en pointe.
- Un accès sans changement depuis les Ardennes aux 4 gares de l'agglomération de Reims.
- Une desserte continue toutes les heures de Reims-Chalons, et toutes les demi-heures en pointe.
- Vitry-le-François et Saint-Dizier : 17 trains par jour, sans changement, entre ces deux villes et Reims.
- Un temps de parcours réduit de 15' entre Saint-Dizier et Chaumont.
- Des correspondances systématiques à Châlons et Épernay avec les trains TER Vallée de la Marne desservant Paris.

Par ailleurs, afin d'accompagner le développement des travailleurs frontaliers il a été mis en œuvre :

- La Création d'un arrêt Uckange sur un ter Luxembourg – Uckange
- Le renforcement de composition du ter



Luxembourg-16h39 – NY 18h10.

- L'activation de 4 trains supplémentaires de l'axe Metz-Luxembourg pendant les périodes d'allègement d'été

ADAPTATION DU PLAN DE TRANSPORT DURANT LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire et les différentes phases de confinement et déconfinement qui ont été mises en œuvre durant l'année 2020 ont conduit à de multiples adaptations du plan de transport à partir de mars pour s'ajuster aux demandes des autorités de réduire la mobilité et à la baisse de la fréquentation qui a suivi.

Les principes suivants partagés avec la Région ont été appliqués pour définir les différentes adaptations du plan de transport :

- Maintenir 100% des lignes ouvertes,
- Maintenir une offre pour les personnels devant rejoindre leur travail et qui n'avaient pas d'autre mode de transport; les contraintes des personnels soignants ont été particulièrement prises en compte,
- Éviter les surcharges par une veille sur l'affluence à bord,
- Assurer la robustesse du plan de transport,
- Limiter les pertes de recettes pour la Région et permettre ainsi la relance par l'offre de transport.

Le plan de transport a été adapté de mars à décembre :

- Il est resté stabilisé à 25% de l'offre nominale lors du premier confinement après une transition la semaine du 16 mars suite aux annonces présidentielles et applicables jusqu'au 10 mai,
- Plan de transport stabilisé à 65% de l'offre nominale du 11 mai au 7 juin,
- Plan de transport stabilisé à 80% de l'offre nominale du 8 juin au 12 juillet,
- Plan de transport normal pendant l'été et l'automne jusqu'au début du 2^e confinement,
- Plan de transport stabilisé à 80% de l'offre nominale pendant le deuxième confinement après une transition la semaine du 2 novembre suite aux annonces présidentielles et applicables jusqu'au 19 décembre,
- Plan de transport normal allégé pendant les deux semaines de vacances scolaires de Noël à 100%,
- Les services TER ont repris à 82% de l'offre nominale début 2021.

L'OFFRE ROUTIÈRE

Toutes les équipes de SNCF Voyageurs ont été mobilisées pour assurer le meilleur service possible pour les voyageurs durant cette période inédite que ce soient les équipes opérationnelles dans les gares et les trains, pour la conception du plan de transport, ou la désinfection des matériels roulants.

Au final, l'année 2020 a été marquée par un mois de grève suivie et par la crise sanitaire qui ont conduit à la suppression de 6 millions de trains-km sur l'année, soit environ 20% de l'offre nominale programmée.

Afin de compléter l'offre de transport ferroviaire régionale, TER exploite sur la Région Grand Est des services d'autocars. Il s'agit soit de lignes routières structurantes, soit de services circulant en complément des trains pour maintenir une desserte sur une amplitude journalière élargie.

En 2020, l'offre routière TER Grand Est s'est caractérisée par les chiffres clés suivants :

- 49 lignes routières régulières,
- 750 services routiers quotidiens en semaine (dont 120 en accord de commercialisation),
- 142961 circulations routières régulières annuelles, (plan de transport nominal réduit de 15% par l'effet COVID),
- 823302 voyageurs transportés.

L'offre routière TER régulière est complétée par :

- Les services routiers temporaires de plein été et plein hiver (notamment sur la ligne Metz-Verdun),
- Les remplacements de trains pour travaux (19758 cars travaux réalisés dans l'année),
- Les remplacements de trains en situation perturbée inopinée,
- Les cars circulant dans le cadre des services minimums,
- La réalisation d'un certain nombre de prestations pour les lignes gérées par la Région en accord de commercialisation (9 lignes régionales en Lorraine) : mise à jour des horaires dans les différents systèmes d'information, suivi de la fréquentation et des ventes, formation des conducteurs...

Les faits marquants en 2020 de l'activité routière TER :

- Mise en place d'une offre de transport routière TER réduite lors du 1^{er} confinement COVID,
- Mise en place de cars de remplacement pour compléter l'offre ferroviaire du Plan de Transport Adapté « COVID » tout au long de l'année,
- Suppression de 2 TAD « Menchhoffen-Ingwiller » et « Adamsviller-Tieffenbach » suite à l'effet conjugué de la cessation d'activité des prestataires et à la raréfaction de la clientèle de ces services.



2.2 LA FRÉQUENTATION

ANALYSE DE L'ÉVOLUTION DU TRAFIC EN RÉGION GRAND EST

L'année 2020 a subi de plein fouet la crise sanitaire due au COVID19 et fut une année particulière dans la production d'offre ferroviaire.

Le Conseil Régional et TER-GE ont travaillé d'arrache-pied pour maintenir une offre à la fois sûre pour le transport de nos clients, et adaptée aux mesures gouvernementales.



Ces actions ont permis de proposer des circulations aux personnes indispensables à la lutte contre la pandémie comme les personnels de santé.

L'impact du Covid et du télétravail ont fait diminuer l'utilisation des transports en général, que ce soit pour les besoins professionnels ou privés.

La situation particulière de la Région Grand-Est en Cœur d'Europe et les décisions des États Français, Belge, Luxembourgeois, Allemand et Suisse ont impacté les déplacements internationaux et ont fortement fait diminuer la mobilité des habitants du Grand-Est et de ses 165 000 frontaliers. On constate ainsi en 2020, une très forte baisse des trafics de l'ordre de moins 36% par rapport à 2019.

Analyse de l'évolution du trafic par ligne: les évolutions les plus significatives

Les impacts Covid ont été tellement importants qu'il n'a pas été possible de reconstituer une tendance hors impact sanitaire. Les évolutions de trafics s'entendent en voyages kilomètres.

La « ligne 1 » avec TER Vallée de la Marne et les dessertes entre Paris et Strasbourg ont connu une diminution de trafic de moins 35% se situant dans la moyenne régionale.

La « ligne 4 » de Paris – Troyes – Chaumont – Belfort – Mulhouse a vu son trafic diminuer de 39%. L'impact des restrictions sur les trajets longues distances s'est fait plus fort sur cette ligne qu'ailleurs.

Les lignes convergentes vers Reims des axes Epernay, Châlons en Champagne, Charleville Mézières et Sedan ont subi moins de baisse avec une diminution de 29% par rapport à 2019.

Les secteurs Lorrains frontaliers du Luxembourg avec les lignes Nancy – Metz – Luxembourg et Nancy – Longwy – Rodange ont vu leurs résultats perdre 40% de trafic par suite des mesures Covid, soit plus que la moyenne de la Région. Des négociations entre nos deux États ont permis la mise en place de télétravail long pour les travailleurs français devant se rendre au Luxembourg, sans que le Luxembourg ne ferme jamais ses frontières aux frontaliers.

La ligne de Metz – Forbach – Sarrebruck a été encore plus touchée par la crise. Les autorités allemandes ont par moment interdit le passage frontière des trains entre les villes françaises et allemandes, et ont également établi des consignes sanitaires strictes de test PCR de moins de 48 heures, rendant les déplacements très compliqués. La crise sanitaire a fait diminuer de 43% les trafics sur cette ligne.

Les lignes du secteur Nancy-Vosges ont subi également des pertes importantes, de l'ordre de 29% pour la ligne de Nancy à Saint-Dié-des-Vosges, et de 30% pour la ligne de Nancy à Épinal et Remiremont.

Les lignes entre la Lorraine et l'Alsace pour les axes de Metz – Strasbourg et Nancy – Strasbourg ont vu leurs trafics reculer également de 31% en 2020.



Les lignes alimentant Strasbourg ont subi des baisses importantes, l'axe Strasbourg – Bâle et TER 200 perdent 38% de trafic. Cet axe international connaît les mêmes tendances à la baisse que les autres lignes transfrontalières de Grand-Est.

L'axe Strasbourg-Sarrebourg recule de 34% par rapport à 2019. Les lignes du secteur du nord de l'Alsace et Bruche-Piémont perdent 30% de leur trafic. Et la ligne de Sarreguemines recule seulement de 24%.

2.3 LES TARIFICATIONS

UNE GAMME TARIFAIRE À LA CONQUÊTE DU GRAND EST

L'année 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire, dont les effets sur les déplacements se sont fait sentir dès le mois de mars, au sortir des grèves de décembre 2019 et janvier 2020.

Quelques évolutions tarifaires ont néanmoins pu être mises en œuvre, malgré la situation :

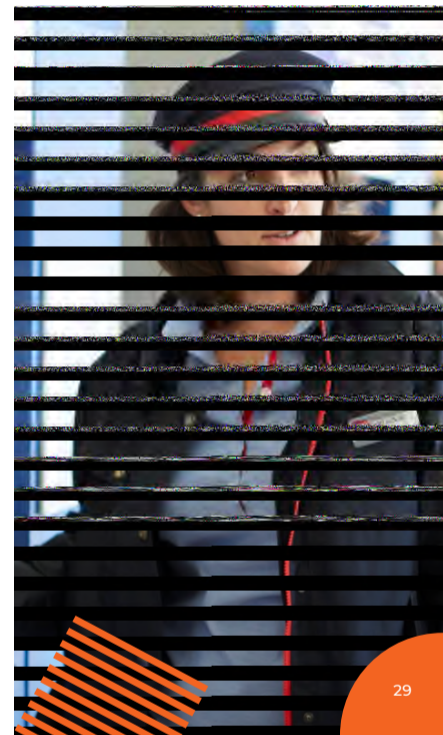
- Extension de la reconnaissance tarifaire entre les régions Grand Est et Hauts de France : la réciprocité tarifaire s'appliquant depuis le 1^{er} septembre 2020 permet aux titulaires d'un abonnement régional ou d'un billet associé à une carte de réduction régionale de circuler indifféremment avec la tarification régionale de la Région Hauts de France ou de la Région Grand Est.
- Poursuite de l'harmonisation des tarifications scolaires engagée à la rentrée 2019 (départements de l'Aube et des Ardennes) avec l'application de Primo scolaire aux départements de Meuse et Moselle.

| Janvier 2020 | 17 mars au 11 mai | Mai / juin | Plein été | Sept / octobre | Du 30/10 au 15 décembre | À partir du 16 décembre |
|--|---|--|---|--|---|---|
| Grève retraites | Confinement total: télétravail, écoles fermées, fermeture des commerces sauf alimentaires, des restaurants, musées, cinéma, arrêt des chantiers... | Déconfinement progressif, avec maintien de télétravail partiel, enseignement majoritairement à distance pour le secondaire et les étudiants | Relance, centrée autour du tourisme régional. Les Français restent majoritairement dans l'hexagone pendant leurs vacances. | Reprise, rentrée des classes en présentiel majoritaire | Confinement n°2 : légèrement moins strict que le 1 ^{er} confinement, maintien de l'ouverture des écoles | Mise en place d'un couvre-feu de 21h à 06h. |
| Plan de transport fortement impacté | Plan de transport réduit au minimum (acheminement des personnels soignants) | Plan de transport enrichi progressivement | Plan de transport normal (allègement de plein été) | Plan de transport normal | Réduction du plan de transport (environ 80% de l'offre proposée) | |
| Mesures commerciales | Mesures commerciales à destination des soignants (gratuité) et des abonnés à prélèvement (gratuité avril) | Lancement de la promotion sur les cartes Primo et Presto (vendues à 5€ et 15€ au lieu de 20€ et 30€), Promotion Abonnement à prélèvement (1 mois offert, jusqu'à fin septembre) | Campagne P'tits Prix, libre circulation sur tous les TER de France pour les abonnés à prélèvement, Pass jeune TER de France | | Mesures commerciales à destination des soignants (gratuité) et des abonnés à prélèvement (gratuité novembre) | |

LES DÉPLACEMENTS DU QUOTIDIEN (ABONNÉS)

Le volume des déplacements quotidiens a été nettement impacté par les confinements et les consignes de télétravail qui les ont suivis. Le trafic des abonnés a globalement chuté de 33%. Les abonnements à prélèvement automatique, dont le développement était très dynamique en 2019, ont enregistré un retrait de 18%, moins marqué que pour les autres formules (Abonnements hebdomadaires et mensuels). De plus, les nouveaux clients ont été nombreux à souscrire à cette offre au cours de l'année 2020 malgré le contexte incertain. La promotion (1 mois offert pour toute souscription entre mai et septembre) a eu un bon impact, ce qui a permis de maintenir le nombre de nouveaux souscrivants vs 2019.

Cependant, de nombreux abonnés ont suspendu leur abonnement au cours de l'année, et ne l'ont pour l'instant pas réactivé (Télétravail / Chômage partiel).



LA CLIENTÈLE OCCASIONNELLE

Le marché des déplacements occasionnels a fortement souffert des restrictions de circulation imposées par la crise sanitaire. En sortie de confinement, la reprise progressive du plan de transport, combinée aux mesures de protection mise en place (distanciation, port du masque..) ont permis de faire revenir une partie des clients se déplaçant pour motif loisirs. Cependant, les clients les plus sensibles (les plus « à risque » en cas d'exposition au virus) ne sont pas revenus. Malheureusement, l'annonce du 2nd confinement fin octobre, conjugué à l'annulation des marchés de Noël en fin d'année, est venue casser la dynamique de reprise.

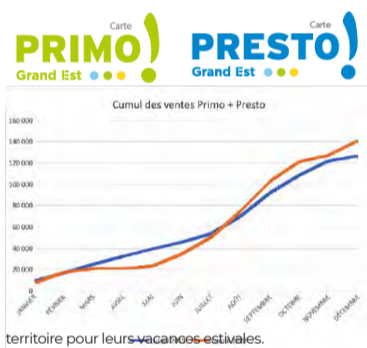
Cartes Primo et Presto

Pour l'année 2020, les ventes de cartes ont dépassé celles réalisées en 2019 de 20%: la dynamique générée par la promotion a permis d'absorber l'impact Covid.

À fin décembre, le nombre de porteurs de cartes atteint un record sur les Primo: 90548 (+27% vs porteurs à fin 2019). Les porteurs de carte Presto sont au nombre de 50340 (-8%).

Plan de relance

Suite au 1^{er} confinement, la reprise du trafic a été progressive et accompagnée par une communication orientée autour des mesures sanitaires mises en place pour rassurer nos clients. Le plan de relance est intervenu dans un second temps, en été 2021, et visait à faire revenir au train nos clients occasionnels, ainsi qu'à recruter de nouveaux clients, dans un contexte où les Français sont restés majoritairement sur le



territoire pour leurs vacances estivales.

Il s'est appuyé sur 3 actions majeures:

- La mise en avant des destinations régionales accessibles en TER dans la communication commerciale,
- Un produit tarifaire destiné aux jeunes: le Pass Jeunes TER de France permettant de circuler durant un mois à bord de tous les TER de France, vendu au tarif de 30 €. Cette offre a été complétée par une offre à destination des abonnés les plus fidèles, titulaires d'un abonnement à prélèvement, leur offrant la libre circulation à bord de tous les TER de France.
- Des milliers de places proposées à P'tits Prix durant les 2 mois d'été.

Ce plan d'action a été générateur de satisfaction et a permis d'accélérer la reprise du trafic dès le mois de juillet.

2 Le service offert

2.4 LES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Afin d'offrir une prestation complète et de qualité, TER propose des services complémentaires au trajet en train ou en bus. Parmi ces services:

LES ABRIS À VÉLOS FERMÉS DANS LES GARES

Les abris à vélos en gare permettent de laisser son vélo à l'abri de la pluie, dans un local fermé.

Ils sont présents dans les moyennes et grandes gares TER de la Région.

Ils sont accessibles au moyen de la carte billettique Simplificités sur le territoire alsacien et sur le territoire lorrain. Des box individuels sont également disposés dans quelques gares de Champagne-Ardenne.

La plupart des gares de TER Grand Est disposent également de systèmes d'arceaux en accès libre.

LES PANIERS FRAÎCHEUR ET LA RUCHE QUI DIT OUI

Les paniers fraîcheur permettent aux clients, d'obtenir un panier de fruits et de légumes frais en provenance directe de producteurs locaux à leur descente du train. Ce service de proximité est proposé dans une quinzaine de gares de la région.

Sur le même principe de favoriser les circuits courts en proposant aux clients des produits locaux, la « Ruche qui dit oui » continue son implantation dans les gares.

LE PARTENARIAT D'AUTO-PARTAGE TER+CITIZ

Ce partenariat vise à développer la complémentarité entre le train et la voiture en auto-partage. Développé sur l'ensemble du territoire Grand Est, il porte désormais sur 21 gares.

L'auto-partage Citiz c'est une voiture en libre-service 24h/24h, disponible à la descente du train pour rejoindre sa destination finale.

Pour les clients TER et Citiz, les avantages sont les suivants:

- Les clients TER (abonnés ou titulaires d'une carte de réduction) ont des frais d'inscription réduits, se voient offrir 3 mois d'abonnement gratuit et 30 € de crédit de consommation.
- Les abonnés Citiz qui souscrivent une carte Primo ou une carte Presto bénéficient d'un bon voyage TER d'un montant de plus de 30% du prix de leur carte.



2.5 L'INFORMATION

L'information aux voyageurs, en situation normale et perturbée, est un des fondamentaux de SNCF, au même titre que la sécurité et la régularité.

La Région Grand Est et SNCF Voyageurs partagent l'ambition de donner aux voyageurs une information rapide, claire, précise, fiable et accessible, dans tous les lieux dans lesquels ils peuvent se trouver (gare, bureau, maison...) et que le trafic soit normal ou perturbé.

TER Grand Est développe chaque année de nouveaux dispositifs techniques et organisationnels pour offrir à ses voyageurs des services de qualité toujours plus personnalisés :

- une information adaptée à chaque type de situation,
- des outils d'alerte en temps réel et pour chaque profil de voyageur.

LES CANAUX D'INFORMATION À DISTANCE

Les voyageurs ou les personnes qui attendent des voyageurs, disposent de différents canaux d'information qui les renseignent sur leurs déplacements.

Le site internet grandest.ter.sncf.com :

Le site TER Grand Est rassemble toutes les informations régionales. Construit à partir du besoin et des attentes des usagers, il offre une navigation simple, rapide et intuitive sur ordinateur comme sur tablette.

Il bénéficie également du label accessiweb argent permettant une utilisation adaptée aux publics en situation de handicap.

Lisible, son menu facilite le parcours du voyageur et installe des repères visuels dès la page d'accueil puis sur toutes les pages du site.

Les fonctionnalités clés sont accessibles en un clic :

- la recherche horaires à partir d'une gare ou d'une adresse,
- les prévisions de trafic,
- les informations sur les travaux et les situations perturbées,
- les prochains départs par gare en temps réel,
- les services disponibles en gare et les horaires d'ouverture des points de vente,
- l'achat de titres de transport,
- le rechargement des abonnements (NOUVEAU).

L'internaute accède ainsi facilement aux informations essentielles permettant de répondre à son besoin de déplacement. Il bénéficie également d'informations pratiques comme des fiches horaires imprimables, des fiches « travaux » ou l'édition simple d'un bulletin de retard.

Le site TER Grand Est compte environ 7000 visites quotidiennes, dont plus de 70 % concernent l'information aux voyageurs (horaires, prochains départs, travaux). Plus de 50 % des internautes se sont connectés via leur smartphone.

Le Centre de Relation Clientèle TER Grand Est, Contact TER : 0805 415 415 (service et appel gratuits) :

Contact TER répond à toutes les questions des clients relatives aux horaires, tarifs, état du trafic :

- du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30,
- le samedi de 9h à 14h,
- le dimanche de 15h à 20h.

Ce centre a géré une moyenne de 6600 appels entrants par mois, dont les réservations de voyage en TER des personnes handicapées. Il traite également les réponses aux réclamations écrites. L'ensemble des missions est développé dans le chapitre « Contact TER ».

L'assistant SNCF :

Depuis 2018, l'application « l'Assistant SNCF » est le partenaire de mobilité des voyageurs. Elle assemble toute l'offre ferroviaire SNCF (TGV, TER, Intercités ainsi que Transilien) et l'offre urbaine (bus). Elle facilite non seulement la recherche d'itinéraire de « gare à gare », mais aussi « de porte à porte ». Elle bénéficie de plus, de la géolocalisation, d'un calculateur d'itinéraire multimodal (train, bus, etc.) et d'une information sur les circulations ferroviaires en temps réel.

Cette application permet également :

- La réception des notifications relatives à l'information voyageurs en temps réel (pour cela il suffit d'enregistrer son parcours en favori),
- L'achat des titres de transports,
- L'achat d'abonnements,
- L'édition d'un Bulletin de Retard,

- La vérification de la composition.

TER Flash Trafic :

Outil en temps réel et personnalisé de l'information à distance, le service gratuit TER Flash Trafic informe, par SMS ou par mail, tous les voyageurs qui font la démarche de s'abonner au service, de toutes les modifications sur les itinéraires de leur choix (retard à partir de 10 minutes, perturbations...).

L'inscription préalable est simple et rapide, soit sur le site internet TER Grand Est, soit en appelant Contact TER.

Un peu plus de 5500 voyageurs bénéficient de ce service sur la région Grand Est, rassurés de pouvoir être informés directement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le nombre d'abonnés est toutefois en très nette baisse.



Il est reporté sur l'Application SNCF dont les fonctionnalités de notification (gestion autonome des alertes trafic sur des trajets favoris) rencontrent un succès grandissant, vers lequel le choix se porte désormais de manière croissante.

Twitter @TERGrandEst:

La présence de TER sur ce réseau social existe depuis décembre 2017.

La promesse est de donner l'information du trafic en situation perturbée et de répondre aux questions des clients, de 6h00 à 20h00, du lundi au vendredi.

Les fils Twitter @TERGrandEst et @TERNancyMetzLux, essentiellement mis en place pour répondre à des besoins d'information aux voyageurs concernant le trafic, permettent aussi de répondre à toutes les questions des voyageurs sur différents sujets. Parfois la réponse se fait directement par ce canal, parfois les clients peuvent être réorientés vers le Centre de Relation Clientèle ou vers les gares (demande de remboursement, réclamation, etc.).

La satisfaction des clients quant à la simplicité du fil et à la proximité des échanges avec le community manager fait de l'expérimentation un succès.

Ses résultats au 31 décembre 2020:

- @TERGrandEst: 6491 abonnés
- @TERNancyMetzLux: 1473 abonnés

Le projet du fil pour 2021 est d'améliorer encore la réactivité, qu'il s'agisse de donner de l'information en situation perturbée, ou de répondre à un client quelle que soit la situation.

DANS LES GARES ET À BORD DES TRAINS**Dans les gares**

Selon le type de gare, le public a accès à l'information par différents modes:

- l'information visuelle: affiches, fiches horaires, plans du réseau, images sur les écrans dynamiques...
- l'information sonore: par annonces automatisées ou vocales,
- l'information délivrée par le personnel SNCF présent en gare.

À bord

Les informations peuvent être transmises par le contrôleur, par le conducteur ou par le Système d'Information Voyageurs Embarqué. En situation normale, les Agents du Service Commercial des Trains effectuent des missions de sécurité, d'accueil, d'information et de contrôle des titres de transport. Ils assurent également un rôle important dans la prise en charge des personnes en situation de handicap à bord des trains.

En situation perturbée inopinée, ils sont le relais de l'information en temps réel auprès des voyageurs.

UNE COMPLÉMENTARITÉ DE SERVICE ENTRE LES AGENTS ET LE DIGITAL QUI RÉPOND À CHAQUE TYPE DE BESOIN EN TERMES D'INFORMATION DES VOYAGEURS**Le service « prochains départs »**

Ce service permet, sur simple appel téléphonique à Contact TER, de connaître en temps réel les quatre prochains départs de trains ou cars au départ de toutes les gares de la région Grand Est.

La cartonnelle dédiée à l'information « Trouver l'info TER ? Élémentaire ! »

Ce support, sous forme de mémo en format de poche, permet aux voyageurs de disposer d'une présentation pratique et synthétique de l'ensemble des outils en mobilité d'information à distance: Contact TER, l'Appli SNCF, le site internet TER Grand Est, TER Flash Trafic.

LE DISPOSITIF D'INFORMATION EN CAS DE SITUATION PERTURBÉE PRÉVISIBLE

En cas de situation perturbée prévisible, un dispositif est mis en place permettant d'informer l'ensemble des voyageurs. Ce service est prévu dans le cadre de la loi sur la continuité du service public du 21 août 2007 portant sur « l'amélioration du dialogue social et la continuité du service public » dans les transports.



Le texte prévoit le droit à une information précise et fiable pour les voyageurs. SNCF Voyageurs a ainsi défini un plan de transport adapté pour TER, selon les niveaux de criticité des perturbations.

Les situations réputées prévisibles sont:

- les travaux,
- les incidents techniques, météorologiques et les aléas portés à la connaissance de SNCF VOYAGEURS par le représentant de l'État, de la Région ou le gestionnaire de l'infrastructure.
- les mouvements sociaux.

Dans le cas ci-dessus, l'information des voyageurs doit être réalisée au plus tard à partir de 17h00 à J-1 de la date de début de la perturbation.

Les canaux de communication utilisés sont adaptés pour permettre aux voyageurs de s'organiser : affiches en gare, annonces dans les gares et à bord des trains, publications sur le site internet, sur Twitter et sur l'assistant SNCF, envois de SMS ou mail, etc.

Lors de ces perturbations prévisibles, les voyageurs sont informés de la nature des perturbations, de leur durée prévisible, des modifications de desserte et des éventuelles substitutions mises en place.

Concernant les travaux importants :

- L'information est présentée lors des Comités Régionaux des Services de Transports (COREST),
- Un communiqué de presse est transmis aux médias,
- La présence de « Gilets Rouges » ou de personnel SNCF volontaire « Volontaires de l'Info » pour renforcer les équipes d'escale en gare, est privilégiée lors des mouvements sociaux.

La crise sanitaire qui a conduit à mettre en place des plans de transports adaptés évolutifs au fil du temps selon les périodes de confinement et de déconfinement a nécessité des actions spécifiques en matière d'information voyageurs. Outre la mise à jour en temps réel des applications et sites internet, TER Grand Est a mis des fiches horaires spécifiques pour chaque adaptation du plan de transport.

LE DISPOSITIF D'INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE INOPINÉE

En complément des informations qui peuvent être données en gare ou à bord des trains, le public dispose de plusieurs canaux afin de se renseigner sur l'état du trafic des TER ou d'être même directement avisés en cas d'incident.

Des notifications de l'application « l'Assistant SNCF » sont envoyées dès la connaissance du retard d'un train. Cette notification intervient en temps réel et est ajustée en fonction de l'évolution de la situation.

Un bandeau info trafic est mis en ligne sur le site TER Grand Est en cas de perturbation importante.

Une alerte TER Flash Trafic est envoyée par SMS ou mail au client dont le train accuse un retard supérieur à 10 minutes.

À bord, dans les rames équipées, les écrans d'information dynamique informent également des retards ou perturbations du train dans lequel le voyageur a pris place.

Dans tous les cas, le personnel de bord diffuse des annonces. Si le personnel est dans l'impossibilité de réaliser ces annonces, c'est le Centre Opérationnel qui prendra la parole à distance.



3 LES MOYENS TECHNIQUES ET HUMAINS

3.1 UNE POLITIQUE COMMERCIALE DYNAMIQUE | 40

3.2 L'ORGANISATION GÉNÉRALE ET LES MOYENS HUMAINS | 54

3.3 LA PRODUCTION DE L'OFFRE | 58

3.4 LA DISTRIBUTION | 62

3.5 LES ÉTUDES RÉALISÉES | 63

3.6 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE | 64

3.7 LA SÛRETÉ ET LE VANDALISME | 65

3.8 LES CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE | 68



3.1 UNE POLITIQUE COMMERCIALE DYNAMIQUE

Le plan de communication commerciale 2020 a été élaboré au dernier trimestre 2019 avec la Direction des Mobilités de la Région Grand Est et validé en début d'année.

Sa mise en œuvre a été conforme aux prévisions jusque vers la mi-mars, lors du démarrage de la pandémie de Covid 19. Pendant tout le reste de l'année, il a été constamment remanié au gré de l'évolution des mesures sanitaires et des annonces gouvernementales. La communication brusquement stoppée a évolué dans ses messages et ses supports. Devenue entièrement digitale lors du 1^{er} confinement, elle a eu alors pour objectif de garder le contact avec les clients par tous les moyens : réseaux sociaux, e-mailings.

Lorsque le déconfinement a démarré, la distanciation et le port du masque obligatoire dans les transports ont nécessité une communication adaptée en gare et dans les trains. Des campagnes de réassurance ont été menées, suivies d'un plan de relance offensif pendant tout l'été et jusqu'au mois d'octobre. Suspendu au moment du 2^e confinement, il a repris dès la fin de celui-ci.

De nombreuses campagnes sur les thèmes habituels ont été réalisées : faisant la promotion des dessertes, de la gamme tarifaire, des services. De nouvelles pistes ont été suivies : des campagnes autour du tourisme et des P'tits Prix ont été menées dans l'objectif de reconquérir les clients occasionnels mais également un travail de terrain auprès des entreprises pour recruter de nouveaux abonnés.

Une nouvelle charte graphique

Le contrat avec l'agence de communication arrivant à échéance au 1^{er} janvier 2020, une nouvelle charte graphique a progressivement remplacé l'ancienne.

De nouveaux visuels sont apparus au printemps, et au cours de l'année, l'ensemble des supports de communication a été modifié.

LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION RÉGIONALES

Campagnes de dessertes

Malgré le contexte sanitaire, plusieurs campagnes de dessertes d'envergure régionale ont pu être menées au cours de l'année :

- Courant février, une campagne déployée sur toute la région pour promouvoir les dessertes et les abonnements dans le cadre de déplacements domicile/travail ou domicile/études. Entièrement digitale en Alsace et en Lorraine, multicanale en Champagne-Ardenne, valorisant les atouts du cadencement et l'augmentation des dessertes à travers de l'affichage, de la radio, de la presse et des contenus digitaux.
- Fin août, une campagne multimédia au dispositif d'affichage conséquent, déployée dans toute la région avec des messages personnalisés en fonction de la géolocalisation.

Un nouveau visuel est apparu avec la campagne d'août, valorisant l'aspect économique et écologique du train.

Le visuel « Préférez les déplacements en TER » était visible sur de nombreux supports : en affichage urbain dans les principales villes de la région et la plupart des villes moyennes, dans la presse régionale, sur de nombreux sites internet et sur les réseaux sociaux.

Cependant, le contexte sanitaire a engendré des annulations ou reports de campagnes. Fin mars par exemple, une campagne de relance de dessertes multimédia avec un large dispositif d'affichage dans toute la région, interrompue à la dernière minute, à l'annonce du confinement.

Focus sur le cadencement en Champagne Ardenne :

16% de trains supplémentaires, répartis tout au long de la journée et des horaires faciles à mémoriser : la campagne de lancement de ce projet phare de 2019 a été décalée en février 2020, en raison de mouvements sociaux. Toutes les campagnes de dessertes qui ont pu être menées malgré la crise sanitaire ont mis l'accent sur cette évolution.

Communication autour de la crise sanitaire :

La communication commerciale de recrutement s'est arrêtée le 9 mars, à l'approche de la pandémie. Afin de garder le lien avec les clients, la communication s'est concentrée sur les outils digitaux, les réseaux sociaux et le marketing relationnel via des mailings ou e-mailings.

Pendant la période du premier confinement, de mars à mai, les mesures sanitaires applicables dans les transports en commun ont fait leur apparition : notamment la distanciation et le port du masque obligatoire. Le dispositif « Tous Responsables » a été élaboré afin de faire connaître et respecter ces règles. De nombreuses affiches et des stickers ont été créés pour les gares, trains et cars de la région sur divers sujets : achat à distance, port du masque, nettoyage renforcé, marquage de la distanciation au sol, etc.



Un dispositif de communication a également accompagné la distribution de masques financés par la Région Grand Est pour les utilisateurs des trains.

Les messages diffusés sur les canaux digitaux ont également évolué, devenant essentiellement centrés sur l'information voyageurs. Le site TER et l'Assistant SNCF ont joué un rôle très important, avec des mises à jour quotidiennes, de même que le fil Twitter et la page Facebook TER Grand Est.



Communication sur les mesures commerciales

La Région Grand Est a décidé des mesures commerciales à l'égard des utilisateurs des TER: la prolongation de la durée de validité des cartes pour les personnes possédant une carte de réduction Primo ou Presto, un mois offert pour les personnes titulaires d'un abonnement à prélèvement automatique. Toutes ces informations ont été diffusées par courriers et e-mails.

Communication sur le plan de relance

- Un plan de reconquête clients a été élaboré avec un certain nombre d'offres pour voyager à des tarifs très attractifs: des tarifs promotionnels ont été décidés sur les cartes de réduction (carte Primo à 5 €, carte Presto à 15 €) à partir du printemps et des milliers de P'tits Prix ont été proposés dans tous les trains, dans toute la région à partir de l'été.
- Parallèlement, dans le cadre de l'opération TER de France, les abonnés à prélèvement mensuel ont pu circuler librement pendant tout l'été dans tous les TER de France. Un Pass Jeunes a été vendu en juillet et août, permettant la libre circulation aux moins de 26 ans dans tous les TER de France pour 29 € le mois.

Toutes ces mesures ont fait l'objet d'un plan de communication sur les réseaux sociaux et divers supports digitaux.

Dès le mois de juin, les campagnes commerciales ont repris de plus belle sur l'ensemble de la région. Elles se sont enchaînées avec un rythme soutenu, sur différents thèmes, autour du tourisme, des P'tits Prix et des cartes Primo et Presto.

Les campagnes autour du tourisme

Elles reposent sur la base d'une carte touristique créée pour cette période particulière où les vacanciers choisissaient des destinations dans leur propre région (limitation des sorties à 100 km au moment du déconfinement). Sur cette carte interactive disponible sur le site TER Grand Est, étaient répertoriées plus de 100 idées de sorties et de sites touristiques du Grand Est accessibles en TER. 3 dépliants reprenant les principaux attraits de chaque territoire ont été distribués aux offices de tourisme et autres acteurs du secteur.

Campagnes digitales, publications diverses ont permis de valoriser les atouts touristiques de la région Grand Est, tout au long de l'été et au-delà.



Les campagnes de promotion des P'tits Prix TER

Une importante campagne était prévue au mois de mars avec 80 000 billets P'tits Prix en vente pour les déplacements pendant les week-ends. Après une première phase réussie, la campagne a dû être stoppée à cause du confinement.

Elles ont repris à l'été au rythme d'au moins une campagne mensuelle sur ce thème sur de multiples supports digitaux et de nombreuses publications dans toute la région. Les visuels et messages concouraient à faire la promotion des P'tits prix dans différentes situations: déplacements loisirs, touristiques, shopping.

D'autres campagnes étaient prévues à l'automne, à l'approche des congés de la Toussaint et de Noël, périodes propices aux déplacements occasionnels. Celle du mois d'octobre a été interrompue en raison du 2^e confinement. Cependant, celle autour des Fêtes de fin d'année a pu être réalisée et même étendue.



Les campagnes de promotion des tarifs Primo et Presto

Une première campagne tarifaire, plus spécifiquement sur les abonnements a eu lieu en janvier, puis en août avant la rentrée.

De nombreuses campagnes ont valorisé les cartes Primo et Presto, de nouveaux visuels sont apparus.

À partir du mois de juin, à l'approche des congés d'été, rappelant les tarifs promotionnels, à raison d'au moins une campagne par mois pendant tout l'été.

Les campagnes sur ce thème se sont poursuivies à l'automne. Une vaste campagne multicanale a été réalisée en octobre sur l'ensemble de la région : les visuels ont été largement déployés à travers tout Grand Est sur le mobilier urbain, dans la presse, sur tous les canaux digitaux et les réseaux sociaux.

À l'automne, une communication a accompagné la promotion accordée pour les nouvelles souscriptions d'abonnement à prélèvement automatique.

En décembre, une campagne avec des visuels rappelant Noël, a valorisé TER pour le shopping et les déplacements loisirs à l'occasion des Fêtes de fin d'année.



Campagnes de promotion des services

Vente à distance:

Plusieurs vagues de campagnes ont été menées sur le thème de la vente à distance, essentiellement sur les canaux digitaux. L'achat à distance a pris tout son sens pendant la crise sanitaire qui a entraîné des changements de comportement au moment de l'achat des billets.



Stands digitaux:

Organisés par les responsables de ligne dans les espaces de vente des principales gares de la région, les stands d'information sur les outils digitaux ont été renouvelés afin d'accompagner les clients vers la digitalisation.

Des supports spécifiques ont été créés afin de promouvoir l'application l'Assistant SNCF et le site TER, les deux piliers pour accéder facilement à l'information voyageurs, mais également à l'achat via ces outils. En 2020, pour la première fois, les Community Managers des fils Twitter de TER Grand Est étaient présents afin faire connaître les réseaux sociaux et d'échanger avec les abonnés.

Nouveaux projets

Billet 1 jour:

À partir du 15 janvier 2020, la durée de validité des billets TER est passée de sept à un jour. Il s'agissait d'harmoniser les conditions d'utilisation des billets TER. Des supports de communication ont été créés, des cartonnets pour les agents en contact avec les clients, de l'affichage sur les différents lieux de vente. Les différents leviers digitaux ont été actionnés : réseaux sociaux et e-mailing pour accompagner le changement.

Points Services:

En 2020, plusieurs Points Services ont été inaugurés dans le Grand Est. Il s'agit de points de vente chez des buralistes ou autres partenaires, dans les localités où il n'y a ni guichet ni distributeur de billets TER. Pour accompagner ces nouveaux services, divers supports de communication sur-mesure ont été créés: affiches, flyers, stickers, kakémonos ou encore vitrophanies. Les localités ayant accueilli un Point Service en 2020 sont Pagny-sur-Moselle, Neuves Maisons, Pouxieux, Rémilly, Varangéville, Prunay, Laifour et Langres.



Reconnaissance des tarifs Grand Est en Hauts de France

Les Régions Grand Est et Hauts de France ont décidé que certains de leurs tarifs respectifs pouvaient être appliqués dans les deux régions à partir de septembre 2020. Depuis lors, les tarifs Primo et Presto, abonnements et cartes sont devenus valables sur tous les trajets entre la Champagne Ardenne et les Hauts de France (hormis les trajets via Paris). Flyers et affiches ont été créés pour valoriser cette offre auprès des clients champardennais.



Allo Billet, le billet dématérialisé par téléphone

Ce nouveau service lancé en octobre s'adresse en priorité aux personnes vivant dans des zones dépourvues de distribution de billet et qui privilégient l'achat par un opérateur.

Ce service permet l'achat du billet par téléphone au Centre de relations clients: le téléconseiller recueille les informations, édite le billet qui est envoyé par SMS au client. Il est accessible à tous, même aux personnes ne disposant pas d'un mobile, via un code à signifier au contrôleur. L'affichage dans les gares concernées a été modifié tenant compte de cette nouvelle possibilité.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET D'ANIMATION DE PROXIMITÉ

Les campagnes régionales de communication et l'accompagnement des grands projets ont été complétés par des opérations de communication de proximité, pour entretenir la présence de TER dans les trois territoires.

Cependant en 2020, de nombreuses actions n'ont pu être menées à bien. À l'instar des campagnes de communication régionales, tout l'événementiel a été reporté ou annulé. Les partenariats sont restés à l'arrêt en attendant la réouverture des musées, des parcs d'attractions.

Actions communes aux trois territoires

Promotion de TER dans les agences immobilières:

La proximité d'une gare est un critère de choix au moment de la décision d'achat d'un bien immobilier. TER fournit à de nombreuses agences immobilières de la région les éléments de desserte pour informer leurs clients en quête d'un bien. Sept versions différentes de dépliants ont été créées (par bassins de déplacements) et envoyées à plus de 400 agences immobilières du Grand Est. Cette campagne menée habituellement au printemps a été différée de quelques mois en raison du confinement.

Promotion de TER auprès des futurs étudiants:



Durant le mois de mai, des stands prennent habituellement place dans les lycées de la région afin de promouvoir le train auprès des élèves de terminale pour leurs déplacements à la rentrée universitaire. En 2020, ces actions n'ont pas pu être réalisées en raison des mesures sanitaires. Cependant, comme chaque année, une campagne spécifique de promotion des tarifs Primo à destination des futurs étudiants a été réalisée en fin d'année scolaire, avec un important dispositif digital complété par de l'e-mailing et des insertions.

Promotion de TER dans les entreprises:

Le démarchage en entreprise s'est inscrit dans le plan de relance de la rentrée. Cette action a été réalisée par des conseillers commerciaux à l'aide d'un kit de communication spécifique.

L'objectif était de présenter la marque, les produits, les tarifs ainsi que les dessertes aux salariés afin de les encourager à utiliser le train comme moyen de transport pour leurs trajets domicile/ travail. Une offre découverte leur a également été proposée afin de tester gratuitement TER sur leur trajet quotidien pendant une semaine.

Ce kit, sous forme de pochette, comprenait une fiche de présentation de TER, une fiche tarifaire, une carte de la desserte par bassin d'emploi, un plan du réseau global. Des flyers et affiches présentant l'offre découverte venaient

en complément pour une diffusion large dans l'entreprise contactée.



Partenariat Cinécool:

Depuis plus d'une dizaine d'années, TER est partenaire majeur de l'opération de cinéma Ciné Cool qui s'est étendue depuis quelques années sur tout le Grand Est. Durant la dernière semaine d'août, la marque s'est affichée dans quasiment toutes les salles de cinéma de la région, ainsi que pendant les quinze jours précédents, via la bande-annonce de l'événement.

Rencontres clients:

Au cours de l'année, les Responsables de Lignes ont organisé des rencontres avec les clients, afin d'apporter une écoute et des réponses concrètes à leurs attentes.

En 2020, les rencontres autour d'un petit-déjeuner, habituellement organisées à grande échelle dans les grandes gares n'ont pas pu avoir lieu pour des raisons de distanciation. Cependant, quelques rendez-vous clients ont eu lieu dans les petites gares de la région et dans le respect des gestes barrières.

Il était important de maintenir certaines rencontres qui sont des occasions pour les abonnés notamment d'échanger avec les acteurs de TER dans leur secteur.



LES ACTIONS DE PROXIMITÉ SPÉCIFIQUES

Les mesures sanitaires ont impacté le déroulement des événements initialement prévus en Grand Est. Certains partenariats n'ont ainsi pas vu le jour en 2020. D'autres, maintenus, n'ont pas eu le retentissement attendu.

En Alsace

Communication et actions commerciales:

Des insertions sont parues dans la presse municipale et culturelle principalement en milieu d'année, de nombreux supports ne sont pas parus, en raison de la situation sanitaire.

Actions à destination des étudiants:

- **Journée des carrières et des formations à Mulhouse** les 18 janvier,
- **Salon Emploi et formation à Colmar** les 24 et 25 janvier.

Pour ces 2 événements, plus de 70 jeunes ont pu bénéficier du tarif spécial offrant 50% de réduction sur le trajet aller-retour.

- **Journées Universitaires de Strasbourg** les 30 et 31 janvier avec présence d'un stand TER

Mise en place cette année d'une contremarque valant de billet retour gratuit, remise au stand accompagnée d'un flyer sur l'offre Primo pour Étudiants. Près de 6 400 jeunes qui se sont rendus en TER à ce salon ont pu en bénéficier, ce qui représente une belle progression de fréquentation par rapport à 2019.



TARIFS ÉVÈNEMENTIELS

Morgenstreich – Carnaval de Bâle le 2 mars: comme chaque année, le dispositif a été préparé, tarif forfaitaire et trains spéciaux. La communication a été réalisée, mais le défilé a été annulé 3 jours avant la date en raison de la pandémie.

Autres partenariats

- Parmi les partenariats initialement prévus en 2020, seul le salon BIObernai a pu avoir lieu du 11 au 13 septembre: foire bio et éco-responsable à Obernai où les transports en commun sont valorisés: entrée gratuite au salon pour les visiteurs venus en TER.
- Festival du livre de Colmar prévu les 28 et 29 novembre. Comme chaque année, des marque-pages TER/Festival du Livre ont pu être diffusés à la rentrée mais le salon n'a pas pu avoir lieu dans les conditions habituelles.

Évènements annulés:

Morgenstreich, Eurockéennes, Festival du livre de Colmar.



En Champagne-Ardenne

Actions ciblées vers les jeunes:

Participation à la Nuit de l'Orientation le 31 janvier à Charleville-Mézières.

Camille Claudel: un nouveau partenariat



Mise en place d'un nouveau partenariat avec le musée Camille Claudel de Nogent-sur-Seine, qui offre une réduction sur le prix de l'entrée au musée sur présentation du billet TER du jour. Un flyer et une affiche ont été spécifiquement créés à cette occasion.

Espace TER Fluo en Gare de Paris Est:

Un nouvel espace aux couleurs de TER Fluo a été installé dans le hall de la gare de l'Est, visible de loin par son totem.

Cette aire d'attente conviviale est équipée de bancs et de prises électriques. C'est un lieu dédié à l'information de l'offre TER en Grand Est avec la carte du réseau, des flyers commerciaux. Un panneau d'affichage numérique informe en temps réel les voyageurs des horaires, perturbations et travaux sur les lignes entre Paris et la région Grand Est et de l'actualité commerciale.

Autres partenariats et présence:

Le Salon Régional Du Livre Pour La Jeunesse du 8 au 11 octobre à Troyes: en 2020, le salon a été digital et son programme a été partagé sur la page Facebook de TER Grand Est.

Évènements annulés:

Cabaret Vert, Habits de Lumière, Festival Mondial des théâtres de Marionnettes, Train à la mer, Festival des confréries, Foire de Châlons, soirée des nouveaux arrivants, Nuit de l'orientation.

En Lorraine:

Actions à destination des étudiants:

Le salon étudiant Oriaction n'a pas pu avoir lieu en présentiel, des insertions ont permis de toucher les jeunes dans des publications qui leur sont dédiées.

Les partenariats avec tarifs préférentiels:

- SkiPass Vosges: création d'un tarif préférentiel (70% de réduction le week-end sur un aller-retour au départ d'une gare lorraine. Partenariat avec les stations de ski de la région et les équipementiers) les week-ends de janvier à début mars. Environ 65 ventes ont été réalisées dans ce cadre (météo défavorable, peu d'enneigement, grève nationale).

- **TER + Walygator:** réduction à l'entrée du Parc d'attractions Walygator sur présentation du billet TER du jour, depuis toutes les gares de Grand Est. Divers outils de communication ont été utilisés pour promouvoir cette offre. Près de 5200 billets TER ont été vendus, pour une ouverture d'environ trois mois, au lieu de six habituellement (saison compliquée à cause du Covid, ouverture tardive du parc et fin de saison prématurée).
- **Partenariat avec le Centre Pompidou Metz:** Réduction à l'entrée du Centre Pompidou-Metz sur présentation d'un billet TER du jour au départ d'une gare de Grand Est (tarif réduit à 6€) avec une offre élargie à tous les week-ends du mois. Une cinquantaine de bénéficiaires en 2020 pour sept mois d'ouverture.



- **Promotion du parc d'attractions de Fraispertuis** à Jeanménil, qui accorde un tarif réduit à 18 € sur présentation d'un billet TER du jour au départ d'une gare de Lorraine. Près de 70 personnes ont profité de la navette reliant le parc à la gare de Lunéville (juillet-août) sachant que des restrictions de fréquentation ont été imposées au parc.

Autres événements auxquels TER s'est associé :

- **TER + Vélo** : En partenariat avec L'Office du tourisme du Pays de Forbach, location de vélo électrique à prix réduit sur présentation d'un billet TER du jour.
- **« Le livre sur la place »** à Nancy du 11 au 20 septembre 2020 : Promotion du 1er grand salon de la rentrée littéraire. Création d'un marque-page mis à disposition dans les gares, dans les offices de tourisme, les libraires partenaires lors de l'événement. 10000 marque-pages diffusés avant et pendant le salon. Salon adapté au contexte sanitaire : rencontre littéraire sur réservation.
- **Festival International de Géographie (FIG)** : manifestation annuelle scientifique et grand public qui se déroule à St-Dié-des-Vosges. Promotion de la manifestation sur les sites internet respectifs TER et FIG et post Facebook TER Grand Est.

Autres actions :

- **Gratuité des transports au Luxembourg** : communication conjointe avec les CFL pour annoncer la gratuité des transports publics au Grand-Duché, au 1^{er} mars 2020, en seconde classe. Impact direct pour les voyageurs transfrontaliers avec une baisse du prix de leurs abonnements. De nombreux dispositifs ont été mis en place : publications sur les réseaux sociaux, e-mailing, publi-reportage, création d'une affiche, d'une cartonnnette et d'un flyer commun CFL SNCF.

Gratuité des transports au Luxembourg

à partir du
1^{er} mars

Au 1^{er} mars 2020, les transports publics luxembourgeois seront gratuits en 2^{ème} classe. Cette évolution engendre une baisse du prix des abonnements et de la majorité des tickets Lorraine - Luxembourg.

CE QUI CHANGE POUR VOUS

- Les tarifs Flexway et Flexpass vont disparaître. Il n'y aura aucune démarche à effectuer pour les abonnements à prélèvement mensuel automatique.
- Le prix des abonnements France - Luxembourg va baisser.

LES NOUVEAUX ABONNEMENTS

SI VOUS AVEZ MOINS DE 26 ANS, optez pour l'**abonnement PRIMO**
SI VOUS AVEZ 26 ANS OU PLUS, optez pour l'**abonnement PRESTO**

Ces abonnements vous permettent de voyager librement sur le trajet TER de votre choix en 2^{ème} classe, jusqu'aux points frontalières (F).

| | abonnement PRIMO | | abonnement PRESTO | |
|-----------------------------|------------------|------------|-------------------|------------|
| | FRANCE | LUXEMBOURG | FRANCE | LUXEMBOURG |
| Thionville - Bettendorf (F) | 42,50 € | 45,50 € | 87,00 € | 78,50 € |
| Metz - Bettendorf (F) | 62,60 € | 100,50 € | 54,90 € | 87,90 € |
| Nancy - Bettendorf (F) | 78,40 € | 214,90 € | 68,60 € | 188,00 € |

Infos sur grandest.ter.sncf.com
ou au 0 805 415 415 (service et appel gratuits)

2020 a été une année inédite : jamais auparavant le plan d'actions commerciales et de communication n'a connu autant de remaniement, d'adaptation. Il a fallu suivre l'évolution sanitaire et à chaque période adapter le ton, les outils et les supports de communication, avec encore davantage de digital, parfois essentiellement du digital tout en veillant à diffuser les messages sur tout le Grand Est.

Les actions menées pendant les temps de relance de l'activité ont été d'une densité jamais atteinte jusque-là, traduisant une volonté forte de faire revenir au train les abonnés du TER et les utilisateurs occasionnels.

3.2 L'ORGANISATION GÉNÉRALE ET LES MOYENS HUMAINS

L'ORGANISATION GÉNÉRALE DU TER ET LES MOYENS HUMAINS: UNE GRANDE DIVERSITÉ DE MÉTIERS INVESTIS AU QUOTIDIEN, AU SERVICE DU TER GRAND EST

TER Grand Est compte l'équivalent de 3238 agents en 2020 (équivalent temps plein, ETP) directement affectés, qui accompagnent le client et contribuent à la réalisation d'un service de qualité.

Ces agents sont regroupés dans 5 entités en charge de la production du service réparties sur le territoire Grand Est, autour d'un siège régional:

- 4 directions de lignes créées en 2020 regroupant les métiers de la Conduite, de l'Accompagnement, de la Vente et de l'Escale (une cinquième sera créée début 2021),
- 1 établissement de maintenance Grand Est issu de la fusion des 3 technicentres territoriaux,
- Un siège régional regroupe les fonctions supports et assure le pilotage de l'Activité TER Grand Est.

Les établissements parisiens, et notamment le Technicentre Est Européen, contribuent aussi à la production des trains TER des lignes Vallée de la Marne et Paris-Belfort-Mulhouse.

LES 4 DIRECTIONS DE LIGNES

En 2020, TER Grand Est a fait évoluer son organisation pour être au plus proche des clients et des territoires avec la création des 4 directions de lignes à la place des 3 établissements de service voyageurs

Chaque direction de ligne établissement regroupe trois métiers directement en lien avec le client:

- la Conduite,
- l'Accompagnement,
- la Vente-Distribution et l'Escale.

À bord des trains,

- Les conducteurs assurent la bonne marche des trains, dans le respect des règles de sécurité et de la régularité.
- Les agents du service commercial dans les trains assurent l'accompagnement des voyageurs tout au long de leur trajet.

Au sol, différentes catégories d'agents TER assurent:

- le service des voyageurs en gare (escaliers et distribution): l'accueil et l'information en gare, la vente des titres, la gestion et l'entretien des locaux et des équipements,
- le service du matériel: l'entretien, la maintenance, le ravitaillement en carburant, les manœuvres et l'ensemble des tâches de préparation et de nettoyage des trains.

Ainsi, les établissements assurent les missions de:

- services commerciaux: développement de l'activité commerciale voyageur (commercialisation, distribution, escale..),
- services du transport: formation et circulation des trains de voyageurs dans les bonnes conditions de sécurité, de régularité et de qualité,
- d'interface avec les associations d'usagers, les élus et interlocuteurs locaux.

Ces agents bénéficient tous du soutien des fonctions transverses et des expertises métier régionales et nationales de SNCF Voyageurs (Sécurité, Finances, RH, gestion du patrimoine immobilier, billettique, marketing, gestion de crises..) qui ont été mutualisées entre entités à cette occasion.

En 2020 les moyens de conduite et d'accompagnement de Paris-Est en charge de la production des trains TER des lignes Vallée de la Marne et Paris-Belfort-Mulhouse ont été intégrés dans la direction de ligne Paris Grand Est.

L'ÉTABLISSEMENT DE MAINTENANCE DU MATÉRIEL ROULANT

En 2020, les 3 technicentres ont fusionné dans un établissement unifié pour l'ensemble de la région Grand Est.

Le Technicentre Grand Est assure la maintenance courante des matériels TER (hors grosses

opérations de transformation ou modernisation réalisées dans les technicentres industriels). Les interventions sont effectuées sur plusieurs sites: Strasbourg, Mulhouse, Metz, Thionville, Épernay, Reims, Culmont-Chalindrey, Charleville-Mézières et Châlons-en-Champagne.

Chaque site est organisé autour d'unités opérationnelles de Maintenance et d'unités opérationnelles Mouvement.

- Les unités opérationnelles de Maintenance assurent la gérance et la maintenance des automoteurs, locomotives et voitures, électriques ou diesel.
- Les unités opérationnelles Mouvement assurent la mise à disposition des différents matériels moteurs ou automoteurs et les prestations de station-service (distribution de gasoil et entretien de premier niveau).

En complément du Technicentre Grand Est, certaines opérations de maintenance sont réalisées par le Technicentre Est-Européen pour les rames Coradia Liner.



LES AUTRES ENTITÉS DU GROUPE FERROVIAIRE QUI CONTRIBUENT À LA PRODUCTION DU TER GRAND EST

SNCF Réseau

Les Établissements Infra-Circulation (EIC), qui dépendent de la Direction de la Circulation, rassemblent les agents et toutes les compétences qui concourent :

- aux études techniques permettant le tracé des sillons, pour une utilisation optimale du réseau,
- à l'attribution des sillons de dernière minute,
- aux missions de tracé d'itinéraires réalisés dans les gares et les postes d'aiguillage,
- au suivi en temps réel, à l'ordonnancement et à la supervision des circulations,
- au pilotage de la régularité des trains,
- aux missions dévolues au Gestionnaire d'Infrastructure Délégué en cas d'incident, d'accident ou de situation perturbée.

Les établissements pour la maintenance et la régénération des infrastructures: Infrapôle et Infraclog

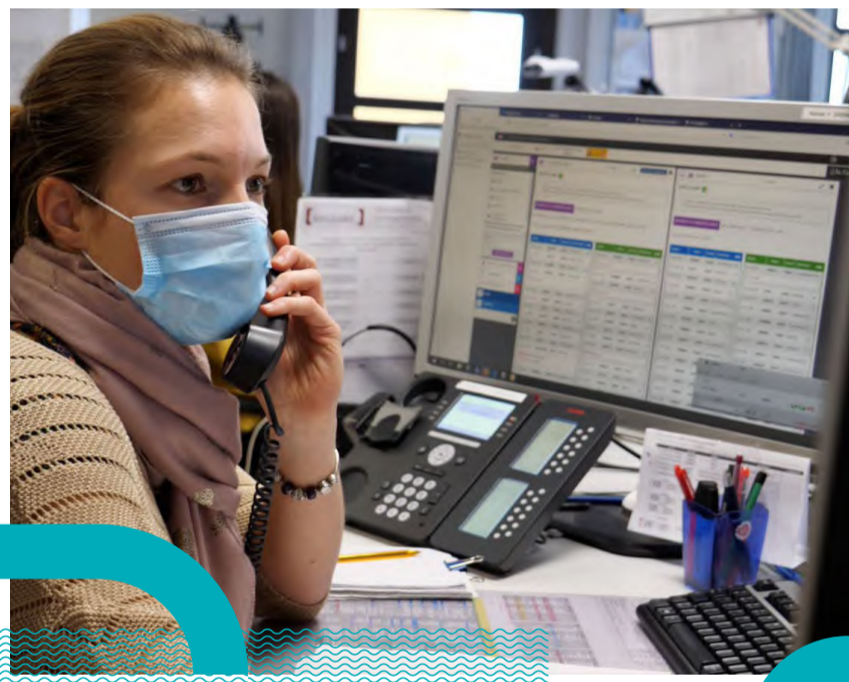
Les Infrapôles sont les gestionnaires du patrimoine ferroviaire sur le Grand Est (voies, ouvrages d'Art, ouvrages en terre, installations de signalisation et caténaires, quais, passages à niveaux...). Ils assurent la surveillance et l'entretien courant, gèrent les aléas et les opérations de dépannage, réalisent les opérations de maintenance effectuées pour partie avec

l'aide de l'Infraclog, identifient les travaux d'investissement (développement et régénération du réseau) à programmer, et établissent les mesures de sécurité à appliquer sur les chantiers. Ils assurent également la maîtrise d'œuvre des travaux.

Les Infraclog, quant à eux, réalisent des chantiers « clés en main ». Leurs équipes mobiles interviennent à la demande des Infrapôles dans la réalisation de travaux programmés sur les infrastructures et dans le cadre d'opérations de maintenance préventive. Ils assurent l'approvisionnement de certains chantiers et leur sécurisation.

SNCF: la Surveillance Générale

La Surveillance Générale a pour vocation de prévenir, agir, et protéger. Sa contribution porte à la fois sur la protection des voyageurs, des agents et des biens matériels de l'activité TER, mais également sur la surveillance des installations du domaine ferroviaire. Elle est amenée à intervenir dans les gares et à bord des trains et cible sa présence en fonction des risques et des actes délictueux constatés.



3.3 LA PRODUCTION DE L'OFFRE

Avec plus de 1700 trains par jour en période de plan de transport nominal (hors adaptations liées à la crise sanitaire), la région Grand Est dispose de l'offre la plus dense, après la région parisienne.

En 2020, TER Grand Est affiche une belle progression par rapport aux années précédentes en régularité et en ponctualité. Mais le taux de trains supprimés en opérationnel reste stable.

LE RESPECT DU PLAN DE TRANSPORT

À la suite des prescriptions gouvernementales liées à la pandémie coronavirus, et en accord avec l'Autorité Organisatrice, les équipes de conception ont adapté le Plan de Transport de mars à juillet et en novembre et décembre.

En 2020, le respect du Plan de Transport annoncé à J-1 est globalement stable par rapport à l'année précédente. Le taux de suppression reste trop important (environ 1,5% de suppressions toutes causes confondues), et fait suite notamment aux incidents externes suivants :

- Plusieurs événements climatiques successifs ont fortement impacté le territoire : tempêtes Ciara et tempête Dennis en début d'année, tempête Bella fin décembre. Les suppressions liées aux intempéries représentent plus de 700 suppressions de trains, soit 12% des suppressions en 2020.
- Le 10 juillet, une ligne à haute tension a chuté sur les caténaires SNCF, entre Frouard et Marbache, interrompant les circulations entre Nancy et Metz presque toute la journée

(+ de 50 suppressions). Des blessés légers à bord du train sont aussi à déplorer. Les circulations seront interrompues entre Reims et Épernay pendant presque 72 heures, avec détournement d'une partie des trains par Châlons-en-Champagne.

Certains trains ont pu être détournés par Lérrouville, et des bus de substitution ont été mis en place.

Les défaillances de l'infrastructure réseau ont également péjoré le respect du plan de transport :

- Le 15 juillet, un dérangement des systèmes informatiques du Poste d'Aiguillage de Strasbourg a perturbé les circulations, causant plus de 50 suppressions.
- À Metz, c'est en novembre que le poste d'aiguillage est tombé en panne. Les circulations ont été interrompues pendant 3 heures, générant plus de 40 suppressions.

Au niveau des suppressions en responsabilité TER Grand Est, l'indisponibilité et la non-fiabilité des rames restent les principales causes de suppressions. Un plan ambitieux a été lancé en 2020, pour fiabiliser le matériel, et industrialiser notre maintenance afin d'améliorer la disponibilité des engins. Ce plan porte ses fruits et a permis, en 2020, de maintenir le pourcentage de trains supprimés pour des causes « matériel roulant » malgré la crise importante qui a touché la Lorraine. En effet, la réglementation luxembourgeoise a rendu obligatoire l'équipement ERTMS des rames assurant le trafic transfrontalier entre le Luxembourg et la France. Mais ce système a généré de nombreux dysfonctionnements

et pannes qui représentent 300 suppressions sur l'année. Soit 5% de l'ensemble des trains supprimés. Sans cette crise, le pourcentage de trains supprimés pour des causes « matériel roulant » aurait continué à diminuer à l'instar des années précédentes.

LA RÉGULARITÉ

Sur l'année 2020, TER Grand Est manque l'objectif régularité de un dixième, mais reste toutefois dans une trajectoire de progression : 94% de trains réguliers en 2018, 95,1% en 2019, 95,6% en 2020. Nous maintenons ainsi la 2e place derrière la Bretagne, au réseau nettement moins densément exploité que celui du Grand Est.

Depuis 2018, une démarche industrielle d'amélioration de la ponctualité a été lancée par SNCF : le programme H00. L'ambition est de viser l'excellence à l'aide de standards normés, de la conception à l'exécution le jour J. La démarche a porté ses fruits sur TER Grand Est : la ponctualité au départ des trains, l'indicateur phare du programme, est passée de 83,4% en 2018 à 86,7% en 2019, pour atteindre 88,3% en 2020. Des instances de management de la régularité sont en place, lors desquelles les lignes ou les trains qui ont une fiabilité insuffisante sont analysés, en collaboration étroite entre SNCF Réseau et SNCF Voyageurs.

- Lorsque les temps de stationnement de certains TER sont trop justes, ou les montages peu robustes, les horaires des trains sont adaptés.
- Ligne Nancy-Metz-Luxembourg : la ligne a été fortement impactée en 2020 par le manque de

fiabilité des rames Z24500 équipées ERTMS. La qualité de service s'est nettement améliorée sur le sillon lorrain à partir de septembre, date à laquelle les pannes liées au système ERTMS ont trouvé solution. Un plan d'action commun à SNCF Réseau, SNCF Voyageurs et les CFL (Chemins de Fer Luxembourgeois) a été initié en 2018 pour améliorer la situation de bout en bout, et s'enrichira des concepts de Mass Transit inspiré de Transilien.

- Ligne Paris-Mulhouse : la qualité s'améliore, même si elle reste fragile. Un suivi très précis de la fiabilité des Coradia Liner a été réalisé avec Alstom et les sites de maintenance au cours de l'année 2020. Cette série d'engins est à présent une des plus fiables de la flotte TER Grand Est. Un plan d'actions a été mis en place en 2020, en collaboration entre SNCF Réseau et TER Grand Est, et doit permettre de progresser encore. Sur cette ligne, le pourcentage de trains irréguliers à cause de l'activité TER est passé de 9,8% en 2018, à 5,6% en 2019, et à 1,5% en 2020.
- Ligne Vallée de la Marne : la fiabilité de la ligne s'est améliorée suite notamment au remplacement des locomotives anciennes. Le pourcentage de trains irréguliers à cause de l'activité TER est passé de 7,4% en 2018, à 4,3% en 2019, et à 2,6% en 2020.



LES INVESTISSEMENTS SUR LE RÉSEAU EN GRAND EST EN 2020

2020 a une nouvelle fois été dense en termes de travaux avec des répercussions plus ou moins importantes sur la circulation des trains : 575 M€ investis pour moderniser et développer les infrastructures.

Les principaux chantiers sont répartis sur l'ensemble de la région :

Les travaux sur le territoire alsacien

- Travaux de voie et d'alimentation électrique pour la construction d'une 4e voie rapide entre Strasbourg et Vendenheim, prévue pour 2022. Cette 4e voie permettra de développer l'offre ferroviaire tout en améliorant la fluidité du trafic et la ponctualité des trains.
- Travaux de modernisation du nœud ferroviaire de Mulhouse, de 2020 à 2025, afin d'améliorer la capacité d'offre en gare de Mulhouse et la qualité de service.
- À Strasbourg : modernisation de la plateforme de sortie en direction de Sélestat, et renouvellement d'appareils de voie.
- Entre Hochfelden et Saverne, renouvellement d'appareils de voie.
- Mise en accessibilité aux personnes à mobilité réduite des quais de la gare d'Obernai, avec création d'un passage souterrain, mise en place d'ascenseurs et rehaussement des quais 1 et 2.
- À la suite de coulées de boue récurrentes, il a été décidé la création d'un ouvrage hydraulique neuf entre Haguenau et Wissembourg.

La ligne a dû être fermée durant 3 week-ends en

juillet, avec mise en place de substitution routière.

Les travaux sur le territoire lorrain

Mise en place d'une commande centralisée pour le secteur de Thionville, première étape de la création du Centre de Circulation et de Régulation de Thionville. L'opération a pour but de substituer le Poste à Relais à Commande Informatique (PRCI) de Thionville par un Poste d'Aiguillage Informatisé, en assurant sa télécommande depuis le futur Centre CCR Lorraine.

- Poursuite des travaux de remise en état de la voie ferrée entre Arches et Saint-Dié-des-Vosges : réfection de l'ouvrage d'art enjambant la Moselle à Jarménil, et renouvellement de traverses et d'appareils de voie sur l'ensemble de la ligne.
- Renouvellement d'aiguillages en gare de Metz, et en gare de Réding.
- Renouvellement de la voie entre Bar-le-Duc et Liverdun, ainsi qu'entre Andilly et Neufchâteau.
- Renouvellement des appareils de voie en gare de Varangéville et Lunéville.
- Remise à niveau de la voie entre Verdun et Conflans-Jarny. Cette section de ligne se situe sur la ligne qui relie les villes de Saint-Hilaire-au-Temple et Hagondange et supporte un trafic TER et fret. Les installations ferroviaires étaient anciennes et une limitation permanente de vitesse à 60 km/h avait été mise en place en 2017. Les travaux ont permis de lever cette limitation permanente de vitesse.
- Poursuite des travaux Epinal-Saint Dié.

- Mise en accessibilité aux personnes à mobilité réduite des quais de la gare de Lunéville, Hagondange et Pont à Mousson avec rehausse et réfection des quais et aménagement du souterrain existant.
- Renouvellement et modernisation des installations de signalisation ferroviaire entre Révigny, Bar-le-Duc et Ernecourt-Loxéville.

Les travaux sur le territoire champardennais

- Finalisation de la rénovation de la voie entre Charleville-Mézières et Givet, ayant débuté en 2016. La circulation des trains a été interrompue entre Charleville-Mézières et Givet du 15 juin au 28 août.
- Renouvellement des aiguillages entre Bazancourt et Lavannes, entre Troyes et Chaumont, et en gare de Culmont-Chalindrey
- Renouvellement de ballast et d'aiguillages en gare de Reims, pour faciliter la maintenance et améliorer le confort. Interruption des circulations ferroviaires depuis et vers la gare de Reims pendant quatre week-ends coup de poing en septembre/octobre.
- Renouvellement de voies entre Reims et Laon, et entre Charleville-Mézières et Liart.
- Renouvellement de quatre aiguillages en gare de Mohon et réfection de l'étalement du tablier.
- Interruption des circulations ferroviaires pendant deux week-ends en juillet.
- Renouvellement des aiguillages en gare de Châlons-en-Champagne. Interruption des circulations ferroviaires pendant quatre week-ends en novembre.
- Reconstruction du radier du tunnel de

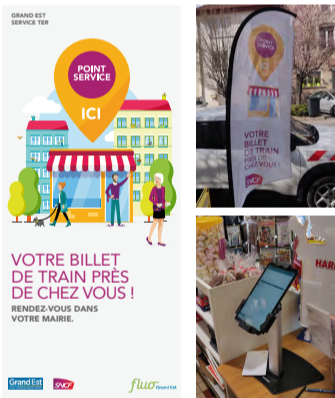
- Martinsart et régénération du tunnel de Liart. Interruption totale des circulations du 6 juillet au 30 août.
- Prolongement du passage souterrain en gare de Charleville-Mézières, côté Reims.
- Rénovation de la grande halle voyageurs de la gare de Troyes.
- Régénération caténaire entre Châlons-en-Champagne et Blacy.
- Renouvellement et modernisation des installations de signalisation entre Dormans et Châlons-en-Champagne.



3.4 LA DISTRIBUTION

Les différents canaux de distribution des titres TER ont été enrichis au cours de l'année par :

- La vente par un réseau de partenaires : 8 partenariats ont été lancés en 2021, 4 en février et 4 autres durant l'été ; ils proposent la vente de titres TER et Voyages pour les déplacements occasionnels.
- La vente par le Centre de Relation Clients : ce nouveau service est proposé depuis octobre 2020 et permet d'acheter un billet TER par téléphone, pour voyager le jour même (vente jusqu'à 2h avant le départ). Le billet est envoyé par SMS, ou peut être matérialisé par un code à 10 chiffres.



La crise sanitaire a fortement impacté les comportements d'achats des clients : de plus en plus enclins à recourir aux canaux digitaux, ce mouvement s'est fortement accéléré au cours de l'année. Désormais, 46% du chiffre d'affaires TER Grand Est est réalisée sur ces canaux soit 8 points de plus qu'en 2019.

Le canal de distribution des abonnements à prélèvement automatique a particulièrement bien résisté à la crise et représente près de 10% du mix (malgré les gels de versements mensuels d'avril et décembre).

La vente automatisée reste importante en Grand Est (près de 29% du CA distribué), même si elle continue de baisser dans le mix distribution au profit du digital (- 3 points entre 2018 et 2020).

Dans le même temps, le recours aux canaux humains est également en recul : l'évolution des comportements d'achat, combinée à la baisse de fréquentation des trains en 2020, a entraîné une baisse du Chiffre d'affaires vendu aux guichets TER de l'ordre de 60%. En conséquence, la distribution aux guichets a été transitoirement adaptée.

3.5 LES ÉTUDES RÉALISÉES

LES ÉTUDES TARIFAIRES ET DISTRIBUTION

Projets initiés en 2019 et qui se poursuivent sur 2020 :

- Refonte des Abonnements Scolaires Réglementés et Abonnements Internes Scolaires en vue d'une uniformisation des processus et évolution tarifaire.
- Nouvel espace de service en gare de Strasbourg (poursuite du projet initié l'année précédente).
- Étude distribution à bord des cars (poursuite du projet initié l'année précédente).

Et en 2020 :

- Étude pour le passage des abonnements en support 100% billettique.
- Étude sur la reprise de la distribution des groupes par le centre de Relations Clients.
- Étude pour lancement d'une offre découverte.
- Étude pour de nouveaux partenariats de distribution.
- Étude sur la reprise des lignes routières régulières actuellement en gestion directe par la Région.



3.6 LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude est une attente forte de nos clients qui ont acheté leur titre de transport avant de monter dans le train et qui souhaitent un traitement équitable pour l'ensemble des voyageurs.

C'est aussi un enjeu essentiel pour sauvegarder les recettes TER et continuer ainsi à développer l'offre de transport.

En 2020, en raison de la crise sanitaire et de ses conséquences sur le trafic et les circulations TER, l'enquête fraude annuelle a été reportée à début 2021.

SNCF RENFORCE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

SNCF a développé de nombreuses actions pour lutter de façon plus efficace contre la fraude : opérations de contrôle en civil, nouvelles règles de régularisation simplifiées et incitant les clients à acheter leur billet avant la montée à bord, nouvel outil de contrôle plus rapide et avec une meilleure traçabilité des titres lus, etc. En 2020, malgré la crise sanitaire, SNCF a poursuivi ces actions.

2 actions importantes en 2020 contribuent à lutter contre la fraude :

1. L'uniformisation des conditions de validité et de remboursement des billets (janvier 2020)

Ainsi, la grande majorité des tarifs TER Grand Est est désormais valable uniquement pour la journée du voyage et non plus 7 jours consécutifs.

Cette validité limitée au jour du voyage permet d'éviter la fraude au compostage qui représentait près de 0,5 point de fraude en 2019.

Le billet est désormais valable sur une journée, quel que soit le canal d'achat du billet. Le compostage n'est plus obligatoire ce qui rend le parcours du client plus simple. Le client garde une grande flexibilité sur les conditions de voyage puisqu'il peut se faire rembourser le billet gratuitement jusqu'à la veille du départ.

2. La mise en place de l'achat de billet TER Grand Est par téléphone, Allô Billet (octobre 2020)

La facilité d'accès/achat au titre de transport est un facteur important dans le risque de fraude.

Pour réduire le risque de fraude, il est important de mettre en place des canaux d'achat simples et accessibles pour tous.

Ainsi, la Région Grand Est et SNCF ont lancé au 1^{er} octobre 2020 un nouveau canal d'achat des titres TER Grand Est, appelé « Allô billet ».

Ce service (gratuit) permet, sur simple appel de Contact TER Grand Est, d'obtenir un titre de transport par SMS.

Le billet peut être acheté jusqu'à 2 heures avant le départ du train souhaité.

Ce service permet aux personnes peu à l'aise avec l'achat digital d'avoir accès facilement à l'achat d'un titre TER Grand Est.

3.7 LA SÛRETÉ ET LE VANDALISME

LA SÛRETÉ

Violence et insécurité sont présentes dans la société d'aujourd'hui. Le domaine ferroviaire, intégré dans le tissu urbain, n'échappe pas à cette évolution de la délinquance. C'est pourquoi la sûreté demeure une priorité de l'entreprise. SNCF a pour ambition de garantir à ses clients et à son personnel un haut niveau de sûreté, grâce à ses équipes présentes sur l'ensemble du réseau.

BILAN GLOBAL COTE CLIENTS, RÉSULTATS DU BAROMÈTRE CLIENTS

« Le sentiment de sécurité » de nos clients est mesuré depuis 2012 dans le cadre global des vagues d'enquêtes effectuées chaque année pour alimenter les indicateurs du baromètre TER.

Quelques actions menées en 2020 :

Tous les agents TER se sont monopolisés au quotidien et sur tout le territoire GE pour effectuer des rappels (parfois même aux dépens de leurs intégrité physique) au respect des règles sanitaires.

De son côté, la SUGE a réalisé :

- Quelques opérations de filtrage menées conjointement avec les forces de l'ordre (contrôles liés aux dispositions sanitaires).
- Des procédures d'interdiction d'accès aux trains en cas de non port de masque.
- Des rappels à la loi et éventuellement verbalisations pour non port de masque.

Quelques événements 2020 :

- Suivi des partenariats externes (Police Municipale, Police Nationale, Gendarmerie, Brigade des Chemins de Fer, Foyers de Protection Judiciaire de la Jeunesse, Militaires de l'opération Sentinelle, Chemins de Fer Luxembourgeois, SOLEA, avocat...).
- Arrivée d'un second chien détecteur d'explosifs à Strasbourg.
- Tournées terrain sûreté adaptées au contexte sanitaire.
- Organisation d'opérations ponctuelles de gardiennage en présentiel des sites de remisage de rames en fonction de l'actualisation du risque de dégradation.
- Sécurisation des opérations LAF effectuées au débarquement.
- Travaux préparatoires au déploiement des caméras piéton.
- Généralisation à l'ensemble du territoire GE du test d'accompagnement des agents TER victimes d'atteinte par un avocat spécialisé.

LE VANDALISME

Sur l'ensemble de l'année 2020, on enregistre une hausse importante du nombre d'actes signalés d'environ 43%, toutes les catégories sont orientées à la baisse à l'exception des atteintes à l'environnement du voyage.

La comparaison des données brutes non corrigées 2019 versus 2020 demeure un exercice compliqué avec l'arrivée de la crise sanitaire. Les données des deux premiers mois sont quasiment stables par rapport à 2019, chutent ensuite avec un pic à - 90% en avril pour ensuite afficher des records jusqu'en fin d'année.

De mai à décembre: quasiment toutes les catégories de faits sont à la baisse sauf les atteintes à l'environnement du voyage (essentiellement les faits liés à la crise sanitaire) avec pour résultat: +88% du nombre de faits sûreté remonté en global entre mai et décembre malgré la baisse de la production.

- Les atteintes à l'environnement du voyage (souillures, instrument sonore, troubles..) constituent la grande majorité des faits sûreté. Cet item progresse de 166% et assure à lui seul la hausse de tout l'indice. Cette hausse est directement liée aux actes en rapports avec la crise sanitaire, et particulièrement les non-port de masque.
- Après deux exercices en forte baisse, Les atteintes aux personnes diminuent encore (-23%). Si les vols chutent de moitié, on note que les menaces, injures/outrages et violence en lien direct avec la crise sanitaire limitent la baisse de cet item.

- Les vols contre une personne morale diminuent également mais ne représentent qu'1% de l'ensemble des faits sûreté.
- Les atteintes aux biens et aux installations, très majoritairement représentés par les faits sûreté visant à perturber les circulations et notamment l'activation du signal d'alarme, reculent d'un tiers.
- C'est la première année (depuis 2015) où les faits liés au risque terroriste (procédure objet abandonné) sont en nette régression (-14%).

La lutte contre la délinquance et la sûreté: une préoccupation constante

La lutte contre le vandalisme constitue, avec la sûreté, la mission principale de la Surveillance Générale. Ces agents assurent pour TER des missions de prévention dans les gares et à bord des trains sensibles, ils participent aux opérations d'accueil-embarquement. En complément, ils mènent des opérations conjointes avec la gendarmerie, les douanes et la police. Les agents de la Surveillance Générale ont également une mission de représentation en cas d'infraction et d'incivilité dans un lieu particulier.

RETOURS SUR LE DISPOSITIF DE SIGNALEMENT 3117 ET 31177

Le 3117 ne se substitue pas aux services existants. Il les complète.

C'est un numéro court, facilement mémorisable, qui permet à tout voyageur TER Grand Est ayant un téléphone portable de contacter les secours en toute discrétion pour alerter de tout incident

affectant la sécurité des voyageurs (santé / sûreté) dont il serait victime ou témoin.

Il est opérationnel sur TER Grand Est depuis le premier juin 2013, devient entièrement gratuit en octobre 2015 et s'étend aux SMS en décembre 2015.

114 sollicitations ont été enregistrées sur le périmètre TER Grand Est en 2020 (19% par SMS):

- 3 ne concernaient pas le service (demandes d'informations..),
- 72 appels relevaient de l'assistance ou de la sécurité civile,
- 39 appels (soit 34%) avaient une connotation sûreté: signalements d'incivilités, coils délaissés, troubles.



3.8 LES CONTRATS DE SOUS-TRAITANCE

UN PROFESSIONNALISME ACQUIS DANS LES ACHATS DE PRESTATIONS ROUTIÈRES

Des années de partenariat avec ses sous-traitants ont permis à TER Grand Est, d'éprouver une organisation permettant d'offrir aux voyageurs un service de qualité standardisée et homogène sur la région.

Le cahier des charges imposé à ces entreprises porte les exigences de TER sur plusieurs aspects :

- le matériel roulant (gamme, confort, âge des véhicules, identification du réseau, services à bord en matière d'information du voyageur...),
- le personnel de conduite (préalablement formé aux bonnes pratiques TER par le prestataire mandaté KISIO),
- le respect des consignes d'exécution (horaires, itinéraires, points d'arrêt, gestion des correspondances train/car...),
- la sauvegarde des recettes et l'enregistrement des données de fréquentation.

Le cahier des charges est évolutif. Ainsi, les prescriptions en matière de géolocalisation des cars (application LOCALITER) ont été intégrées dans les cahiers des charges pour répondre à l'exigence de TER sur le suivi des indicateurs de régularité.

Pour réaliser le service routier régulier, TER Grand Est s'appuie sur 31 contrats de sous-traitance (y compris le TAD et les lignes saisonnières) attribués à 17 transporteurs (dont des groupes nationaux KEOLIS, TRANSDEV, ainsi que des groupes et PME régionaux).

En 2020 :

3 lignes routières régulières ont été mises en appel d'offres :

- Charmes – Épinal
- Bar le Duc – Revigny
- Reims – Fismes

- 39 lots de cars de substitution circulant pendant les périodes de travaux ont été attribués à 19 transporteurs pré-qualifiés, à l'issue d'un appel d'offres.



Pour compléter cette organisation de l'offre routière TER, d'autres contrats de sous-traitance sont conclus :

- avec KISIO Services :
 - le 1^{er} pour l'équipement et la gestion du matériel billettique à bord des véhicules, y compris la fourniture des états de recettes et des statistiques de fréquentation des lignes routières TER et des accords de commercialisation,
 - le 2^e pour le suivi qualité des prestations des transporteurs TER,
 - le 3^e pour l'assistance aux situations perturbées
- avec CLEAR CHANNEL pour l'entretien et la maintenance du réseau de 247 points d'arrêts routiers TER sur le territoire lorrain,
- 28 contrats passés avec des transporteurs routiers et des sociétés de taxis pour répondre aux besoins lors de situations perturbées,
- 1 contrat permettant à TER de disposer à tout moment de la journée d'un équipage "car-conducteur" prêt à intervenir sur les gares de Metz et Nancy, sur appel de SNCF dans un délai inférieur à 45 minutes.

UN PROCESSUS D'ACHAT PERFORMANT, AU SERVICE DE TER GRAND EST

Afin d'assurer une parfaite transparence et la traçabilité de ses consultations, TER Grand Est s'appuie sur une organisation Achat dédiée au transport routier avec une équipe d'acheteurs experts et une juriste dédiée, le tout localisé à Metz et des services supports acheteur mutualisés au niveau national.

Les meilleures pratiques en termes de contractualisation, de suivi qualité et de performance financière des transports sont ainsi rapidement déclinées dans chaque région.

En termes de contractualisation, les modèles juridiques nationaux, mis à jour en permanence, sont systématiquement utilisés et contrôlés par notre juriste marché régional.



4

LA GESTION DU PATRIMOINE ET DES INVESTISSEMENTS

4.1 LE MATÉRIEL ROULANT | 72

4.2 LES GARES | 77

4.3 L'ENGAGEMENT DANS LES ACTIONS SOLIDAIRES ET DURABLES | 83

4.1 LE MATÉRIEL ROULANT

TER Grand Est poursuit ses objectifs qui sont :

- la réduction du nombre de séries de matériels,
- l'augmentation de la disponibilité et du nombre de places offertes à nos clients,
- l'augmentation du rendement des engins et la diminution des coûts.

La Région Grand Est a poursuivi en 2020 son programme d'investissement dans le matériel en particulier pour la rénovation et le rajeunissement du matériel.



| FAMILLE | SÉRIE | TYPE DE MATÉRIEL |
|-------------------------|---------|---------------------------------|
| LOCOMOTIVES ÉLECTRIQUES | BB22200 | Locomotive électrique bitension |
| | BB26000 | Locomotive électrique bitension |
| | BB25500 | Locomotive électrique bitension |
| LOCOMOTIVES THERMIQUES | BB67400 | Locomotive thermique |
| VOITURES | Corail | Remorqué |
| | Corail | Remorqué |
| RAMES RÉVERSIBLES | RRR | Remorqué |
| ATER | X73500 | Autorail |
| | X73900 | Autorail |
| Z2 | Z11500 | Rame Automotrice |
| TER2N | Z24500 | Rame Automotrice |
| AGC | X76500 | Automoteur |
| | B82500 | Automoteur Bimode |
| | Z27500 | Automotrice |
| RÉGIOLIS | B84500 | Automoteur Bimode Régional |
| | B83500 | Automoteur Bimode Périurbain |
| | B85000 | Automoteur Bimode Intercités |
| TRAM TRAIN | U25500 | Tram-Train |

Données au 31/12/2020

| VITESSE MAX | NOMBRE | PLACES ASSISES | PLACES DEBOUT | PLACES UTILISATEURS DE FAUTEUILS ROULANTS |
|-------------|--|---|---|---|
| 160 km/h | 10 | | | |
| 160 km/h | 8 | | | |
| 200 km/h | 14 | | | |
| 140 km/h | 2 | | | |
| 140 km/h | 6 | | | |
| 160 km/h | 33 | 80/88 pl en 2 ^{ème} classe 50 pl en 1 ^{ère} classe | 10 | 1 |
| 200 km/h | 116 | 80/88 pl en 2 ^{ème} classe 50 pl en 1 ^{ère} classe | 10 | 1 |
| 140 km/h | 22 | 265 | 120 | 1 |
| 140 km/h | 16 | 82 | 50 | 1 |
| 140 km/h | 19 | 82 | 50 | 1 |
| 160 km/h | 14 | 152 | 30 | 1 |
| 160 km/h | 25 | 360 | 120 | 2 |
| 160 km/h | 59 dont 47 trois modules 12 quatre modules | 174 pour les 3 modules 234 pour les 4 modules | 69 pour les 3 modules 92 pour les 4 modules | 2 |
| 160 km/h | 15 | 225 | 96 | 2 |
| 160 km/h | 51 dont 31 trois modules 20 quatre modules | 174 pour les 3 modules 234 pour les 4 modules | 69 pour les 3 modules 92 pour les 4 modules | 2 |
| 160 km/h | 10 | 219 | 96 | 2 |
| 160 km/h | 25 dont 6 quatre modules 18 six modules | 222 pour les 4 modules 354 pour les 6 modules | 96 pour les 4 modules 156 pour les 6 modules | 2 |
| 160 km/h | 21 | 281 dont 35 en 1 ^{ère} classe | 100 | 2 |
| 100 km/h | 12 | 80 | 162 | |

ACQUISITION DE MATÉRIEL NEUF

La dernière commande de matériel, financée par la Région, conclue en 2019 avec le constructeur Alstom porte sur :

- 30 rames Régiolis 4 caisses transfrontalières capables de circuler en France et en Allemagne sans rupture de charge,
- 4 rames Régiolis de 6 caisses,
- 5 rames Régiolis de 4 caisses.

Cette commande permettra d'augmenter la capacité des trains, de développer l'offre et de remplacer le matériel ancien.

Les livraisons sont prévues de 2022 à 2024. En 2020, TER Grand Est a reçu les dernières rames neuves d'une commande passée en 2017 : 3 rames Coradia Liner ont été livrées pour renforcer le parc des lignes Paris-Troyes-Mulhouse et Vallée de la Marne.

1 rame Régiolis de 6 caisses a été livrée pour renforcer le parc en Alsace.

MODERNISATION DU PARC

Un programme de modernisation qui a débuté en juillet 2019 et financé par la Région s'est poursuivi en 2020 afin de réviser les dernières locomotives BB26000 acquises et leur donner la capacité de circuler en réversibilité.

De même 4 voitures pilotes B5uxh permettant d'opérer les rames en réversibilité ont été acquises auprès de TER Bourgogne-Franche-Comté et transformées dans les ateliers de Périgueux pour pouvoir rouler à 200 km/h.

Le technicentre Grand Est participe aussi à la modernisation du parc Corail en effectuant lui-même la modification pour rouler à V200 pour tout le parc des voitures Corail, l'intérêt étant de disposer d'une flotte Corail unifiée.

Une campagne de remotorisation des AGC a débuté en 2017 afin de respecter les normes environnementales : elle consiste à remplacer les moteurs de type Euro 2 et Euro 3 par des moteurs de type Euro 3A. Ce programme va se poursuivre jusqu'en 2023 et participe au verdissement du parc thermique.

En 2020, ce sont 15 moteurs de plus qui ont été remplacés en norme €3A le calendrier étant respecté et malgré la crise sanitaire. Ces opérations sont financées par la Région à 100%.



NOUVEAUX PROGRAMMES DE RÉVISION ET DE MODERNISATION DES VOITURES CORAIL

En 2020 la Région s'est engagée financièrement sur 2 programmes de révision pour le matériel remorqué de type Corail, un premier programme de Révision Générale (RG) de 53 voitures et un second programme de Révision et de Modernisation pour 27 voitures du parc exploités sur Vallée de la Marne.

Ces 2 programmes sont établis pour se terminer en 2024.

En sortie de révision ces matériels arboreront la nouvelle livrée « Fluo Grand Est » choisie par la Région.

FIN DE L'EXPLOITATION DES LOCOMOTIVES ÉLECTRIQUES

Avec une moyenne d'âge de 45 ans ces locomotives ont été remplacées par des machines plus modernes type, toujours en circulation commerciale avec du matériel type RRR.

MODERNISATION ET DÉVELOPPEMENT DU PARC TER 2N NG

La ligne transfrontalière Nancy – Metz – Luxembourg représente un enjeu économique et sociétal majeur pour la Région.

Avec un fort développement durant la dernière

décennie (+200%), puis un taux de croissance entre 8 et 10% par an depuis 4 ans, son développement va se poursuivre.

L'estimation du développement prévoit une évolution du nombre de frontaliers utilisateurs du transport ferroviaire de 11000 en 2017 à 22000 en 2023 et 25000 à l'horizon 2030.

Pour assurer ce service, une flotte de 25 rames TER2N Ng tricaisses à 2 niveaux en oeuvre.

La flotte va être renforcée par l'acquisition de 16 rames TER 2N Ng 5 caisses (Z26500 5C) provenant de la région Normandie.

Modification des rames TER2N NG en ERTMS

L'inhibition de du système de sécurité des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL) « MEMOR II+ » et impose de réaliser à partir du 01/01/2020 le trafic transfrontalier uniquement avec du matériel ferroviaire équipé du système de sécurité Européen « ERTMS ». Avec la moitié de la flotte des rames TER 2N Ng Grand Est équipée « ERTMS » à fin décembre 2019, le trafic s'est réalisé au 1^{er} trimestre 2020 avec une rupture de charge à Thionville, les rames « ERTMS » concentrées sur le territoire Grand-Ducal, Thionville – Luxembourg, et les rames non équipées pour l'acheminement des voyageurs jusqu'à Thionville.

En parallèle, le retrofit ERTMS des rames se poursuivait conformément au planning malgré le contexte sanitaire contraignant.

4.2 LES GARES

LE PÉRIMÈTRE ET LA SEGMENTATION DES GARES

La région Grand Est compte 398 gares et haltes dans son patrimoine.

Dans le cadre de la création de la branche Gares & Connexions, ces gares et haltes ont été classées en 3 catégories tarifaires, selon le Document de Référence du Réseau 2020 (DRR) :

- La catégorie A regroupe les gares de voyageurs d'intérêt national. Ces gares sont celles, dont la fréquentation par des voyageurs des services nationaux et internationaux de voyageurs, est au moins égale à 250 000 voyageurs par an ou dont ces mêmes voyageurs représentent 100 % des voyageurs. La redevance est fixée par gare ou ensemble fonctionnel de gares.
- La catégorie B regroupe les gares de voyageurs d'intérêt régional. Le périmètre de gestion correspond, dans chaque région, à l'ensemble des gares n'appartenant pas à la catégorie A mais dont la fréquentation totale est au moins égale à 100 000 voyageurs par an. La redevance est fixée, par région, pour l'ensemble des gares de cette catégorie.
- La catégorie C regroupe les autres gares de voyageurs; elles sont qualifiées de gares d'intérêt local. Leur périmètre de gestion correspond, dans chaque région, à l'ensemble des gares de cette catégorie. La redevance est fixée, par région, pour l'ensemble des gares de cette catégorie.

LES GRANDS PRINCIPES DU MODÈLE ÉCONOMIQUE DES GARES

Gares & Connexions maîtrise les charges transporteurs des gares du Grand Est.

Ces charges liées aux gares sont facturées à la Région en « C2 ».

Elles sont réparties en trois types: les charges transporteur (services de gare, systèmes d'information voyageur, toilettes...), les charges communes (frais de structures, nettoyage, sécurité incendie...) et les charges liées au patrimoine (dotation aux amortissements, charges financières).

Au niveau du projet, la fiabilisation du nouveau système a rencontré des difficultés induites, non pas par le fonctionnement du système ERTMS, mais par une nouvelle réglementation imposée par le gestionnaire d'infrastructure Luxembourgeois CFL, sous couvert de l'ACF.

Afin d'optimiser le coût de mise en place et de maintenance des balises au sol, cette nouvelle réglementation avait pour objet de réduire le temps admis de non-communication entre le sol et le bord à 1 s. (Blind Time), temps inférieur aux normes Européennes.

Cette contrainte a rendu le système extrêmement sensible aux perturbations électromagnétiques environnantes et a induit des déclenchements de freinages d'urgences intempestifs générant des perturbations dans le trafic transfrontalier.

Le travail conjoint entre les équipes SNCF et ALSTOM a permis de proposer aux autorités Luxembourgeoises une solution alternative permettant de relever ce temps tout en conservant leur objectif, de mettre en place une protection électromagnétique sur les trains et de développer un logiciel, homologué en France et Luxembourg, moins sensible à ce phénomène.

À mi-décembre 2020, l'ensemble des rames de la flotte étaient modifiées avec un haut niveau de fiabilité.

Cette acquisition nécessitera une modification de ces rames pour les rendre aptes à circuler au Grand-Duché. Par le biais d'un projet de rétrofit, ces nouvelles rames feront l'objet de l'intégration du système de sécurité Européen ERTMS et des spécificités systèmes Luxembourgeois.

La mise en circulation commerciale des rames Z26500 est prévue, pour les 2 premières rames pour le SA2023, et de manière progressive pour les 14 autres rames de mars 2024 à juin 2025.

MOUVEMENT DU PARC DE MATÉRIEL

En 2020, les principaux mouvements de parc ont été les suivants :

- Livraison et mise en service commercial de 3 rames Coradia liner 6 caisses,
- Livraison et mise en service commercial d'1 rame Régiolis 6 caisses,
- Acquisition de 4 voitures pilotes pour la mise en service de la réversibilité sur la ligne entre Paris Est et Strasbourg,
- Poursuite de la location à SNCF Voyageurs Île de France de 2 rames BGC jusqu'à l'été 2022,
- Radiation de :
 - 2 locomotives BB15000,
 - 7 locomotives BB25500.

Ces mouvements et programmes de modernisation participent à la stabilité de l'âge moyen du parc accessible aux voyageurs.

CATEGORISATION DES GARES

SYNTHÈSE DES PRESTATIONS PROPOSÉES



UN SCHÉMA DE SERVICE POUR LES GARES DU GRAND EST

En complément de la classification des gares en 3 segments A, B et C, la Direction Régionale des Gares du Grand Est a proposé à la Région Grand Est une catégorisation plus fine, basée sur les attentes des clients et adaptée à notre Région.

Chaque gare a ainsi été catégorisée en fonction du nombre et du profil des voyageurs qui l'utilisent, des connexions intermodales disponibles et de son importance dans l'aménagement du territoire.

Pour chaque catégorie de gare, un projet de service répondant aux attentes des voyageurs a été défini. Ci-dessus le détail des services qui seront à terme proposés dans chaque catégorie de gare (les gares en couleur correspondent aux services systématiquement proposés, celles en gris clair correspondent aux services proposés en fonction des besoins et opportunités locales). L'intégralité du programme au Schéma Directeur des Services en gare est financée à 100% par la Région Grand Est.

UNE AGENCE GARES À L'ÉCOUTE ET FORCE DE PROPOSITION

La priorité de la Direction Régionale Gare du Grand Est est la satisfaction de l'ensemble de ses clients.

Le schéma de service des gares du Grand Est en est une illustration, mais elle n'est pas la seule.

Depuis 2017, les équipes de Gares & Connexions se forment à de nouvelles méthodes de travail, comme le « Design Thinking » qui permet de travailler les projets de développement de façon plus agile, en impliquant pleinement les différents utilisateurs finaux dès les premières phases du projet.

Ces nouvelles approches ont permis de proposer un nouveau concept de pôle intermodal, « EMA » (Espace des Mobilités Augmentées). Chaque espace est ainsi créé après observation des chaînes de mobilité et de la diversité des pratiques intermodales de la gare concernée, afin d'accompagner les comportements des voyageurs de bout en bout et de faciliter les modes de déplacement ayant un moindre impact écologique. Le futur de PEM de Vitry Le François sera le premier du Grand Est à bénéficier de ce nouveau concept.

Dans cet esprit, la direction Régionale des Gares du Gare Est expérimente depuis fin 2018 différents dispositifs « Nudge », notamment en gare de Strasbourg. Ces dispositifs visent à modifier la perception qu'ont les clients de la gare, à simplifier leur orientation vers les différents services, afin de rendre les gares plus simples et plus intuitives.

Un dispositif spécifique a également été déployé afin de répondre à la demande de la Région Grand Est de mieux indiquer l'accès aux aéroports, et notamment celui de Strasbourg-Entzheim. Ces expérimentations ont déjà permis d'enrichir le projet d'aménagement de la gare de Strasbourg.

UN PILOTAGE CENTRÉ AUTOUR DE LA PERCEPTION DES CLIENTS

Au quotidien, Gares & Connexions priorise ses actions en fonction des attentes des clients utilisateurs des gares. La production est organisée autour de 5 axes prioritaires pour nos clients, et qui sont devenues des « promesses » sur lesquelles nous nous engageons.

- P1 - Les informations
- P2 - Les déplacements dans la gare
- P3 - La propreté et la sûreté de la gare
- P4 - Le confort en gare
- P5 - Les commerces / les services dans la gare

Dans les grandes gares A, en raison de la crise sanitaire, une seule mesure de la satisfaction des clients a lieu en 2020. Les clients sont interrogés sur leur satisfaction globale, ainsi que sur leur niveau de satisfaction sur chacune des promesses.

Les équipes de Gares & Connexions sont challengées avec un objectif d'amélioration continue de ces résultats de satisfaction.

Dans les gares de Connexions, la Direction Régionale Gares du Grand Est déploie depuis fin 2019 des bornes « Voix du Client » qui permettent de mesurer finement la satisfaction des clients en gare. Ces bornes permettent non seulement d'administrer en permanence le questionnaire de satisfaction gare, mais également de soumettre à nos clients d'autres questions choisies localement.

Point sur le Grand Est

Avec un niveau de satisfaction global dans ses gares A de 8,05/10, pour le Grand Est, l'objectif fixé par Gares & Connexions a été atteint en 2020. Cette satisfaction est en nette hausse par rapport aux années précédentes et atteint son meilleur niveau depuis 2015.

Deux gares se trouvent dans le top 5 national Reims avec une note de 8.51 et Meuse TGV a atteint la note de 8.45.

LES ÉQUIPEMENTS ET LA POLITIQUE DE MAINTENANCE

La politique de maintenance a pour objectif le Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO) du patrimoine immobilier pour :

- assurer la Sécurité des personnes et des biens,
- assurer la pérennité des ouvrages en termes de solidité, d'état général et de bon état de fonctionnement.

Les natures d'opérations de la maintenance propriétaire sont :

- les opérations GE (Opération Grand Entretien) et MEC (Mises En Conformité, électrique, incendie...),

- les VR (Visites Réglementaires), les visites de Gestion, les Inspections Détaillées,
- la maintenance propriétaire élargie, les CME (Contrat de Maintenance Externe) les forfaits PTP (Petits Travaux propriétaire non Programmés),
- Les obligations légales et responsabilités en matière d'environnement.

Afin de planifier les dépenses, un programme pluriannuel de travaux de maintenance est élaboré. En 2020, des travaux de maintenance ont été réalisés sur le périmètre Gares & Connexions pour un montant de 3.200K€.

LES ANIMATIONS DANS LES GARES

Le Pôle Communication et Affaires Publiques de SNCF Gares & Connexions travaille, en collaboration avec les équipes terrain, à la valorisation de la qualité du moment passé dans les gares du Grand Est.

Il anime les pages Facebook des gares de Strasbourg, Metz, Nancy, celle de Reims depuis 2021, valorise l'aménagement des gares grâce aux travaux conduits par SNCF Gares & Connexions et met en œuvre des partenariats culturels.

Au cours de l'année 2020, nous avons poursuivi le développement de nos contacts dans les milieux culturels pour offrir des manifestations de qualité en écho aux animations du territoire ou à leur actualité. Nos gares sont également en relais des expositions culturelles conduites par notre Direction de la Culture de SNCF Gares & Connexions. En raison de la situation sanitaire, les inaugurations, manifestations culturelles et événements ont été limités.

Les actions menées par G&C suite à la pandémie de COVID-19

- Mise en place des marquages au sol pour le sens de circulation et le respect des distanciations,
- Des annonces sonores et affichages print et digital concernant les mesures sanitaires + relai de la campagne gouvernementale « Tous Anti - COVID ».



PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS RÉALISÉS EN GARE EN 2020

L'année 2020 a été marquée par :

- la poursuite du déploiement du schéma de service sur la région Grand Est, financé à 100 % par la Région Grand Est.
- un programme de régénération,
- la poursuite de nombreux projets d'accessibilité
- la rénovation en cours de la grande halle voyageurs de Troyes,
- un programme de régénération des équipements existants et de rénovation des BV sur les gares B et C,
- la suite de travaux dans le cadre de la signature d'une convention pluriannuelle 2018-2020 avec le Conseil Régional pour améliorer l'info voyageurs,
- la rénovation en cours de la grande halle voyageurs de Troyes.



Projet 1001 Gares

Nous avons signé la convention 1001 gares du « café vélo à Mutzig » en présence de Jean ROTTNER et de JP FARANDOU en juillet 2020

Campagne « MERCI » dans nos gares du Grand Est pour remercier toutes « ces mains invisibles (qui ont contribué) à ne pas perdre le fil de nos vies » durant la crise COVID19.



4.3 L'ENGAGEMENT DANS LES ACTIONS SOLIDAIRES ET DURABLES

Le contexte sanitaire a perturbé les projets prévus en 2020, aussi SNCF et la Fondation SNCF ont su adapter leurs actions pour continuer à soutenir les associations partenaires et affirmer l'engagement sociétal de notre entreprise, notamment autour de la prévention.

La Fondation SNCF propose deux modes de soutien aux associations :

- Un soutien financier,
- Un soutien en mécénats de compétences.

Le soutien financier

En 2020 il s'est traduit par :

- 44 000 € répartis entre 24 associations lauréates des coups de Cœur solidaires.
- 24 000 € pour 4 associations lauréates de l'appel à projets « apprendre pour grandir ».
 - Club Léo Lagrange de Saint-Dizier (52)
 - Le Numéripôle à Bras sur Meuse (55)

- L'orchestre national de Metz (57)
- L'association Ariana à Strasbourg et Mulhouse (67 et 68)
- 12 000 € pour l'école de la 2^e chance de Champagne-Ardenne pour son projet sur la mobilité inclusive.
- 5 000 € de fonds COVID attribués à l'Association Départementale de Protection Civile du Bas-Rhin.
- 39 500 € pour 4 associations en mécénat territorial, qui ont mis en place des projets sur les trois anciennes régions composant le Grand Est.
 - Emmaüs Mundo dans la vallée de la Bruche (67)
 - Kodiko à Strasbourg (67)
 - Le réseau Etincelle à Metz (67)
 - Par le monde à Estissac (10), Epernay (51) Rolampont (52), Zaessingue (68)



Grâce à des partenariats nationaux, la Fondation a également apporté son soutien à des associations œuvrant également dans notre région, telles que Demos, Les concerts de Poche, La Fabrique Opéra.

Le soutien en mécénat de compétences

En plus des partenariats nationaux qui se déclinent dans les régions, deux associations sont soutenues régionalement. Il s'agit de :

- Kodiko qui permet de former des binômes avec une personne réfugiée afin de l'accompagner dans son projet professionnel. En un an, 8 binômes agent SNCF/personne réfugiée ont été constitués.
- La cravate solidaire qui propose d'intervenir lors d'ateliers RH, soit en conseillant sur son image une personne en recherche d'emploi, soit en menant une simulation d'entretien d'embauche.

En raison du contexte sanitaire, actuellement seules les missions à distance peuvent être réalisées.

Les actions sociétales ont été adaptées au contexte sanitaire, pour pouvoir continuer à le mener à bien.

La prévention

Lors de l'année 2019/2020 les Volontaires en Milieu Scolaires ont sensibilisé, sur l'ensemble de la région, 7 401 élèves lors de 318 interventions. Aucune intervention n'a pu avoir lieu entre mars et juillet. Lors d'une année scolaire habituelle, ce sont environ 15 000 jeunes qui sont sensibilisés. Les gestes barrières sont abordés, à présent, lors de chaque séance.

L'insertion

SNCF s'implique dans l'insertion des personnes éloignées de l'emploi. En 2020, 54 contrats de prestation et d'achats ont été passés auprès d'entreprises d'insertion, d'ateliers et chantiers d'insertion, d'associations intermédiaires et d'entreprises de travail temporaire d'insertion.

La lutte contre la récidive

Le contexte sanitaire a perturbé l'accueil de personnes condamnées à des heures de Travail d'Intérêt Général. En revanche, en lien avec l'Agence Nationale du Travail d'Intérêt Général, de nouvelles missions ont été recensées au sein du groupe SNCF, sur l'ensemble de la région. Ce recensement permettra de mieux cibler les accueils et de répondre plus rapidement aux sollicitations des services du ministère de la Justice.

ACTIONS POUR L'ENVIRONNEMENT

Déploiement progressif de la démarche PLANETER au niveau de la BU TER Grand Est

3 lots

Opti-conduite:

L'Opti-conduite vise à réduire la consommation des trains en circulation. Cet outil, qui se base sur les caractéristiques d'infrastructure et de matériel, propose une aide à la conduite par la mise à disposition au conducteur d'une vitesse de référence dynamique, permettant ainsi une économie de l'énergie grâce à une conduite adaptée en temps réel. TER GE déploie auprès de l'ensemble de ses conducteurs ce nouvel outil.

Éco stationnement des rames:

Vise à réduire la consommation des trains en stationnement. Dans cette optique, plusieurs axes sont travaillés associant les différents métiers de la production :

- La sensibilisation et la formation de l'ensemble des acteurs à ces enjeux,
- La mesure et le suivi de nos consommations au sein de chaque territoire,
- La mise en œuvre de principes partagés pour limiter le fonctionnement des moteurs lorsque les matériels ne sont pas en mouvement.

Sobriété:

Nous souhaitons diminuer la consommation énergétique liée à notre façon de consommer.

- Nos objectifs: Consommer moins et mieux,
- Réduire nos locaux peu utilisés, réduire les parcours de nos véhicules de service, encourager les trajets domicile/travail en co-voiturage, en vélo ou en transport en commun pourra aussi réduire notre empreinte CO₂.
- Enfin, une politique d'achat plus économe en ressources et en empreinte CO₂ auprès des entreprises en local est encouragée. Nous venons d'ailleurs de publier auprès de nos collaborateurs une charte d'achat durable et responsable TER GE.

Actions côté Technicentre Grand Est:

- Réécriture du management de l'environnement pour le TC GE (issue de la fusion).
- Préparation du changement de prestataire pour les déchets, préparation de la certification.
- Innovation pour la télécommande de la fermeture des portes à distance sur le site d'Epernay, envoi en radiation d'un certain nombre de matériels, reprise du suivi de la consommation énergétique pour le périmètre Grand Est, allègement du protocole de dépollution site de Strasbourg en raison de sa plus faible efficacité: on arrive au bout de la pollution.



5 LA QUALITÉ DE SERVICE

5.1 LA QUALITÉ PERÇUE | 88

5.2 LES RÉSULTATS | 89

5.3 LA QUALITÉ PERÇUE PAR LIGNE | 89

5.4 LA LABELLISATION | 90

5.1 LA QUALITÉ PERÇUE

Depuis 2012, des enquêtes de satisfaction clientèle sont effectuées pour le compte de TER. Ces enquêtes permettent de recueillir le niveau de satisfaction des clients TER eu égard aux prestations de service qui leur sont offertes.

Dans le contexte sanitaire de 2020, les enquêtes à bord étaient complexes à réaliser (questionnaires remis en main propre au client) et leurs résultats peu représentatifs pour en tirer des actions de progrès.

En accord avec la Région, aucune enquête de satisfaction client n'a donc été réalisée en 2020.



5.2 LES RÉSULTATS

Suite à la crise sanitaire en 2020, il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction clients.

Pour rappel: les résultats de 2019, concernant la satisfaction globale des clients TER affichent un résultat à hauteur de 85%. Ce résultat est supérieur de 3 points à celui de 2018.

Un peu plus de 7 voyageurs sur 10 déclarent que leur train arrive à l'heure ou pratiquement à l'heure.

Concernant l'information voyageurs en situation perturbée, entre 4 et 5 voyageurs se déclarent satisfaits. C'est une progression par rapport à 2018.

5.3 LA QUALITÉ PERÇUE PAR LIGNE

Suite à la crise sanitaire en 2020, il n'y a pas eu d'enquêtes de satisfaction, les résultats ci-dessous sont ceux, pour rappel, de l'année 2019.

Les lignes où les résultats des enquêtes montrent une satisfaction moins importante sont celles qui ont connu des difficultés de production.

5 La qualité perçue par les voyageurs

| | |
|-------------------------------------|-------|
| NANCY - LONGWY | 91,2% |
| STRASBOURG - SELESTAT | 90,6% |
| STRASBOURG - MOLSHEIM | 90,2% |
| STRASBOURG - BALE TER 200 | 89,9% |
| REIMS - CHARLEVILLE | 89,7% |
| NANCY - ST DIE | 89,1% |
| NANCY - REMIREMONT | 88,4% |
| NANCY - BAR LE DUC | 88,1% |
| CHALONS - CHAUMONT | 88,0% |
| STRASBOURG - SARREGUEMINES | 87,9% |
| REIMS - EPERNAY | 87,8% |
| CHARLEVILLE - GIVET | 87,3% |
| NANCY - STRASBOURG | 87,2% |
| METZ - FORBACH | 86,9% |
| STRASBOURG - HAGUENAU - WISSEMBOURG | 86,7% |
| METZ - STRASBOURG | 86,6% |
| REIMS - CHALONS | 86,6% |
| MULHOUSE - BALE | 85,6% |
| METZ - NANCY | 85,2% |
| METZ - VERDUN | 84,2% |
| MULHOUSE - KRUTH | 82,1% |
| VALLÉE DE LA MARNE | 79,7% |
| L4 - PARIS - MULHOUSE | 78,8% |
| METZ - LUXEMBOURG | 71,5% |

5.4 LA LABELLISATION

Jusqu'en 2015, l'activité TER était inscrite dans une démarche qualité basée sur le principe de la certification NF Service. La mise en place de la Région Grand Est et le nouveau conventionnement ont été l'occasion d'évoluer par rapport à cette démarche, en place depuis 2000.

TER et la Région Grand Est ont mis en œuvre une nouvelle démarche qualité, permettant d'associer des indicateurs de qualité produite (14 items) et des indicateurs de qualité perçue (9 items) sur les domaines du parcours clients TER.

Les items de qualité produite, qui peuvent différer selon les lignes, portent sur :

- la disponibilité des distributeurs de billets régionaux,
- la disponibilité des composteurs,
- la disponibilité des ascenseurs,
- la disponibilité des abris à vélos,
- la disponibilité des escaliers mécaniques,
- la propreté dans les gares et les points d'arrêts,
- la régularité à 5 minutes 59,
- la régularité en heure de pointe,
- les trains supprimés,
- le nombre de réclamations,
- la propreté et l'équipement des toilettes à bord,
- la disponibilité des toilettes à bord,
- la propreté des trains,
- respect de la composition des trains.

Les items de qualité perçue, identiques pour toutes les lignes, mesurent le niveau de satisfaction sur :

- la démarche d'achat, la régularité,
- la satisfaction globale,
- le passage en gare,
- le voyage à bord,
- l'information aux voyageurs en gare en situation perturbée inopinée,
- l'information à bord en situation perturbée inopinée,
- la sécurité en gare,
- la sécurité à bord.

Un système de points attribués à chaque ligne permet, en fonction de l'atteinte des résultats, d'accorder une labellisation à la ligne.

Cette démarche est un travail de co-construction avec les associations d'usagers et la Région à travers des rencontres régulières (Observatoires de la qualité de service).

24 lignes sont ainsi suivies, ce qui représente 92% du trafic.

Pour information : les 17 lignes labellisées en 2019, le restent en 2020.

La situation sanitaire de 2020 n'a pas permis de faire de nouvelles mesures :

- STRASBOURG – BALE TER 200
- NANCY – BAR LE DUC
- STRASBOURG – MOLSHEIM
- NANCY – SAINT-DIÉ
- STRASBOURG – WISSEMBOURG
- NANCY – REMIREMONT
- STRASBOURG – SÉLESTAT
- METZ – NANCY
- MULHOUSE – BALE
- CHALONS - CHAUMONT
- REIMS - CHALONS EN CHAMPAGNE
- REIMS - EPERNAY
- REIMS - CHARLEVILLE
- NANCY - LONGWY
- METZ - FORBACH
- METZ – VERDUN
- MUHOUSE - THANN - KRUTH

Ces lignes affichent toutes un haut niveau de qualité de service et de satisfaction clients. Elles ont répondu à l'ensemble des critères du dispositif et ont été labellisées.



6

LA RELATION AUX USAGERS

6.1 CONTACT TER | 94

6.2 LA CONCERTATION
AVEC LES USAGERS | 96



6.1 CONTACT TER

Le Centre de Relation Client TER Grand Est est ouvert 7 jours sur 7 :

- du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30,
- le samedi de 9h à 14h,
- le dimanche et les jours fériés de 15h à 20h.

L'accès à ce service peut se faire :

- Par téléphone (numéro gratuit) au 0805 415 415,
- Par le site TER par la fonction « Clic to call ».

Depuis octobre 2020, un nouveau service a été mis en place sur Contact TER Grand Est :

- L'achat de billet par SMS. Ce service permet d'acheter un billet TER par téléphone jusqu'à 2 heures avant le départ du train.

Les principales missions du Centre de Relation clientèle sont :

- répondre aux demandes de renseignements horaires, de tarifs ou de services,
- informer les clients sur les plans de transport, en situation normale, perturbée prévue ou inopinée,
- traiter les demandes de remboursement et les réclamations,
- gérer la relation clients au travers de diverses campagnes de marketing,
- délivrer les cartes commerciales Primo et Presto avec envoi à domicile,
- confectionner et envoyer les cartes solidaires Grand Est.

L'ACTIVITÉ DE CONTACT TER EN 2020

Les appels téléphoniques

En 2020, plus de 80 000 appels reçus (en moyenne 220 appels par jour), soit une baisse de 20% par rapport à 2019.

La baisse est liée au contexte sanitaire en France et au ralentissement de l'activité.

Plus de 7 745 courriels ont été réceptionnés à Contact TER Grand Est en 2020.

Les motifs principaux d'appels ou de courriels d'information sont les suivants :

- horaires et trajets en situation perturbée,
- tarif et produit,
- mouvement social.

L'après-vente (dédommagements, réclamations)

Plus de 27 295 dossiers d'après-vente ont été traités.

Ce volume ne comprend pas le traitement du remboursement des abonnements suite au mouvement social de décembre/janvier (traitement par virement réalisé via un site internet dédié).

Ce traitement, plus digitalisé et automatique, a permis une gestion en masse du remboursement des abonnements.

Accès TER GRAND EST

Ce service, qui existait auparavant en Lorraine, a été étendu sur tout Grand Est par la Région et assuré par SNCF.

Ce service permet aux personnes à mobilité réduite d'appeler gratuitement le CRC afin de réserver une prestation dite d'assistance garantie.

Ce service s'adresse à toute personne :

- titulaire d'une carte d'invalidité civile, de priorité ou de stationnement,
- titulaire d'une carte mobilité inclusion,
- titulaire d'une carte « réformé/pensionné de guerre »,
- utilisant un fauteuil roulant au quotidien.

La réservation doit se faire 48H avant le voyage.

Elle peut être faite par simple appel au CRC ou via un formulaire en ligne.

Les horaires du service sont : du lundi au vendredi de 8h à 18h, le samedi de 9h à 14h.

Prestations 2020 Accès TER Grand Est

| | 1T | 2T | 3T | 4T | Total |
|-----------------------------------|-------|-----|-------|-------|-------|
| Appels traités¹ | 984 | 300 | 994 | 619 | 2 897 |
| Prises en charge réservées | 2 724 | 346 | 2 321 | 1 851 | 7 242 |

1 - intègre les appels des clients pour modification ou annulation



6.2 LA CONCERTATION AVEC LES USAGERS

Une fois par an, la région Grand Est organise une période de concertation avec tous les acteurs liés aux transports régionaux.

Avec la crise sanitaire, aucun COREST ne s'est tenu en 2020.

Cependant, compte tenu de la situation particulière et des nombreuses adaptations du plan de transport, des réunions en visioconférence ont eu lieu associant la Région Grand Est, SNCF Voyageurs, SNCF Réseau et les représentants des associations d'usagers.



SNCF voyageurs
DIRECTION RÉGIONALE TER GRAND EST

