

Un nouveau contrat entre le STIF et la SNCF pour améliorer le quotidien des voyageurs franciliens

Le Conseil du STIF, présidé par Jean-Paul Huchon, a approuvé le nouveau contrat entre le STIF et la SNCF pour la période 2012-2015. Ce contrat constitue un outil de mise en œuvre des politiques d'offres et de services rendus aux voyageurs franciliens décidées par les élus du STIF. Il marque une avancée dans la prise en compte des attentes des voyageurs en termes d'offre de transport, de qualité de service, de développement et de modernisation du réseau francilien de transports en commun. Il donne les moyens à la SNCF tant en ce qui concerne le fonctionnement quotidien que l'investissement.

Les objectifs de ce nouveau contrat s'articulent autour de 3 thèmes majeurs :

- **la ponctualité**, avec entre autre la modification de l'indicateur de suivi de la régularité et de la qualité, pour une mesure plus proche de la perception qu'ont les voyageurs de leurs transports,
- **l'amélioration du service quotidien** et le renfort de la place accordée aux voyageurs dans le suivi des contrats,
- **la modernisation du réseau** avec un programme d'investissement de 2,6 milliards d'euros sur 4 ans et une contribution annuelle versée par le STIF à la SNCF (la contribution annuelle du STIF est de 1715 M€ en € constants sur la durée du contrat) qui serviront ces ambitions.

Sommes versées par le STIF à la SNCF pour :	Contrat précédent	Contrat 2012-2015	Différence
- L'exploitation quotidienne	6 milliards d'euros	7 milliards d'euros	+ 1 milliard
- Le Plan d'investissement sur 4 ans	1,7 milliard d'euros	2,6 milliards d'euros	+ 900 millions

Sommes sur les 4 années du contrat.

❖ **Régularité et ponctualité sont les premières préoccupations des voyageurs. Le contrat prévoit de réformer leur mesure effective pour mieux refléter les attentes des Franciliens.**

Globalement, l'incitation à la réalisation de l'offre et à la ponctualité passe d'un montant annuel de 11,3 M€ à 26,6 M€. Ainsi, le seul poids de la ponctualité dans le système global d'incitation financière (bonus/malus) augmente de plus de 55% par rapport au contrat précédent (de 5,4 à 12,6 millions d'euros/an).

Avec ce nouveau contrat, la production est maintenant mesurée en distinguant les heures de pointe des heures creuses, sur les trains et RER, en prenant en compte les trains supprimés aux terminus.

❖ **Le Contrat vise une amélioration significative de la qualité du service offerte aux voyageurs dans l'ensemble des espaces de transport francilien.**

L'amélioration de **l'information apportée aux voyageurs** devient une priorité contractuelle avec une incitation financière qui passe d'un montant annuel de 2,8 M€ à un montant de 4,1 M€. C'est le premier indicateur de la qualité, après la régularité. La mesure de cette qualité de l'information et les obligations des opérateurs (SNCF, RATP...) sont progressivement unifiées, grâce à la contractualisation du Schéma directeur de l'information voyageur (SDIV).

Le nouveau contrat mesure donc la qualité de l'ensemble de l'information diffusée et qui concerne l'information statique/dynamique et l'information en situation normale/perturbée. Chaque item est mesuré à travers la lisibilité/disponibilité, la mise à jour et la pertinence.

Autre élément pris en compte, les progrès sur **l'accueil** des voyageurs par les agents avec une grille de mesure plus fine (qualité de l'accueil, disponibilité, qualité des renseignements...).

24 M€/an seront consacrés au renforcement du nombre d'agents en contact avec les voyageurs, ou à l'entretien des équipements nouveaux et 16 M€/an permettront de renforcer la maintenance du matériel roulant. En termes d'emplois, ce sont **170 agents supplémentaires attendus en contact avec les voyageurs** et une centaine d'agents supplémentaires de la SUGE par rapport aux effectifs actuels.

Enfin, un changement s'opère dans la mesure de la **propreté** qui passe d'une grille de suivi opérationnel des prestataires à une grille définie selon la ressentie par le voyageur (odeurs, saleté, dégradations...).

❖ **Le nouveau contrat met, comme l'a souhaité le STIF, le voyageur au centre du suivi de celui-ci.**

Une **enquête de perception**, qui porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de l'offre et du service tels que la ponctualité, l'information, la sûreté, l'accueil, la propreté, la gestion des espaces, l'accessibilité concernera désormais près de 60 000 voyageurs/an (contre 10 000 précédemment). Son poids financier passe de 1 à 10 % de l'enveloppe d'incitation financière. En complément, les temps d'échange avec les voyageurs et les moyens sont renforcés :

- des **comités de lignes** au fonctionnement rénové ;
- la mise en œuvre de **retour d'expérience** pour comprendre les causes des incidents majeurs et surtout appréhender les moyens de les prévenir et de mieux prendre en compte l'information des voyageurs lors de ces incidents ;
- **l'information des associations d'usagers** en amont des travaux impactant significativement l'offre commandée par le STIF.

❖ Des investissements soutenus qui atteignent les 2,6 Milliards d'euros

Avec plus de 2,6¹ Mds€ d'investissements, le plan d'investissement de la période 2012-2015 représente le double des investissements réalisés sur 2004-2007 et 35% de plus que les investissements programmés il y a quatre ans. Cette croissance importante marque la volonté commune du STIF et de la SNCF de poursuivre les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité, garantissant une meilleure fiabilité pour les déplacements quotidiens des franciliens, et intégrant les politiques de services définies par le STIF sur l'ensemble des réseaux de transports en commun.

2,6 Mds€ d'investissement sont programmés sur 2012-2015. C'est 900 millions d'euros de plus que sur le contrat précédent 2008-2011 pour répondre à plusieurs objectifs :

- **Moderniser les trains d'Ile-de-France** : à l'horizon 2016, la totalité du parc du matériel roulant ferré sera neuf ou rénové ;
- **Mettre en œuvre les schémas directeurs** adoptés par le STIF (accessibilité...) et de nouveaux services pour les voyageurs, notamment une information des voyageurs plus complète et adaptée aux enjeux de la multi-modalité
- **Améliorer et moderniser les installations existantes** de façon à garantir la continuité et la qualité du service attendues par les voyageurs (systèmes d'exploitation, espaces et lieux...)
- **Développer le réseau** et mettre en œuvre le plan de mobilisation, les projets du CPER, CPRD (tangentielle, RER E à l'ouest, les schémas directeurs des RER A et B lorsqu'ils auront été adoptés et intégrés au PQI...).

❖ Enfin, ce contrat réaffirme les principes de responsabilité sociale et environnementale qui se traduisent par :

- la nécessaire préservation du dialogue social et l'amélioration des conditions de travail des agents ;
- le soutien aux politiques de lutte contre toute forme de discrimination des agents ;
- une politique environnementale globale : recherche de solutions techniques minimisant l'impact sur l'environnement, priorité donnée à l'éco-conception des projets... ;
- la prise en compte de la sensibilité des voyageurs à la publicité (notamment interdiction de la publicité sonore et de la publicité dite « intelligente »).

¹ Dont 300 M€ d'investissement (RER 2N NG, option Francilien...) dont la programmation reste à affiner.