



BLOG

29
SEPT

Contrats du STIF : 12 milliards d'euros pour la SNCF ... pour quoi faire ?

Publié par [Bertrand Lambert](#) le 29/09/2015 à 09:37:57

20 milliards d'euros... C'est le montant cumulé des nouveaux contrats pluriannuels conclus entre Stif, le syndicat des transports d'Île-de-France, la SNCF et la RATP. Au programme : [plus de présence humaine, des investissements et une plus grande régularité](#) (voir plus bas en détail). Que va faire le Transilien de ces 12 milliards (pour la période 2016-2019) ? Réponse, en exclusivité pour Transportez-moi, d'Alain Krakovitch, le directeur du Transilien.

- Contrat de 4 ans et de 12 milliards d'euros
- Soit 3 milliards d'euros par an de chiffres d'affaires se répartissant ainsi :
 - 2,2 milliards d'euros de contribution du Stif
 - 0,8 milliard d'euros de recettes directes
- 2,6 milliards d'euros d'investissements au total dont 1,2 milliard d'euros par SNCF (en augmentation de 20%)
- 290 personnes supplémentaires pour renforcer la présence humaine

Le nouveau contrat entre le STIF et la SNCF va loin en matière de satisfaction clients : tous les leviers (ponctualité, information et prise en charge, ambiance) sont activés. Un accent particulier est mis sur la présence humaine, avec une augmentation des effectifs et une prise en charge des voyageurs améliorée.

Les points les plus importants :

1/ livraison de matériel neuf ou rénové qui favorisera le confort et la ponctualité (40 rames neuves (trains et tram-train) livrées en moyenne / an).

2/ un nouvel Infogare assurera une information identique sur l'ensemble des canaux d'information : écrans en gares, supports digitaux

3/ création d'espaces de relations clients dans 150 gares.

4/ présence humaine renforcée : 200 agents vont venir étoffer les équipes mobiles de ligne pour assurer une présence en gare et permettre une intervention à n'importe quel point du réseau en moins de 30 minutes dès 2018. Par ailleurs, 40 agents Suge, la police des transports, et 50 médiateurs supplémentaires vont être recrutés.

5/ renforcement de la lutte contre la fraude, avec l'installation de portiques supplémentaire en entrée de gares (notamment à Paris Saint-Lazare). Avec un objectif : en 2019, 90% des flux passeront par des CAB (tourniquets de validation) contre 80% fin 2015. Premières gares concernées : Clichy-Levallois ; Evry Val de Seine ; Mennecy ; Viry Châtillon ; La Celle Saint Cloud ; Pont Cardinet ; Ris Orangis

6/ 60 nouvelles gares seront rendues accessibles aux personnes à mobilité réduite sur la durée du contrat : les PMR pourront également, sans réservation, et de 6h30 à 20h, être assurées d'être accompagnées jusqu'au train dans 189 gares

Bertrand Lambert