



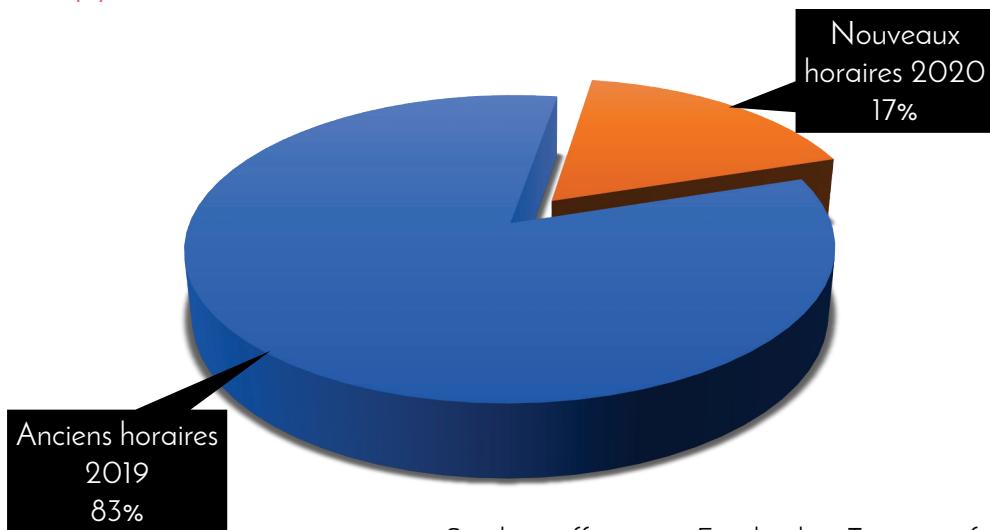
# Propositions UDUPC - 09/03/2020

Horaires 2021, tarification, abonnements, indemnisations, réservations...

# Etat des lieux du SA 2020 (1/2)

Un sentiment global des usagers de désaffection pour le train.

Pour les trains du matin entre Caen-Lisieux-Bernay-Evreux-Paris, préférez-vous revenir aux anciens horaires ou garder les nouveaux horaires avec le 4ème train supplémentaire ?



Un mauvais taux d'occupation

Photos prises le 04/03 dans le 3363 - voiture 2

# Etat des lieux du SA 2020 (2/2)

Les horaires de pointe 2020 ne correspondent plus aux besoins des usagers. Les livraisons des rames OMNEO ont beaucoup trop de retard, les locomotives « corails » sont trop anciennes et certaines voitures « corails » arrivent en radiation : le parc normand est insuffisant pour gérer une augmentation de l'offre ferroviaire en Normandie

→ Des horaires en pointe du matin non adaptés à la vie familiale et aux rythmes de travail

- Arrivée trop tardive à Paris (8h40 vs 8h20) et un mauvais taux d'occupation pour le trains 3363
- Report massif des usagers d'Evreux sur le train 851024 qui surcharge le train pour les usagers de Bueil et Bréval
- Arrivée trop tôt pour le train 851024 à Evreux pour les étudiants/lycéens (Arrivée à 7h15)
- Départ trop tôt pour le train 3330 (ex : difficultés de prendre ce train avec les transports en communs à Caen et départ trop tôt pour la vie familiale à Evreux)
- Disparition du train Caen-Cherbourg de 18h24 alors qu'il y a un train toutes les 30min le matin pour Cherbourg-Caen

→ Une demande d'arrivée à 8h à Paris pour les usagers de Cherbourg, Valognes, Carentan, Lison et Bayeux

→ Une demande de rétablissement du train Paris-Cherbourg 3313 en direct Paris-Caen

# Demandes pour le SA 2021

**Les usagers veulent retrouver des horaires semblables à 2019. La modification en 2020 a impacté très fortement les rythmes familiaux, sociaux et de travail.**

## → Heure de pointe du matin

- Echange de sillon entre le train 3360 (Caen-Paris) et le train 3103 (Le Havre-Paris) pour une arrivée à 8h20 pour correspondre aux besoins des usagers pour le rythme familial, social et de travail
- Mise en place d'un train Cherbourg-Paris avec une arrivée à 8h
- Décalage du train Serquigny-Paris 851024 pour que les étudiants/lycéens arrivent un peu plus tard à Evreux
- Ajout d'un train Paris-Cherbourg pour une arrivée à 8h à Caen et 9h15 à Cherbourg
- Ajout d'un train Caen-Cherbourg pour une arrivée à 7h30
- Ajout d'un train Caen-Cherbourg pour un départ à 18h30

## → Heures de pointe du soir

- Remise en direct Paris-Caen du train 3313 pour ne plus allonger le temps de trajet pour Cherbourg
- Création d'un train Paris-Deauville aux alentours de 19h pour que les usagers des gares d'Evreux, Bernay et Lisieux aient un train pour correspondre aux besoins des usagers pour le rythme familial, social et de travail

# Tarification Tempo

Les nouveaux abonnements offrent moins de souplesse que les anciens forfaits. La nouvelle grille tarifaire Tempo et l'utilisation des cartes de réduction régionales ne sont pas claires pour les usagers.

Nécessité de proposer à nouveau les abonnements hebdomadaires

- Ces abonnements correspondent aux nouveaux rythmes de travail des usagers
- La région Normandie est la seule région à ne plus proposer ces abonnements

Nécessité de simplification de la gamme tarifaire et des cartes de réduction régionales

Maintien des tarifications avantageuses pour les abonnés

- Pas de hausse tarifaire des abonnements « bout en bout » et « combiné »
- Maintien du geste commercial appliqué en 2020 aux anciens détenteurs de forfaits « dégressifs »

# Gestion des abonnements Tempo

Les abonnés font face à une multiplication des interfaces et des types d'authentification pour gérer leur abonnement, s'inscrire à la garantie voyageur et effectuer leur réservation.

Besoin d'une refonte globale de l'interface destinée aux abonnés Tempo

- Toute les fonctionnalités doivent être présentes dans un seul site
- Une seule authentification basée sur le compte « SNCF Connect » (email / mot de passe)

Mise à disposition d'une application mobile pour gérer son compte et toutes les autres fonctionnalités

- Attestation annuelle / mensuelle
- Suspension de l'abonnement
- Modification de l'abonnement
- Réservation de places
- Garantie Voyageur NOMAD

# Indemnisation des voyageurs (1/2)

Il existe une non-équité de traitement sur l'indemnisation des voyageurs en cas de retard. Les abonnés mensuels et voyageurs occasionnels sans réservation doivent avoir accès à cette indemnisation.

Mise à disposition de la « Garantie Voyageurs NOMAD TRAIN » pour tous les types d'usagers

- Ajout des forfaits mensuels et des voyageurs occasionnels sans réservation dans le dispositif d'indemnisation

Nécessité de simplifier la demande de remboursement pour les voyageurs occasionnels avec réservation

- Inutilité de demander toutes les informations sur le train concerné à partir du moment où l'usager inscrit sa référence de dossier voyage

The screenshots show three steps of a web form:

- Step 1:** Shows fields for "Dossier voyage" (with example AZERTY) and "Nom" (with example Dupont). It includes a "Connectez-vous" button and links to "Conditions Générales" and the SNCF logo.
- Step 2:** Shows travel details: "Date du voyage" (JJ/MM/AAAA), "Numéro de Train" (dropdown menu), "Gare de départ" (empty field), "Gare d'arrivée" (empty field), and a "Prix indiqué sur le titre de transport" field containing "15.50". It also shows a "Retard annoncé à l'arrivée" field with "minutes" and "40".
- Step 3:** Shows a file upload field containing "1582298462599184856\_60624.jpg", a "Parcourir" button, and validation buttons for "Valider la demande" and "Vider les champs". It also includes "Conditions Générales" and the SNCF logo.

# Indemnisation des voyageurs (2/2)

La demande, réception et utilisation des bons d'achats digitaux sont un frein pour les usagers. Les usagers ne peuvent utiliser leurs bons comme ils le souhaitent.

## Mise en place d'un compte prépayé « Garantie Voyageur NOMAD TRAIN »

- A chaque demande d'indemnisation d'un usagers occasionnels ou d'un abonné mensuel ou hebdomadaire, le bon d'achat est automatiquement crédité sur son compte.
- Ce compte prépayé doit pouvoir être utilisé lors de l'achat d'un titre de transport en ligne ou en physique via l'utilisation d'une carte munie d'une puce ou d'un QR code par exemple.
- Ce compte prépayé présente l'avantage de fidéliser le client en l'autorisant à utiliser librement ses bons d'achats sans contrainte de cumul ou de date de validité.



# Réservation à bord des trains (1/2)

**Les modalités actuelles de réservation à bord des trains conviennent parfaitement aux usagers (occasionnels et abonnés)**

## Nécessité de garder un système équivalent

- Réservation non obligatoire pour les abonnés avec attribution d'un « lot » de places non-réservees dans les trains
- Possibilité pour les abonnés de réserver une place gratuitement
- Possibilité d'acheter un titre de transport sans réservation (billet ouvert)

## Besoin ponctuel de mettre en place une réservation obligatoire

- Cette solution pourrait être mise en place sur certains trains identifiés comme très chargés (vendredi soir, dimanche soir)
- Les abonnés doivent pouvoir réserver une place sans quota de réservation (pas de limite du nombre de places pour les abonnés)
- Possibilité pour les abonnés de monter à bord des trains même sans réservation (utilisation des strapontins)

# Réservation à bord des trains (2/2)

Le parcours client de l'interface destinées aux abonnés pour la réservation de place n'est pas optimal et n'est pas compatible mobile.

Besoin d'une refonte totale de l'interface de réservation pour les abonnés

- Interface simplifiée dans le parcours client
- Pas besoin de demander le numéro de carte bancaire

Mise à disposition d'une application mobile

- Une application mobile qui permet de réserver simplement et rapidement
- Une application mobile qui permet d'échanger ses réservations à la dernière minute
- Permet de retrouver toutes ses réservations en quelques clics

# Demandes générales (1/2)

**Les services en gare doivent être améliorés et des travaux de sécurisation doivent être revus.**

## → Services en gares

- Revoir les heures d'ouvertures des guichets pour permettre à tous les usagers d'avoir accès aux services de la SNCF
- Maintien du personnel en gare
- Mise en place de guichets Atoumod dans toutes les gares de la ligne Paris-Caen-Cherbourg
- Placement d'automates délivrant des titres de transport à l'extérieur des gares pour permettre la vente pendant les heures de fermeture (ex : Gare de Bayeux)

→ Revoir la sécurité des passerelles de Lisieux et Evreux qui sont dangereuses (glissantes) en cas de pluie ou gel et vigilance sur la plateforme de Valognes en cours de construction.

→ Maintien garanti du personnel à bord des trains (2 contrôleurs par train)

→ Maintien des correspondances en cas de retard (bus et train)

# Demandes générales (2/2)

**La ligne Paris-Caen-Cherbourg a besoin de travaux d'envergures pour rétablir des temps de trajets plus court et un service ferroviaire de qualité.**

→ Réduction des temps de trajets (2h48min en 2000, 2h46 en 2010 et 3h37 en 2020 pour Paris-Cherbourg)

- Nécessité de réaliser le « saute-mouton » à Paris Saint-Lazare pour éviter le cisaillement avec les transiliens
- Nécessité d'engager au plus vite les dernières études pour la réalisation de la LNPN
- Demande d'étudier une extension des tronçons à 200 km/h entre Evreux et Cherbourg

→ Réouverture de la ligne Rouen-Evreux via Louviers

En tant qu'adhérent à la FNAUT Normandie, l'UDUPC soutien cette proposition pour améliorer l'interconnexion ex-Basse-Normandie et ex-Haute-Normandie et réduire le temps de trajet Rouen-Evreux d'environ 10-15min



# Bilan

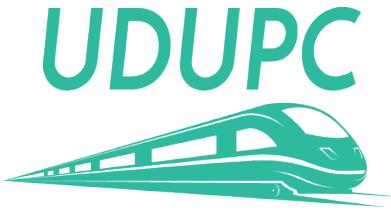
Ces propositions/demandes sont une première étape dans le rétablissement d'un service ferroviaire digne des citoyens normands.

En tant qu'adhérent à la FNAUT Normandie, l'UDUPC soutient globalement les demandes issues de cette instance qui travaille à l'amélioration du service ferroviaire sur toute la Normandie.

**En 2010, le président de la SNCF Guillaume Pépy avait déclaré :**

**« La SNCF a une dette envers la Normandie »**

**→ Il est temps que cette dette soit remboursée et sans attendre !**



Union Des Usagers  
du Paris-Cherbourg



---

## Contactez-nous !

Site web : [www.udupc.fr](http://www.udupc.fr)

Email : [contact@udupc.fr](mailto:contact@udupc.fr)

Référents : [valognes@udupc.fr](mailto:valognes@udupc.fr) / [bernay@udupc.fr](mailto:bernay@udupc.fr) / [evreux@udupc.fr](mailto:evreux@udupc.fr)

