

## Un nouveau contrat entre le STIF et la RATP 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 RATP pour la période 2012-2015. Ce contrat constitue un véritable 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 significative 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 RATP de faire face à une exigence accrue du STIF en la matière.

Il offre ainsi des perspectives renouvelées et approfondies au partenariat entre l'autorité organisatrice et la RATP, dans le respect du rôle et des responsabilités de chacun, pour agir durablement en faveur de l'amélioration des transports en commun en Île-de-France, au service des voyageurs.

Les objectifs des nouveaux contrats s'articulent autour de 3 thèmes majeurs :

- 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 renfort de la place accordée aux voyageurs dans le suivi des contrats,
- un programme d'investissement sans précédent de 6,5 milliards d'euros sur 4 ans et la contribution annuelle versée par le STIF à la RATP (1,9 milliard d'euros en 2012) qui serviront ces ambitions.

### ❖ **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 21 M€ à 28 M€. Ainsi, le seul poids de la ponctualité dans le système global d'incitation financière (bonus/malus) augmente de plus de 50% par rapport au contrat précédent (de 7,1 à 10,7 millions d'euros/an).

Avec ce nouveau contrat, la production est maintenant mesurée en distinguant les heures de pointe des heures creuses, sur les RER comme dans le métro.

Sur le RER, le contrat introduit un suivi des trains supprimés sur les branches, mesure la ponctualité sur toute la ligne et sur chacune des branches et vise une plus grande transparence de l'exploitation des RER A et B pour le voyageur.

Des mesures plus fines sont également introduites sur le réseau de bus, où la production est désormais suivie ligne par ligne alors qu'auparavant elle était mesurée par sous-réseaux pour le bus.

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

Le contrat vise une amélioration significative de **l'information apportée aux voyageurs**, qui devient le premier indicateur de la qualité, après la régularité. La mesure de cette qualité de l'information est étendue au métro et au RER et les obligations des opérateurs 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, commune au métro et au RER (qualité de l'accueil, disponibilité, qualité des renseignements...).

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...). Cette mesure est élargie aux bus, aux tramways et aux week-ends et jours fériés.

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

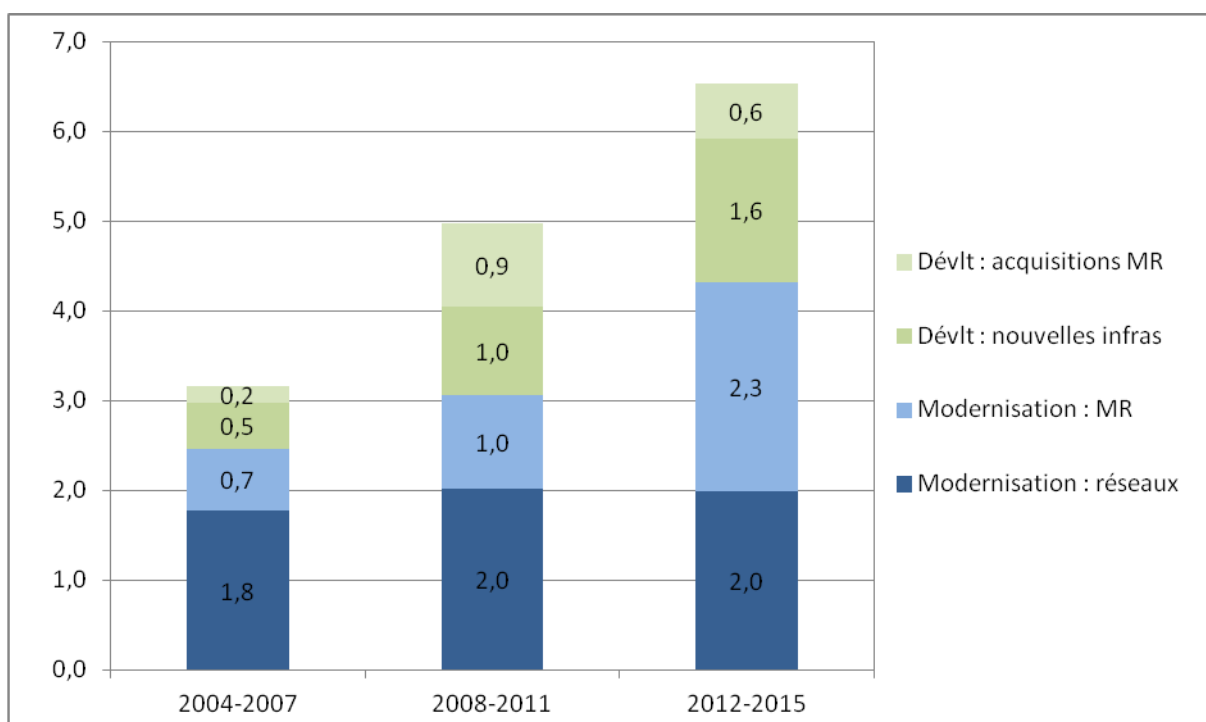
Une enquête de perception, qui porte sur les différents thèmes constitutifs de la qualité de l'offre et du service tels que la ponctualité, l'information, la sûreté, l'accueil, la propreté, la gestion des espaces, l'accessibilité concernera désormais près de 60 000 voyageurs/an (contre 10 000 précédemment). 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 ;
- **le traitement des réclamations** fait l'objet d'un point particulier du contrat visant à poursuivre les efforts d'amélioration de la RATP en la matière (accueil courtois, efficace et fiable, délais de réponse dans les 18 jours, ...)
- **les témoins de ligne** : en association avec la FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports), le STIF travaillera avec 750 témoins qui, au quotidien, suivront la majeure partie des lignes de la RATP.

## ❖ Un programme d'investissement sans précédent

**6,5 Mds€ d'investissement sont programmés sur 2012-2015.** C'est le double par rapport aux investissements réalisés sur 2004-2007 et un tiers de plus par rapport au contrat précédent 2008-2011. Cette croissance importante marque la volonté de poursuivre les investissements nécessaires à la production d'un service de qualité.

- **66%, soit 4,3 Mds€, seront consacrés à la modernisation des réseaux existants** : 2,3 Mds€ pour le renouvellement des matériels roulants et 2 Mds€ pour l'entretien et la modernisation des infrastructures et équipements, et l'amélioration du service aux voyageurs ;
- **33%, soit 2,2 Mds€, pour l'extension des réseaux** (trams, prolongements métros, pôles...).



(MR = Matériel roulant)

**Investissements sur les réseaux RATP (réalisés depuis 2004 et programmés à partir de 2012)**

## ❖ 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 »).