

**ANNEXE II B 1**  
**TPOLOGIE DE NIVEAUX DE SERVICES**

A travers le présent contrat, la SNCF s'engage à une amélioration significative des services apportés aux voyageurs par ses agents, notamment en période de pointe et de situation perturbée, et principalement sur la qualité de l'information délivrée, de la gestion des flux et plus généralement de la visibilité d'une présence humaine dans les espaces transport.

Le STIF finance, à travers ce contrat, 170 ETP supplémentaires d'agents commerciaux SNCF en contact avec le public.

En outre, le niveau de service dans les gares ne peut pas être réduit (tant en terme d'ouverture de gare, de nombre d'agents en contact avec le public que de services offerts, notamment Accès Plus).

Le niveau minimal de présence humaine par catégorie de gares, classées en fonction de leur fréquentation présenté dans le tableau suivant est entendu comme un minimum pour les gares n'atteignant pas ce niveau de service, notamment quand elles changent de catégorie de fréquentation.

		Niveau de service 1	Niveau de service 2	Niveau de service 3	Niveau de service 4	Niveau de service 5
<b>Nombre de montants journaliers</b>		+ de 15 000	de 5000 à 15 000	de 1000 à 5000	- de 1000	- de 500
<b>Pourcentage de gares concernées au 1<sup>er</sup> janvier 2008</b>		11%	20%	30%	24%	15%
<b>Horaires d'ouverture des gares (1)</b>	semaine	6h15-00h00	6h35-23h00	7h00-19h00	7h30-12h00	fermé
	samedi	6h30-00h00	7h00-23h00	Quelques heures selon le contexte local	fermé	fermé
	dimanche		7h00-21h15			
<b>Informations sur les horaires d'ouverture</b>		par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	non
<b>Présence humaine</b>	journée	oui	oui	oui	oui le matin, non l'après midi	non
	extrême soirée	oui	Oui	soit en gare soit à bord des trains	non	non
	week-end	oui	Oui	selon le contexte local	selon le contexte local	non
	sur les quais en pointe	oui	Oui	non	non	non