



# Film de marque « Nous faisons bouger les Lignes Normandes »

NOUS faisons bouger  
les Lignes Normandes



## Le contexte

En 2019, la Région Normandie (Autorité Organisatrice) a repris la compétence des trains Intercités, reprenant ainsi la gouvernance de l'ensemble des trains Normands. En parallèle la Région a décidé d'investir massivement dans le ferroviaire en finançant le renouvellement du matériel roulant et des infrastructures de maintenance. C'est le renouveau du ferroviaire en Normandie.

Depuis 2022, la qualité de service est en nette amélioration entraînant un plébiscite du train avec une fréquentation en hausse constante.

En effet, l'arrivée des nouveaux trains, la performance des nouvelles installations de maintenance et la mobilisation de l'ensemble des équipes SNCF Voyageurs des Lignes Normandes ont permis d'atteindre près de 93% de taux de ponctualité (+ 4% vs 2019) et + de 92% de satisfaction clients sur le service (+10% vs 2020). Forte de ces bons résultats, la Région Normandie a renouvelé sa confiance dans les équipes de SNCF Voyageurs en signant une nouvelle convention d'exploitation pour 10 années supplémentaires.

## La problématique de communication

Malgré les bons résultats de qualité de service, salués par nos clients eux-mêmes, la notoriété auprès des cibles externes de SNCF Voyageurs Lignes Normandes (hors clients) n'est pas à la hauteur. SNCF Voyageurs Lignes Normandes souhaite casser les idées reçues négatives qui peuvent parfois encore persister au sujet des trains normands (vieux, en retard) et faire venir toujours plus de normands au train en montrant un mode de transport fiable et performant, des équipes mobilisées au service de leurs clients, une entreprise innovante, incontournable sur le territoire normand.

## Les cibles

Les médias, les directeurs d'entreprises et acteurs économiques, les élus, les institutionnels, nos clients voyageurs, les normands/touristes, les citoyens.

## Le concept

Réalisation d'un film de marque innovant, avec une raison d'être et slogan « Nous faisons bouger les Lignes Normandes, qui a pour objectif de donner des envies de train à toutes nos cibles. Ce film valorise nos métiers, réussites, un collectif de femmes et hommes engagé au service du territoire normand et des voyageurs. Il met également l'accent sur un mode de transport performant, fiable et écologique. À travers les différents plans il dévoile des visages d'agents SNCF Voyageurs implantés partout sur le territoire normand et jusqu'à la gare de Paris Saint-Lazare, de tous métiers, au service des voyageurs.

Pour la réalisation du film, nous avons fait appel à l'agence Image In France, une agence normande située à Caen dans le Calvados, qui connaît le territoire et qui a su nous accompagner sur la mise en forme/ l'écriture de l'histoire et la réalisation du film.

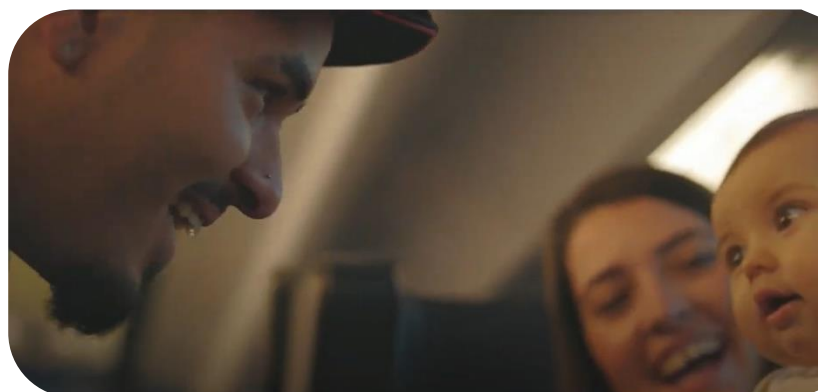
## L'idée

A travers tous les plans du film, nous avons souhaité :

- Faire connaître la marque SNCF Voyageurs Lignes Normandes
- Développer la notoriété d'une entreprise normande au service des normands
- Montrer un collectif d'agents au service des voyageurs
- Valoriser l'expertise et le savoir-faire des agents SNCF Voyageurs
- Montrer les bons résultats de la qualité de service
- Faire découvrir les coulisses du ferroviaire normand
- Présenter le ferroviaire comme un mode de transport décarboné
- Valoriser la confiance renouvelée de la Région Normandie avec la signature d'une convention d'exploitation pour 10 ans

Nous avons choisi une voix-off féminine, engageante, qui raconte l'ensemble de l'histoire. Nous avons voulu raconter une histoire sincère et qui nous ressemble (et non faire un film promotionnel pur) en évoquant les difficultés rencontrées par le passé et notre volonté et engagement à les surmonter : "On ne va pas vous raconter d'histoires, des difficultés on en a eu, on en aura". Cette phrase d'accroche doit capter l'attention du public par sa sincérité et humilité dès le premier message.

Visuellement et à travers la voix-off nous utilisons une terminologie évoquant un collectif, une équipe d'agents SNCF Voyageurs mobilisée au service de notre audience, des voyageurs, notre autorité organisatrice. C'est le sens du "ON" puis « NOUS ». Ce mot représente également la diversité des talents et des personnes qui sont unies pour poursuivre l'amélioration de la qualité de service rendue aux voyageurs. En arrière-plan, cette terminologie renvoie à notre raison d'être : « NOUS faisons bouger les lignes normandes ».



# La stratégie de communication et les actions mises en place

Tourné en novembre 2025, le film a ensuite été dévoilé à partir du 15 décembre 2023.

La date du 15 décembre correspondait à un événementiel institutionnel organisé au technicentre de Sotteville pour annoncer la livraison de nouvelles rames financées par la Région Normandie (OMNEO2, AGC rénovés) et la signature d'une convention d'exploitation entre la Région et SNCF Voyageurs. L'événement s'est tenu en présence du Président de Région, Hervé Morin et du PDG de SNCF Voyageurs Christophe Fanichet. Près de 200 invités (élus, institutionnels, patrons d'entreprise, média, agents du Groupe SNCF) étaient présents ce jour-là sur place.

Le film concluait la séquence des prises de parole avant le geste inaugural.

Le film a ensuite été diffusé sur les réseaux sociaux SNCF Voyageurs Lignes Normandes puis en version courte (30 secondes) dans l'espace VIP pendant les 5 jours du festival Beauregard (Hérouville Saint-Clair).

## Les supports développés, leurs descriptions et résultats

### Film – format

2 formats réalisés :

→ Format long : 2.04mn

→ Format court : 25 secondes

### Diffusion :

#### + Externes :

→ 15/12/2023 : Événement SNCF : Première diffusion lors de la Signature de la convention entre SNCF Voyageurs Lignes Normandes et la Région Normandie – 200 personnes présentes + live streaming diffusion à 2600 agents

→ Du 03 au 05/07/2024 : Festival Beauregard : Diffusion d'une version courte sur les écrans VIP du festival

#### + Réseaux sociaux :

→ LinkedIn :

○ Compte de marque – SNCF Voyageurs Lignes Normandes :

- 18/12/2023 : [Publication du film](#) - 3 955 impressions / 353 engagements
- 02/09/2024 : [Publication d'une version courte de 20 secondes](#) – 2 020 impressions / 190 engagements

○ Compte de Grégoire Forgeot d'Arc, Directeur Régional Lignes Normandes et coordinateur du Groupe SNCF en Normandie : 22/12/2023 : [Publication du film](#) - 170 likes / 5 commentaires

→ X : [Compte du directeur régional Grégoire Forgeot d'Arc](#) : 18/12/2023 : [Publication du film](#) - 11.4k vues / 93 likes / 20 reposts

→ YouTube : [Compte SNCF Voyageurs Lignes Normandes](#) : 20/12/2023 : [Publication du film](#) - 355 vues