

# CONTRAT SNCF-STIF 2012 - 2015





Un contrat ambitieux et exigeant

Diffusion interne



# SOMMAIRE

Contrat STIF SNCF 2012 - 2015 : un contrat ambitieux et exigeant

	<b>EN BREF</b> - Les chiffres clés _____ <b>P5</b> - Les objectifs _____ <b>P6</b>
	<b>EN DÉTAIL</b> - Les investissements _____ <b>P9</b> - Le niveau d'exigence _____ <b>P12</b>
	<b>DÉCRYPTAGE</b> - La ponctualité et la réalisation de l'offre _____ <b>P17</b> - L'accessibilité _____ <b>P20</b> - L'information _____ <b>P24</b> - La prise en charge _____ <b>P26</b> - La validation _____ <b>P28</b> - L'enquête de perception _____ <b>P31</b>
	<b>À SAVOIR</b> - Le STIF _____ <b>P33</b>

# Édito



**Bénédicte TILLOY**  
Directrice Générale  
SNCF Transilien

Ce nouveau contrat porte un niveau d'exigence renforcé et constitue un véritable challenge pour les équipes Transilien. Dans un contexte économique difficile, il nous donne les moyens de nos ambitions, pour améliorer le service rendu aux voyageurs et leur garantir une présence humaine plus visible et plus efficace. Notre entreprise est fière de ce métier d'Île-de-France qui assure près de 3 millions de voyages quotidiens et exerce une mission de service public essentielle pour la région capitale. Elle est fière de ce savoir-faire de la zone dense et de cette valeur sûre pour son développement en dehors des frontières. Une mission à poursuivre donc et, pour la réussite de ce contrat, à faire grandir au quotidien grâce à l'implication de tous les agents et au développement d'un travail plus collaboratif entre SNCF, RFF et l'Infra.

EN BREF...

## LES CHIFFRES CLÉS

« LE 2<sup>ÈME</sup> PLUS GROS CONTRAT  
DE SNCF APRÈS LA CONVENTION  
DE GESTION SNCF / RFF »

**UN CONTRAT DE 11,5 MILLIARDS  
D'EUROS SUR 4 ANS**

**➤ RECETTES DES VOYAGEURS  
4,5 MILLIARDS D'EUROS**

**➤ CONTRIBUTION DU STIF  
7 MILLIARDS D'EUROS**

**2,6\*** MILLIARDS D'EUROS  
D'INVESTISSEMENTS

**23** MILLIONS D'EUROS  
DE BONUS/MALUS

+1,5 millions d'euros de bonus  
/malus sur le développement  
de la validation

Enveloppe de pénalités maximum

de **14** MILLIONS D'EUROS  
SUR L'OFFRE

\* Dont 300 millions d'euros d'investissements (RER nouvelle génération et option Francilien notamment) pour lesquels la programmation reste à affiner.

## LES OBJECTIFS

« UN CONTRAT À HAUT NIVEAU D'EXIGENCE ET D'AMBITION »

### 1 AN DE NÉGOCIATION

Au terme d'une négociation longue et souvent difficile, compte tenu de l'importance des enjeux, **le 4<sup>ème</sup> contrat entre SNCF et le STIF a été signé le 3 mai** pour la période 2012-2015.

Une discussion d'un an pour parvenir à l'équilibre entre

- **le besoin de plus de services** au regard des attentes légitimes des voyageurs,
- **le montant des ressources financières** à y consacrer, compte tenu des contraintes des finances publiques.

### 4 ANS

- pour réussir à **améliorer la satisfaction des voyageurs**,
- pour **organiser de manière très fine des travaux croissants** à réaliser sur le réseau et dans les gares et limiter leurs conséquences pour les voyageurs.

### LES 2 PREMIÈRES ANNÉES DU CONTRAT

pour créer de la confiance et montrer au STIF que les ressources accordées sont bien employées et produisent de la valeur ajoutée pour les voyageurs.

LE MOYEN DE RÉALISER  
CES OBJECTIFS :  
**LA MISE EN ŒUVRE  
DE NOTRE PROJET ZIP**

- Z** Adapter l'exploitation au haut débit et à la **Z**one dense.
- I** Informer toujours plus et mieux.
- P** Prendre en charge les voyageurs quand ils en ont besoin et en particulier en situation perturbée.



**4 ANS**  
POUR RÉUSSIR À  
AMÉLIORER LA  
SATISFACTION  
DES VOYAGEURS  
D'ÎLE-DE-FRANCE

EN DÉTAIL...



## 2 LES INVESTISSEMENTS

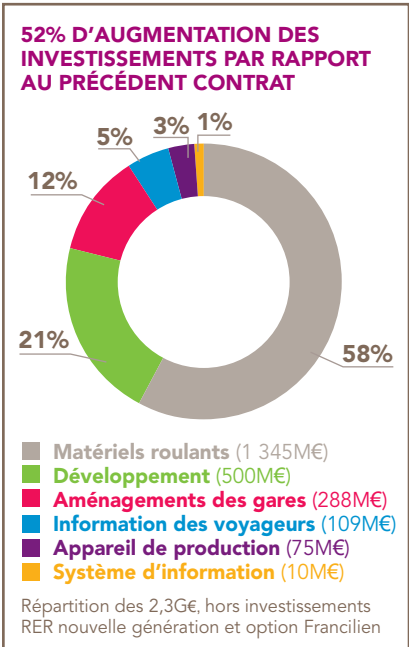
### « UN CONTRAT AMBITIEUX »

Le contrat prévoit un programme d'investissement sans précédent de **2,6\* milliards d'euros sur 4 ans**,

- dont **1 milliard de SNCF** sur fonds propres. Ce qui traduit la priorité absolue donnée par l'entreprise à l'amélioration des RER et des trains en Île-de-France,
- et **1,6 milliard du STIF et des financeurs publics**.

Dans le même temps, **l'effort d'investissement sur le réseau va doubler** après un premier doublement entre 2008 et 2012.

\*Dont 300 millions d'euros d'investissements (RER nouvelle génération et option Francilien notamment) pour lesquels la programmation reste à affiner.





**2,6**  
**MILLIARDS**  
**D'EUROS**  
**SUR 4 ANS**

## 2 LES INVESTISSEMENTS

### « UN CONTRAT EXIGEANT »

Les investissements doivent impérativement être réalisés sans quoi la contribution du STIF sera diminuée des montants non investis. Cela nous incite très fortement à concentrer et sécuriser les investissements en Île-de-France : **les projets lancés doivent être accélérés, les projets envisagés doivent être lancés.** Tout doit aller plus vite.

Afin de limiter au maximum les conséquences sur les voyageurs, la réalisation des investissements réclamera une coordination parfaite entre SNCF, RFF et l'Infra.

**LES INVESTISSEMENTS  
doivent impérativement  
être réalisés sans quoi  
la contribution du STIF  
est diminuée des montants  
non investis.**

## 2

## LE NIVEAU D'EXIGENCE

« HAUT NIVEAU D'EXIGENCE  
ET SUIVI TRÈS FIN DE LA PERFORMANCE »

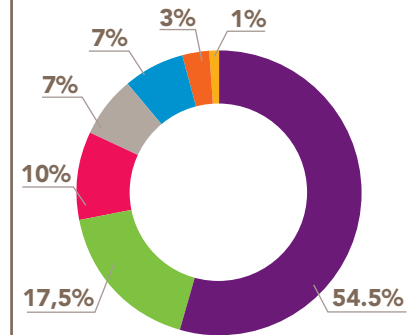
Le contrat porte des objectifs de qualité de service élevés et mieux alignés sur le ressenti concret des voyageurs. Un système d'incitation financière accompagne ces objectifs (bonus/malus et pénalités). Il représente **un enjeu de 23 millions d'euros par an et une enveloppe de 14 millions d'euros de pénalités pour l'offre.**

### LES INDICATEURS PROFONDÉMENT REVISITÉS

Les indicateurs de qualité (une trentaine au total) sont revus pour se rapprocher des voyageurs et sont **déclinés très finement par ligne et par axe** pour certains, ce qui conduit à un suivi de **134 indicateurs** (89 dans le précédent contrat).

Les pondérations sont modifiées pour **mettre l'accent sur la ponctualité vécue par les voyageurs** (près de 55%) à +/- 12,5 millions d'euros. Les protocoles de mesure sont également repensés pour être plus exhaustifs et plus fréquents.

### POIDS DES INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE



Total +/-23 millions d'euros



## BONUS/MALUS ET PÉNALITÉS : COMMENT ÇA MARCHE ?

**Le système d'incitation à la qualité est assorti de bonus/malus :**

- des bonus sont versés à SNCF si les objectifs sont dépassés,
- à l'inverse des malus sont versés par SNCF si les objectifs ne sont pas atteints.

**Les pénalités ne jouent qu'en négatif** et correspondent à une baisse de contribution quand le service n'est pas réalisé ou quand des engagements pris ne sont pas tenus. Elles portent essentiellement sur la réalisation de l'offre et le respect des compositions des trains.

Les exigences en matière de réalisation de l'offre se durcissent avec la distinction entre les heures de pointe et les heures creuses et une augmentation des pénalités unitaires par train-km. **L'enveloppe maximale de pénalités liées à l'offre est de 14 millions d'euros** (que l'on peut comparer à un risque maximum de 6 millions d'euros dans le précédent contrat).

## L'ÉCONOMIE DU CONTRAT

L'économie du contrat donne à SNCF les moyens nécessaires pour créer de la valeur pour les voyageurs, et en particulier finance **des effectifs supplémentaires pour les équipes mobiles d'intervention en situation perturbée**, en complément des efforts de redéploiement que nous ferons.

Pour autant, **des économies seront à réaliser pour réussir l'équilibre économique du contrat**, tout en augmentant le niveau de qualité, en particulier dans la mobilisation plus efficace de toutes les ressources nécessaires à l'exploitation en Île-de-France.

## LES MÉCANISMES D'INDEXATION DES PRIX

**devraient nous couvrir contre les risques inflationnistes de l'économie française. Une revoyure économique est fixée en 2014-2015 afin de prendre notamment en considération les perspectives d'évolution des péages (hausse prévisionnelle des péages de 4% par an, très au-dessus de la tendance historique de 2,5%).**

DÉCRYPTAGE



# 3

## LA PONCTUALITÉ ET LA RÉALISATION DE L'OFFRE



### CONTEXTE

- Croissance continue de la fréquentation : +30% en 10 ans.
- Saturation de l'offre et du réseau.

### INDICATEURS

**La mesure de la ponctualité pèse pour 12,6 millions d'euros par an**, soit plus de la moitié des bonus/malus.

- Les objectifs sont fixés par ligne (+/- 7,5 millions d'euros).
- La progression de la ponctualité par axe, mesurée par rapport à l'année précédente, est valorisée (+/- 2,5 millions d'euros).
- Des objectifs sont fixés sur le taux de trains arrivant au terminus par axe (+/- 2 millions d'euros).
- Un taux de trains circulant aux heures de pointe sur les tronçons centraux des RER A et B doit être respecté (+/- 350 000 euros).

**CROISSANCE CONTINUE  
DE LA FRÉQUENTATION**

**+30%** en 10 ans



**12,6**  
MILLIONS  
D'EUROS  
C'EST CE QUE  
PÈSE LA MESURE  
DE LA  
PONCTUALITÉ

# 3

## LA PONCTUALITÉ ET LA RÉALISATION DE L'OFFRE



Pour la réalisation de l'offre, une distinction est dorénavant effectuée entre la réalisation de l'offre en heure de pointe et en heure creuse avec un mécanisme de franchise différencié (4% en pointe et 2% en creux) et des pénalités unitaires augmentées (7 euros du train kilomètre). Par ailleurs, nous devons respecter la composition des trains prévue aux heures de pointe (Km.caisses). **Les pénalités sont plafonnées à 14 millions d'euros par an.**

### ORIENTATIONS

**Une exploitation à haut débit adaptée à la zone dense.**

- Poursuivre la mise en œuvre de l'outil de mesure de suivi de la ponctualité.
- Trouver de nouvelles manières de resserrer l'exploitation en zone dense, en particulier pour optimiser la programmation et la réalisation des travaux.

### FLASH

La ponctualité des voyageurs est adoptée comme mesure principale de la production. La régularité des trains reste suivie à titre d'information.



## CONTEXTE

Des travaux importants sont prévus dans les gares notamment pour permettre l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (mise en œuvre du Schéma Directeur d'Accessibilité des gares - SDA).

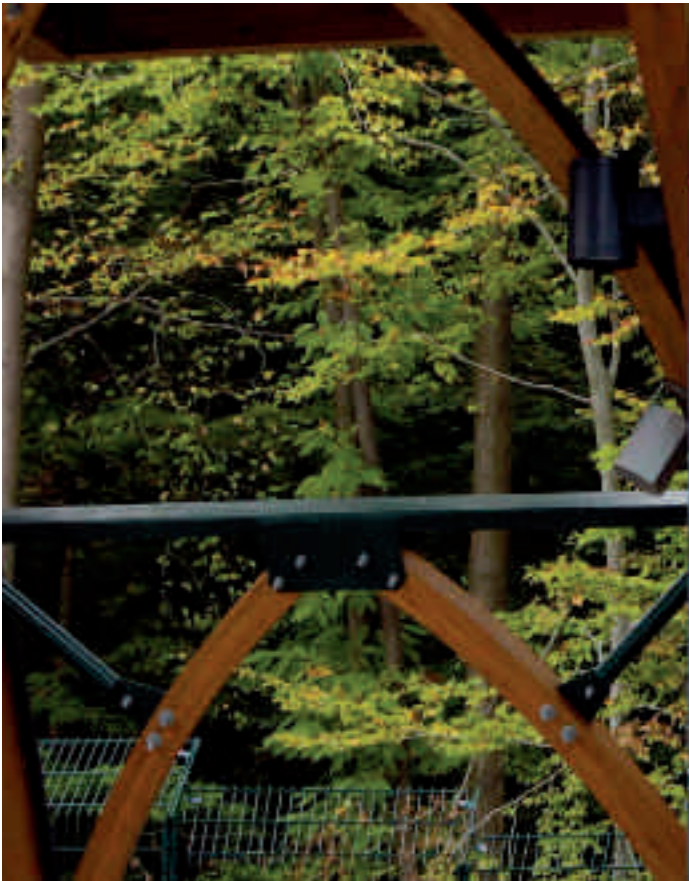
Le bon fonctionnement des escaliers mécaniques et des ascenseurs contribue à la fluidité de l'exploitation en zone dense.

## INDICATEURS

Des objectifs sont fixés concernant :

- la disponibilité des escaliers mécaniques et ascenseurs à 97%,
- la disponibilité des automates de vente à 96%,





# 3

## L'ACCESSIBILITÉ



Le STIF a souhaité distinguer les ascenseurs à destination des personnes à mobilité réduite des autres équipements dits « de confort ».

Les équipements indisponibles pour des raisons de travaux ne sont pas comptabilisés dans ces résultats à condition qu'une programmation précise des opérations ait été transmise au STIF un an à l'avance et qu'elle soit respectée.

### ORIENTATION

#### **Une exploitation à haut débit adaptée à la zone dense.**

- Construire une programmation précise des interventions sur les équipements et la partager avec le STIF.

### FLASH

**Un objectif : faire progresser la disponibilité des ascenseurs.**



## CONTEXTE

**L'information est une attente prioritaire des voyageurs,** particulièrement en situation perturbée. Elle contribue à faciliter l'exploitation en agissant sur les flux et les comportements des voyageurs.

## INDICATEURS

**L'information des voyageurs pèse pour 4 millions d'euros par an, elle est suivie par 6 indicateurs** (au lieu d'un seul dans le précédent contrat) :

- conformité des affichages d'horaires et mise à disposition des plans du réseau Île-de-France en gare ou à bord des trains,
- qualité des informations dynamiques communiquées en gare ou à bord par annonces, Infogare, etc.
- qualité des informations délivrées en situation perturbée prévue ou imprévue.

Ces indicateurs :

- distinguent les situations normales et perturbées.
- mesurent la qualité de l'information vue du voyageur et non plus la disponibilité technique des écrans.





## ORIENTATIONS

### **Informers toujours plus et mieux.**

- Mobiliser les équipes au contact des voyageurs.
- Poursuivre les investissements engagés : la télésonorisation, les PIVIF, les flashes trafic, les écrans plats, les bornes d'appel d'information.
- Lancer de nouveaux investissements : le système d'information embarqué communiquant à bord des trains par exemple.
- Innover dans l'usage des technologies de l'information et de la communication : équipement des agents en mobilité de smartphones, invention d'applications utiles aux voyageurs et aux équipes.

**FLASH**

Un effort d'investissement accru :

**110** millions d'euros

contre **60** millions d'euros  
dans le précédent contrat

# 3

## LA PRISE EN CHARGE



### CONTEXTE

La présence humaine est au cœur du service rendu par Transilien et voulu par le STIF. Elle permet d'informer, de prendre en charge, de rassurer... Bref de bien s'occuper des gens quand ils en ont besoin.

### INDICATEURS

**L'accueil, avec un objectif fixé à 95%, est un enjeu fort du contrat** qu'il s'agisse de l'aspect du guichet, de la qualité des conseils délivrés ou de la présence des agents.

Le délai d'assistance à un voyageur en gare ou à la mise en place d'un affichage précisant le délai de remise en service d'un équipement en panne est mesuré. Par ailleurs, des objectifs ont été définis pour la disponibilité des équipements de sûreté : bornes d'alarme à 96% et dispositifs de vidéoprotection à 95%.

Des objectifs de progrès exigeants et croissants sur la durée du contrat ont été fixés en matière de propreté des trains et des gares. Dans ce domaine également, les protocoles de mesure ont évolué vers **des évaluations plus exhaustives et fréquentes.**



**Le STIF a accepté de financer 170 nouveaux postes d'agents au contact des voyageurs** pour renforcer les équipes mobiles, notamment lors des perturbations.

## **ORIENTATIONS**

**La prise en charge des voyageurs quand ils en ont besoin et en particulier en situation perturbée.**

- Développer nos capacités de mobilisation des équipes en situation perturbée.
- Accroître la visibilité des agents et les contacts avec les voyageurs.
- Poursuivre nos efforts en matière de sûreté en travaillant sur tous les facteurs influençant le sentiment de sûreté (ambiance, propreté,...).

**FLASH**

**170** nouveaux  
postes  
au contact des voyageurs

# 3

## LA VALIDATION

### CONTEXTE

Une réforme tarifaire importante est en préparation visant à mettre en œuvre une tarification unique en Île-de-France. Elle devrait s'accompagner d'un système d'unités transport avec validation à l'entrée et à la sortie du réseau.

### INDICATEURS

**Une incitation à l'augmentation du volume de validation est prévue pour 1,5 million d'euros de bonus-malus** qui viennent s'ajouter à l'enveloppe des 23 millions.

Par ailleurs, des indicateurs spécifiques sont prévus dans l'enveloppe des 23 millions :

- objectif concernant la disponibilité des appareils de validation fixé à 95%,
- objectif d'efficacité des lignes de contrôle à 90%.

### ORIENTATIONS

- Veiller au bon fonctionnement des appareils de validation et de contrôle automatique de banlieue (CAB),
- Inciter à la validation des titres de transport à l'entrée du réseau.



**1,5** MILLION  
D'EUROS  
DE BONUS  
MALUS



**10%**

**DE L'INCITATION  
FINANCIÈRE**

## 3 L'ENQUÊTE DE PERCEPTION

### CONTEXTE

Le STIF et les Élus souhaitent comme SNCF mesurer les progrès vus par les voyageurs eux-mêmes.

### INDICATEURS

La perception par les voyageurs de la qualité de l'offre et du service, mesurée par une enquête réalisée par le STIF, détermine désormais **10% de l'incitation financière** (2,3 millions d'euros).

L'indice de perception voyageur est calculé pour 5 thèmes : **information statique et dynamique, gestion des situations perturbées, accueil, gestion des espaces, accessibilité.**

De plus, l'enquête que nous réalisons (T-Mesure) sert à déterminer notre performance en matière d'information en situation perturbée.

### ORIENTATION

Utiliser au mieux les ressources accordées par le STIF dans le contrat pour produire des améliorations visibles des voyageurs.

➤ **FLASH**

**60 000** voyageurs des RER, trains et tramways doivent être enquêtés sur 150 sites tout au long de l'année. Les entretiens sont réalisés en face à face à partir d'un questionnaire court de cinq minutes sur le quai.

À SAVOIR



## 4 LE STIF

Ce contrat, comme le précédent, qui couvrait la période 2008-2011, a été signé sous la présidence du STIF par Jean-Paul Huchon, Président du Conseil régional d'Île-de-France.

Le STIF (Syndicat des Transports d'Île-de-France) est l'autorité organisatrice des transports d'Île-de-France. Son rôle est :

- **d'organiser,**
- **de coordonner,**
- **de financer les transports publics** des Franciliens.

Il est l'émanation des collectivités locales d'Île-de-France : la Région, la ville de Paris et les 7 autres départements la composant. Le STIF est dirigé par un Conseil de 29 administrateurs et présidé par le Président du Conseil régional d'Île-de-France.



## 4 LE STIF

### LES PRINCIPALES MISSIONS DU STIF

- **il définit les conditions générales d'exploitation, crée les titres de transport et fixe les tarifs ;**
- **il définit l'offre de transport et le niveau de qualité des services** dans le cadre de contrats signés avec les opérateurs. Ces contrats précisent les prestations attendues de leurs parts et les financements qu'ils recevront en contrepartie. Ils comportent un système d'intéressement prévoyant des bonus et des malus attribués en fonction des résultats obtenus ;
- **il coordonne la modernisation du système de transports publics franciliens**, en définissant les principes des grands investissements publics, notamment les grands projets d'infrastructure prévus au contrat de projets État/Région, et en décidant des modalités de leur réalisation ;
- **il assure le contrôle de la maîtrise d'ouvrage des projets.** Il cofinance la modernisation ou la création des équipements nécessaires à l'amélioration de la qualité de service, grâce au produit des amendes de circulation routière perçues en Île-de-France, dont il est affectataire à 50 % ;
- **il est responsable de l'organisation et du fonctionnement des transports scolaires ;**
- **il est compétent en matière d'organisation du transport des personnes à mobilité réduite, des transports à la personne et du transport public fluvial.**

