



ACCUEIL DES TOURISTES À ROISSY CHARLES-DE-GAULLE : LANCEMENT DU PROJET WELCOME

Dans la continuité des actions engagées pour la modernisation du RER B, le Conseil du STIF a décidé d'accompagner SNCF Transilien dans la mise en place d'un projet intitulé « Welcome », conçu pour répondre aux attentes spécifiques des voyageurs occasionnels se rendant ou en provenance de l'Aéroport de Roissy Charles-de-Gaulle par le RER B.

■ Un accueil personnalisé et multilingue des voyageurs

Avec plus de 62 millions de voyageurs par an, l'aéroport Charles de Gaulle est le deuxième aéroport d'Europe. 30% de ses passagers utilisent le RER B pour s'y rendre.

Le projet Welcome vise en premier lieu à **renforcer les moyens humains d'accueil et d'accompagnement** à la vente en prenant mieux en compte les besoins spécifiques des touristes, notamment étrangers. En complément des personnes déjà en place, le projet Welcome permet de déployer une dizaine d'agents multilingues supplémentaires à Paris Nord, à CDG1 et CDG2. Leur mission est **d'informer les voyageurs** sur l'ensemble de leur parcours, **les orienter** vers les trains directs, les **accompagner** lors de l'achat de leurs titres de transport sur les automates de vente, **les rassurer et lutter contre les incivilités et les actes de malveillance** en gare etc. Identifiables par une tenue spécifique, ces équipes seront présentes de 7h à 22h, 7j/7.

Le dispositif sera mis en place dès le mois de juillet et viendra renforcer les services d'ores et déjà proposés par SNCF.

Une première convention d'un montant de 1,4 million d'euros est votée par le Conseil du STIF afin de financer la mise en place de ce dispositif.

■ D'autres projets d'investissements complémentaires envisagés

Le dispositif Welcome prévoit également plusieurs investissements, qui seront pris en charge par le STIF dans le cadre du contrat STIF/SNCF. Il s'agit de projets tels que **l'adaptation de la signalétique, des équipements d'information des voyageurs** ou l'amélioration du fonctionnement des automates de ventes (nouveaux terminaux de paiement électronique permettant de prendre en charge plus de cartes bancaires étrangères, ergonomie adaptée, etc.) à CDG1 et CDG2.

Pour Jean-Paul Huchon, Président de la Région Ile-de-France et Président du STIF, « l'image de l'Ile-de-France se façonne dès les premiers pas que l'on fait sur son sol. La qualité de la desserte en transports en commun de l'aéroport international Charles de Gaulle est à ce titre un enjeu essentiel. C'est le sens des 600 M€ que nous avons investis dans la modernisation du RER B dans sa partie nord et de la réalisation à venir de la ligne 17. Le programme Welcome, qui contribuera à améliorer l'accueil et l'accompagnement des visiteurs de notre région s'inscrit dans cette dynamique en faveur de l'attractivité de notre territoire ».

Pour Alain Krakovitch, directeur de Transilien, « il s'agit de réaliser un saut de qualité sur le service en gare et dans les trains du RER B entre Roissy et Paris. Le projet Welcome apportera une amélioration visible sur ce trajet, sans attendre la réalisation du projet CDG Express ».

CONTACTS PRESSE

- Guillaume Autier : 01 82 53 81 05 / guillaume.autier@stif.info
- Ghislaine Collinet : 01 85 56 50 26 / ghislaine.collinet@sncf.fr