

# AUDITION DEVANT LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU STIF

15 NOVEMBRE 2016

**01. NOS PRINCIPAUX INDICATEURS**

**02. LE RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL ROULANT**

**03. LA MODERNISATION DU RÉSEAU**

**04. LES REFONTES D'OFFRE**

**05. LA TRANQUILLITÉ DE NOS VOYAGEURS**

**06. VERS UN PORTE À PORTE FLUIDE**

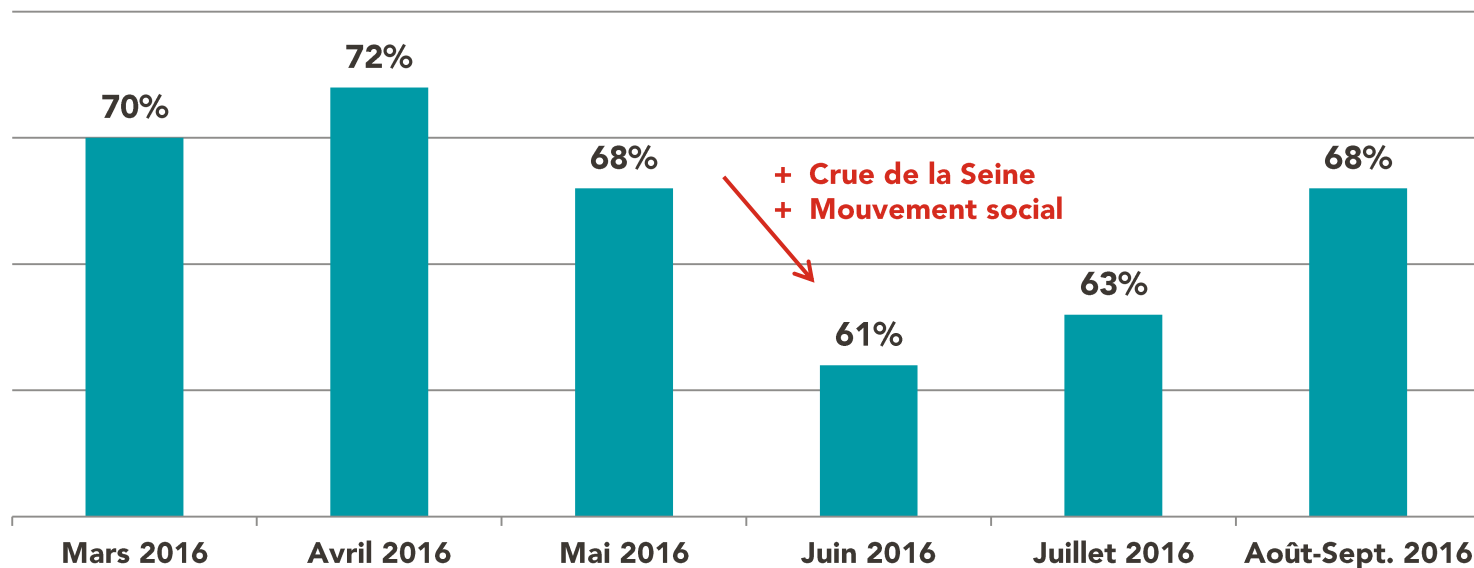
**07. NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE**

**08. LE RÉSEAU DE DEMAIN**

# NOS PRINCIPAUX INDICATEURS

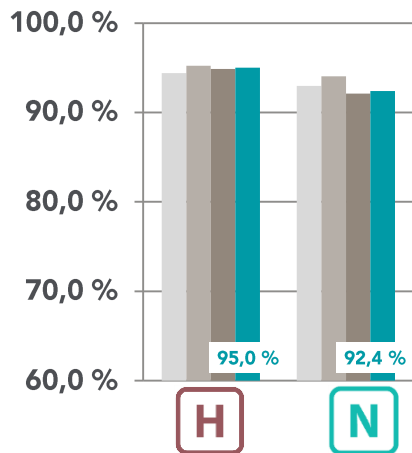
# LA S MESURE

Satisfaction vis-à-vis de la qualité de service (S Mesure)

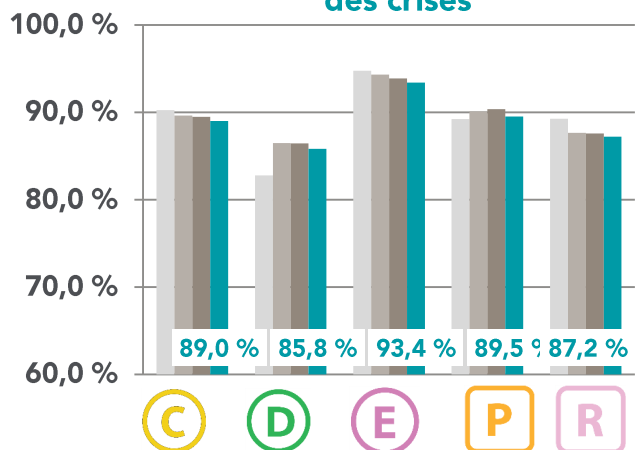


# LA PONCTUALITÉ : AU GLOBAL +0,4 POINT ENTRE 2015 ET 2016 (PONCTUALITÉ TRANSILIEEN HORS RER A ET B)

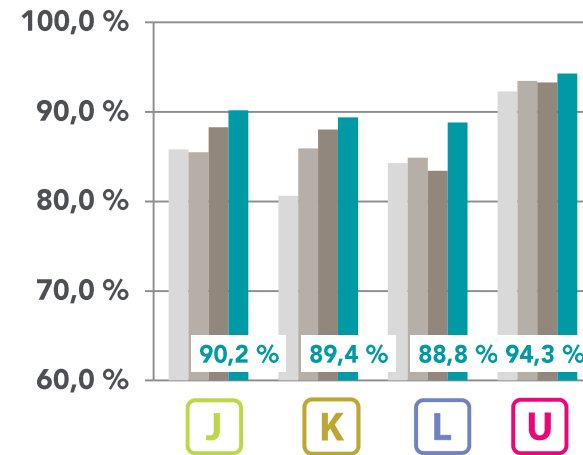
Des résultats stables



Des performances en baisse avec des crises



Une amélioration notable



## Légende

Cumul à fin  
octobre 2016

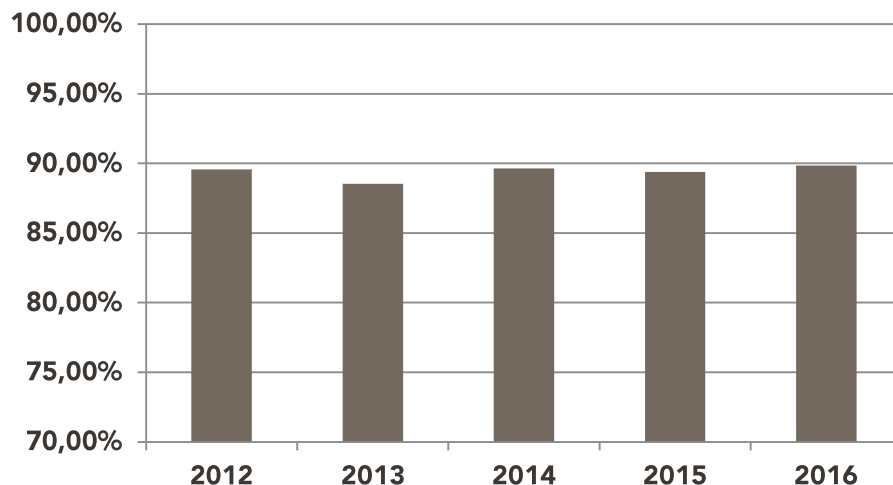
2015

2014

2013

# DES RÉSULTATS LÉGÈREMENT MEILLEURS EN 2016 PAR RAPPORT À 2015

Lignes Transilien hors RER A et RER B



Malgré la hausse du trafic voyageurs, des résultats globaux en progression

En moyenne, 1 point de voyageurs supplémentaires fait baisser la ponctualité de 0,2 point

# ZOOM SUR LA MISE EN PLACE DU FORFAIT NAVIGO TOUTES ZONES

**+7%** DU TRAFIC VOYAGEURS TRANSILIEN AU PREMIER SEMESTRE 2016 PAR RAPPORT À 2015

**Un trafic dynamisé par l'arrivée du forfait Navigo toutes zones notamment sur les lignes où les trajets sont les plus longs**



**Augmentation des achats de titres Navigo hebdomadaires, mensuels et annuels**

**Diminution des ventes de titres à l'unité et de forfaits courte durée**

# DES RÉSULTATS STABLES



- + Une stabilisation des résultats autour de **95%** depuis début 2014
- + Prochaine étape : déploiement du Francilien sur l'axe Pontoise-Creil à fin 2016



- + Des résultats constants autour de **92%** depuis deux ans après un saut de performance lié à la mise en service du SA 2012
- + Une ligne très touchée par les intempéries de juin 2016 : coupure des circulations à la suite d'un risque d'effondrement d'un mur sur les voies à Meudon



# DES PERFORMANCES EN BAISSSE AVEC DES CRISES



- + Des résultats progressivement tombés sous les **89%**, du fait de multiples incidents (matériel, infrastructure, incidents externes), de la hausse du trafic voyageurs et de la complexité de gestion de la ligne



- + Une ponctualité autour de **86%** depuis 2014 en raison de nombreux incidents récurrents (malveillance élevée, incidents très lourds) et d'une forte affluence
- + Près de 4 points de ponctualité gagnés avec le SA 2014, la mise en place de B Nord+ et la réorganisation de la maintenance à Villeneuve Saint-Georges



- + Une lente érosion des résultats depuis 2012 avec des résultats autour de **93%** en raison de difficultés liées au matériel roulant et aux actes de malveillance



- + Des résultats autour de **90%**, en dépit d'une situation matériel fragile (nombreux types de matériels) en crise début 2016 notamment



- + Une ligne tributaire des conséquences des incidents du RER D, des TER Bourgogne, des Intercités et du FRET avec des résultats autour de **87%**
- + Déploiement des premières nouvelles rames Régio 2N à partir de fin 2017

# UNE AMÉLIORATION NOTABLE



+ Une constante augmentation des résultats depuis 2014 : **+5 points**

+ Depuis l'arrivée du Francilien en septembre 2016 la ponctualité est passée de 88% à **94%**



+ La refonte de la grille L2/U au SA 2016 a permis de désaturer la grille horaire avec **+7 points** permettant à la ligne L au global de dépasser les **88%** (contre 84% en 2015)

+ L'axe L3 souffre des retards du RER A avec qui il partage des voies entre Nanterre et Cergy



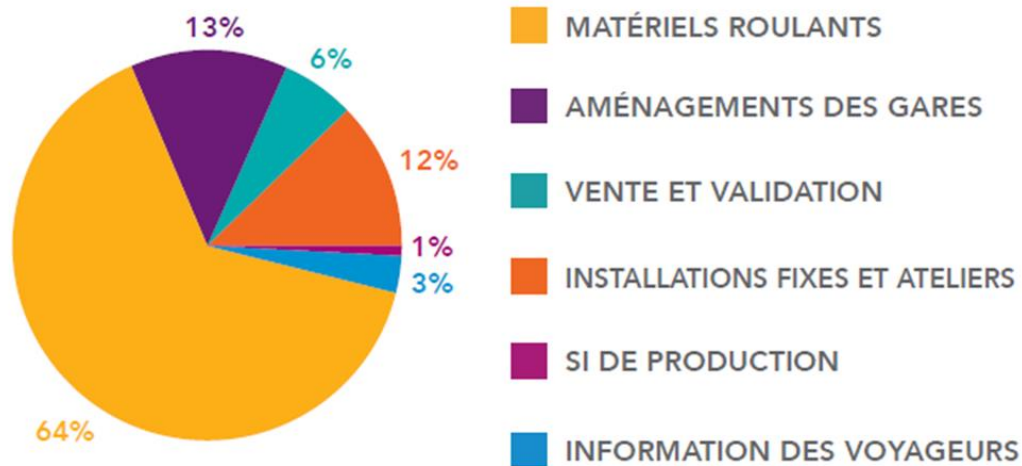
+ Une stabilité autour de **93%** et une grille plus fiable grâce à la refonte de la grille L2/U



+ Des résultats globaux remontés de 86% à **90%** entre 2014 et 2016 grâce à un plan d'action pour limiter les incidents liés au réseau et à l'arrivée du Francilien

# 2,7 MILLIARDS D'€ À INVESTIR EN 4 ANS

Répartition des investissements du Plan Quadriennal d'Investissement (hors CPER)

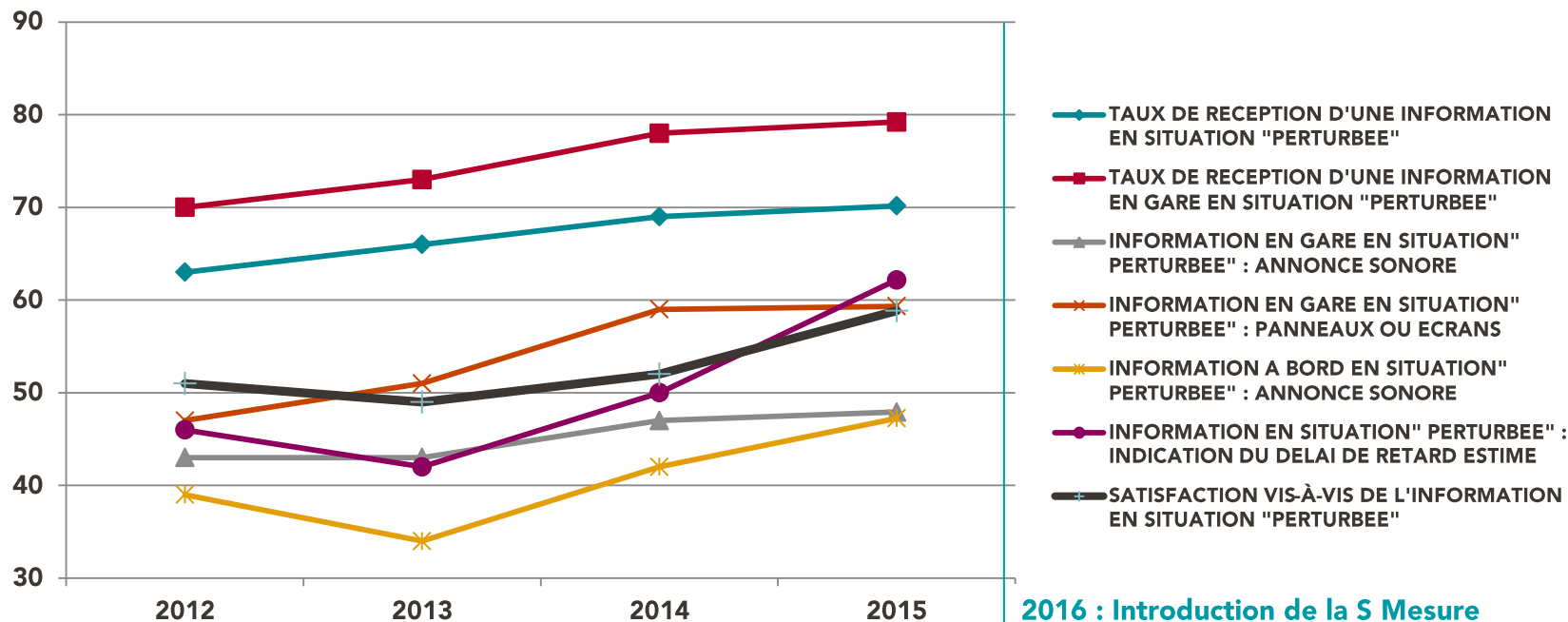


## 650 M€

investis en 2016, en conformité avec la trajectoire prévue par le contrat STIF-SNCF

# L'INFORMATION VOYAGEURS

UNE INFORMATION PLUS RÉACTIVE ET PLUS CIBLÉE



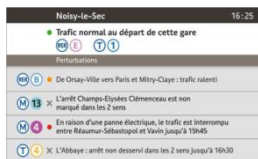
2016 : Introduction de la S Mesure et de nouvelles méthodes de calcul

# L'INFORMATION VOYAGEURS

PLUS DE MULTIMODALITÉ ET DE TEMPS RÉEL

**86M€** consacrés à l'information voyageurs dans le contrat STIF-SNCF 2016-2019

## Déploiement de l'information multimodale dans les gares ...



**224** écrans d'information multimodale en temps réel déployés dans **99** gares

Ligne	Destination	Temps
E	Lorin	12 min
A	Rouget de Lisle	14 min
A	Rouget de Lisle	29 min
A	Rouget de Lisle	10:43
E	Lorin	10:47
E	Lorin	11:41

**137** tableaux d'information donnant les horaires des bus déployés dans **63** gares

## ...et à bord

Direction	Arrivée à	Prochain arrêt	Arrivée dans	Destination des bus en correspondance	Départs
Ermont-Eaubonne	14:02	Ermont-Eaubonne	2 min	Montsoul - Presan	13:43
				Montsoul - Monmorency	13:45
				Montsoul - L'Isle Adam	13:41
				Cergy Pontoise - Aéroport CDG	13:42
				Montsoul - Villiers Adam	13:42

D'ici 2018, **80%** des trains équipés en systèmes diffusant une information temps réel visuels et sonores

# LE RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL ROULANT

# RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL

UNE FORMIDABLE OPPORTUNITÉ POUR AMÉLIORER LE QUOTIDIEN DES 3,2 MILLIONS DE VOYAGEURS FRANCILIENS ET LA QUALITÉ DE SERVICE

 **Le renouvellement des trains**  
en Île-de-France

**10** Mds €

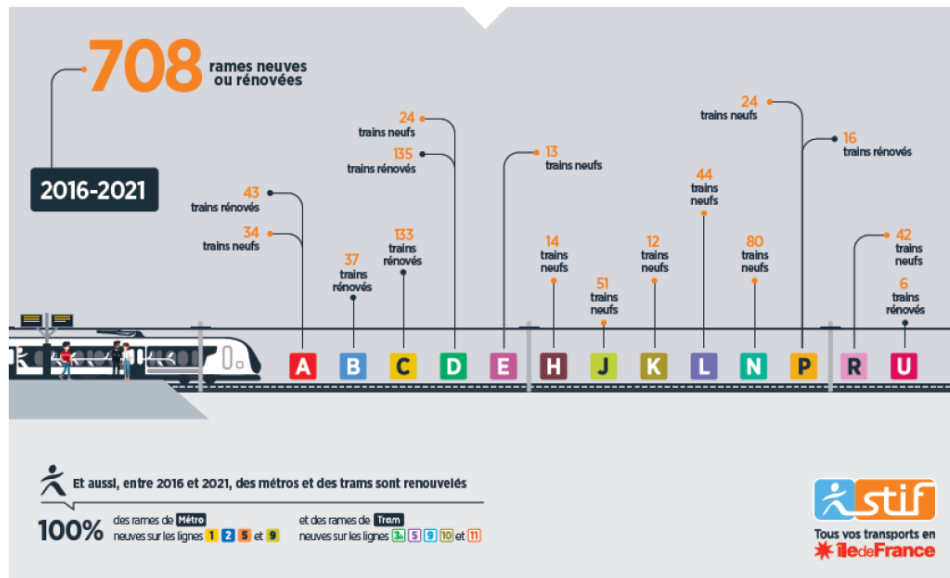
d'investissements au total

**338**

rames neuves d'ici 2021

**370**

rames rénovées d'ici 2021



# LES NOUVEAUX TYPES DE MATÉRIELS : VISION CIBLE

Davantage de fiabilité, de sécurité et de confort pour les voyageurs grâce au déploiement de nouveaux matériels

Francilien



Régio 2N



RER NG





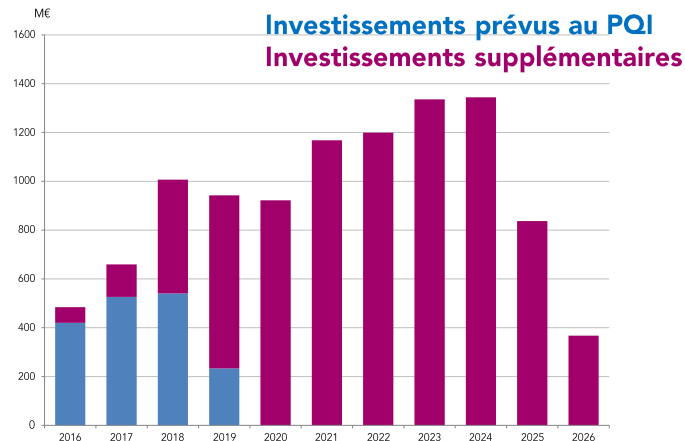
# RÉPONDRE COLLECTIVEMENT À L'AMBITION FIXÉE PAR LE STIF

UNE ORGANISATION INNOVANTE POUR  
RÉPONDRE À CETTE NOUVELLE DONNE



Une structure de pilotage dédiée entre SNCF  
Transilien et SNCF Réseau sous l'égide du STIF

L'ADAPTATION DES INFRASTRUCTURES : ENJEU MAJEUR  
DE LA RÉUSSITE DU PLAN MATÉRIEL ROULANT



Evolution des investissements 2016-2026  
pour réaliser le SDMR



**340M€** DE TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES SUR LES VOIES  
CIRCULÉES À INTÉGRER, AU-DELÀ DE NOTRE TRAJECTOIRE

MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION DÉDIÉE AU SDMR

UN IMPACT SUR LES PROGRAMMES ENGAGÉS

**LA RÉUSSITE DU PROGRAMME NÉCESSITE UNE GOUVERNANCE RESSERRÉE AVEC LE STIF**

# LA MODERNISATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU

# DIRECTION GÉNÉRALE ÎLE DE FRANCE

**REDONNER AU RÉSEAU FRANCILIEN UN NIVEAU DE PERFORMANCE CORRESPONDANT AUX EXIGENCES DES 3M DE CLIENTS QUOTIDIENS**

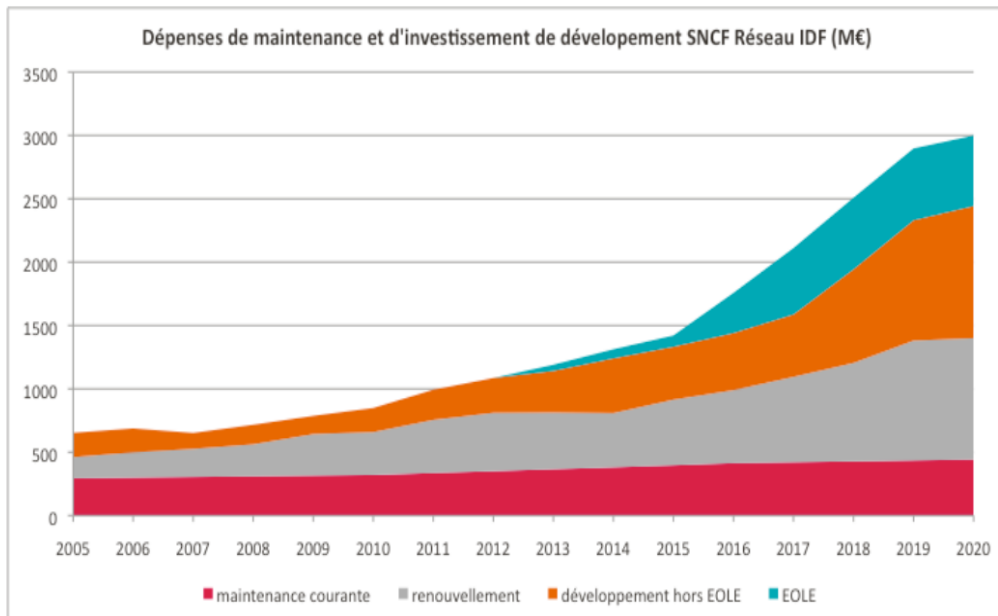
**UNE MÊME ENTITÉ TERRITORIALE ET HIÉRARCHIQUE REPRENANT TOUS LES MÉTIERS DE L'INFRASTRUCTURE FRANCILIENNE**

- Maintenance et travaux
- Ingénierie et projets
- Circulation
- Accès au réseau

**UNE COORDINATION CONTINUE AVEC TRANSILIEN**

# MODERNISATION DU RÉSEAU

## PRIORITÉ À LA MAINTENANCE ET AU RENOUELEMENT



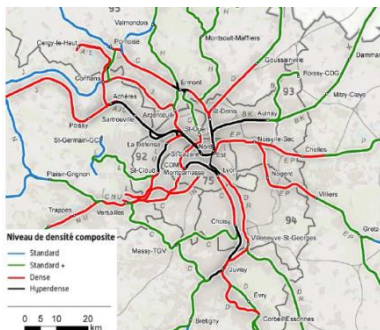
**POUR SOUTENIR LA PERFORMANCE DU RÉSEAU**

**800 M€/AN POUR LE RENOUELEMENT**

**UN EFFORT FINANCIER À SANCTUARISER SUR LE LONG TERME**

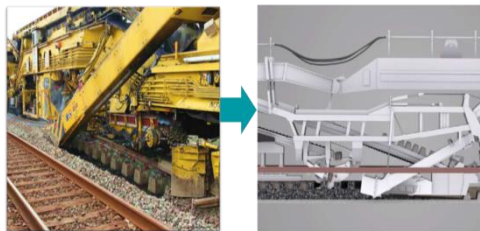
# MODERNISATION DU RÉSEAU

## UNE POLITIQUE INDUSTRIELLE INNOVANTE



DES STANDARDS DE MAINTENANCE  
PROPRES À LA ZONE HYPERDENSE

UNE SUITE RAPIDE  
DÉDIÉE À L'IDF



DES MARCHÉS INNOVANTS DE  
CONCEPTION-RÉALISATION

MAIS AUSSI TRAIN BOA, GRUE KIROW, LE POSTE DE VITRY,  
EXTERNALISATION....

# MODERNISATION DU RÉSEAU

## LES VOYAGEURS

**NOS TRAVAUX ONT UN IMPACT SUR LES VOYAGEURS**

**NOTRE ENJEU :**

**STABILISER LES RESSOURCES FINANCIÈRES ET CAPACITAIRES**



**DONNER DE LA LISIBILITÉ AUX ENTREPRISES FERROVIAIRES**

# MODERNISATION DU RÉSEAU

## UNE VISION PLURIANNUELLE DES INVESTISSEMENTS

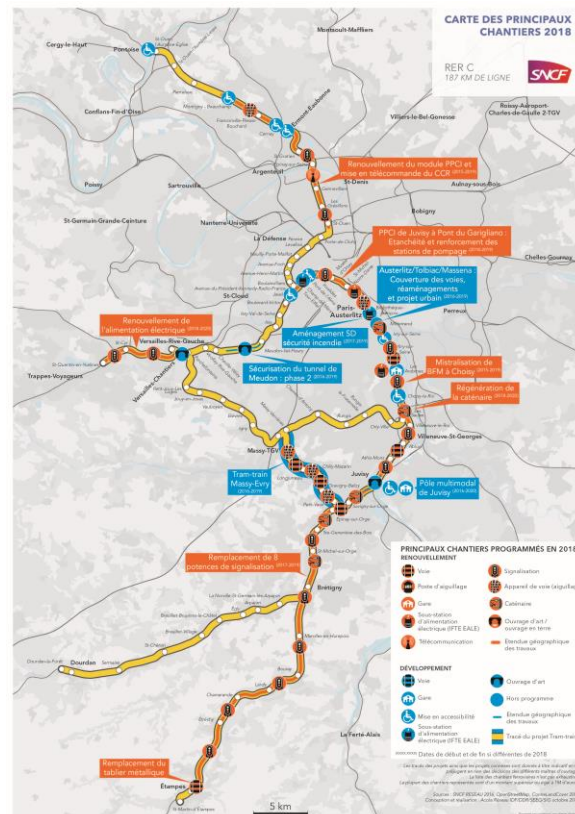
### A BÂTIR PAR LIGNE, ET INTÉGRANT

+ LES TRAVAUX DE RÉGÉNÉRATION

+ LES TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT

+ LES INVESTISSEMENTS DE SÉCURITÉ ET TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITÉ.

FINALISATION EN 2017, POUR PARTAGER AVEC LE STIF ET EN MATÉRIALISER LES EFFETS





# MODERNISER L'EXPLOITATION EN ZONE DENSE

## LA RÉSILIENCE DU SYSTÈME FERROVIAIRE

L'ENJEU EST NOTRE CAPACITÉ À OFFRIR UN RETOUR PLUS RAPIDE À LA NORMALE EN CAS DE SITUATION PERTURBÉE

UN DESIGN DU RÉSEAU  
ADAPTÉ À L'IDF (COUPURES  
D'URGENCES, VOIES DÉDIÉES)



DES SYSTÈMES INTELLIGENTS  
(NEXTEO, ATS)

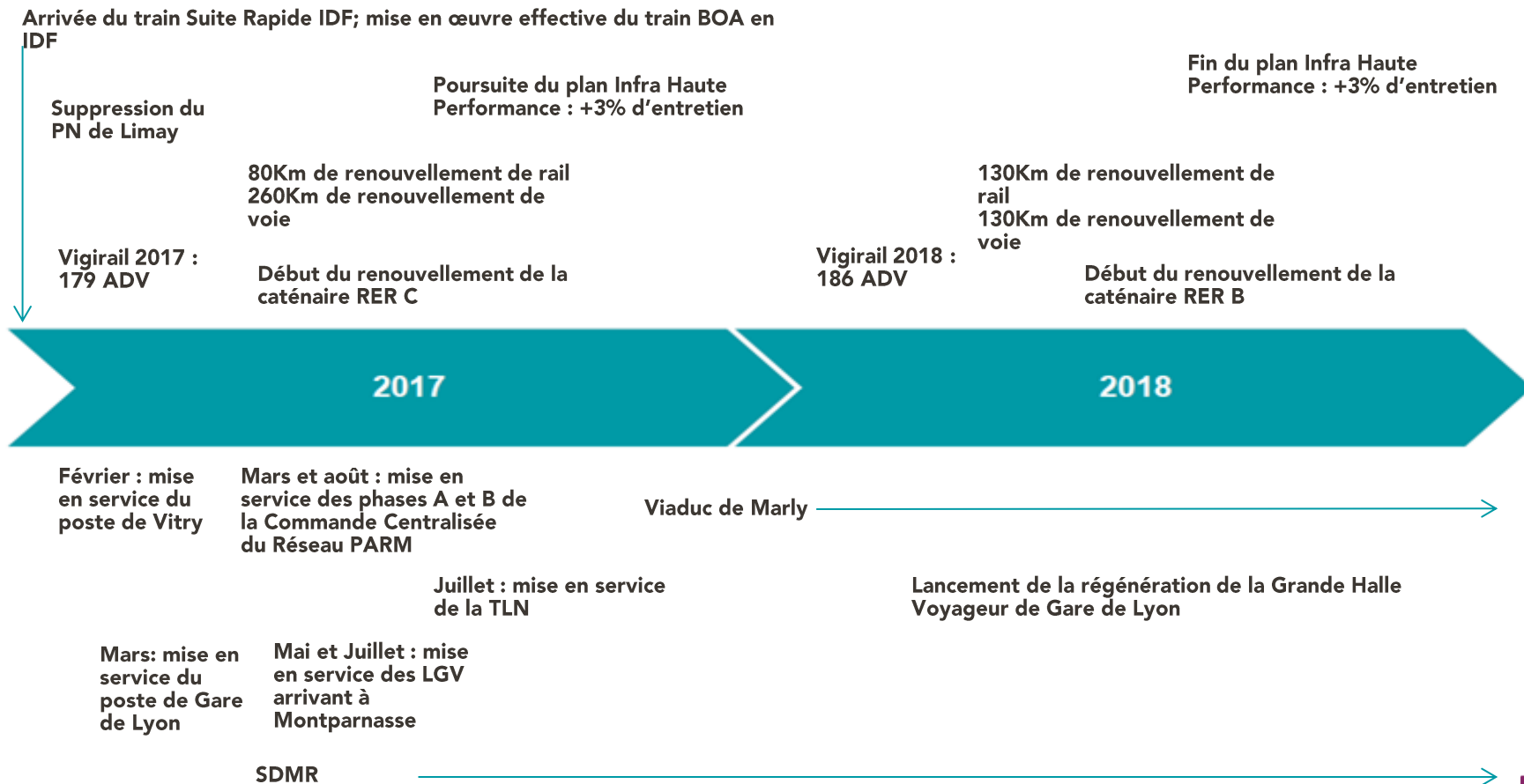
DES MODES D'EXPLOITATION  
PAR LIGNE (CCU)



NOUVELLES  
INFRASTRUCTURES (EOLE,  
INTERCONNEXIONS GP)

PROCÉDURES  
D'EXPLOITATIONS ADAPTÉES  
(EX INTRUSION)

# LES PROJETS DE RÉSEAU IDF



# LES PROJETS DE RÉSEAU IDF

## MISE EN CONFORMITÉ ET DÉVELOPPEMENT EN 2017

### + PRÈS DE 75 % DES DÉPENSES DE MISE EN CONFORMITÉ SONT LIÉES À LA MISE EN ACCESSIBILITÉ

Objectif de production : 11 gares mises en accessibilité dont Musée d'Orsay, Invalides et Champ de Mars

### + LES INVESTISSEMENTS DE SÉCURITÉ CONCERNENT PRINCIPALEMENT LA MISE EN CONFORMITÉ DU TUNNEL DE MEUDON

### + FORTE CROISSANCE DE LA PRODUCTION SUR EOLE (+77 %)

Les travaux sur la section exploitée augmentent le plus fortement (186 M€, contre 81 M€ en 2016)

### + LES TRAVAUX D'INTERCONNEXION AU GRAND PARIS EXPRESS ET LES TRAMS-TRAINS MONTENT EN PUISSANCE

Travaux sur les interconnexions au Grand Paris Express en forte hausse (72 M€ contre 28 M€ en 2016)  
Près de 130 M€ sur l'ensemble des projets de tram-train

# Les principaux projets ferroviaires en Île-de-France

## + LES TANGENTIELLES

4 projets de tram-train pour mailler la moyenne couronne

## + EOIE A L'OUEST

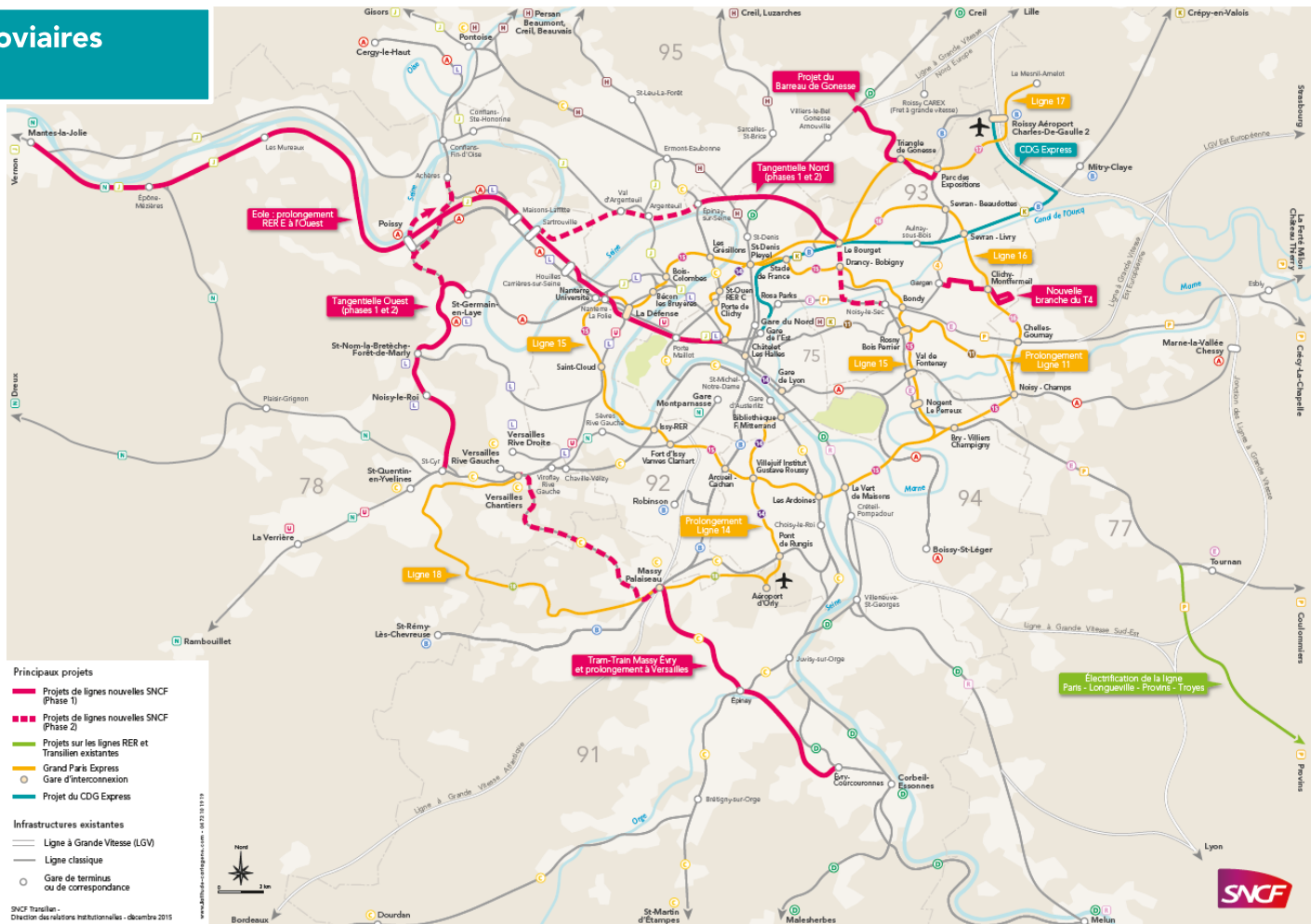
Prolonger le RER E pour créer un nouvel axe Est-Ouest en Île-de-France

## + INTERCONNEXION AVEC LE GPE

Assurer un maillage efficace dans les 28 gares du GPE en interconnexion avec le réseau ferré national

## + ELECTRIFICATION PARIS – TROYES

## + CDG EXPRESS



# SÉCURITÉ

## AU CŒUR DE SNCF RÉSEAU

RÉSEAU IDF SUBIT LES  
TENSIONS DE LA SOCIÉTÉ  
(INTRUSIONS,  
MALVEILLANCE...)

% non ponctualité	2012	2013	2014	2015	2016
Malveillance	0,26%	0,18%	0,23%	0,26%	0,16%
Accidents de personne	0,48%	0,38%	0,34%	0,35%	0,57%
Intrusions	0,51%	0,37%	0,58%	0,61%	0,68%

### NOTRE ENJEU :

- **PROTÉGER L'ACCÈS AU RÉSEAU**
- **EXPLOITER DIFFÉREMMENT LA ZONE DENSE POUR AMÉLIORER SA RÉSILIENCE**

# SÉCURITÉ

## PASSAGES À NIVEAU

450 PN

268

V>40km/h et  
diagnostiqués

10

inscrits au PSN

INVESTISSEMENTS DE  
SÉCURISATION

ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE  
SENSIBILISATION DU PUBLIC

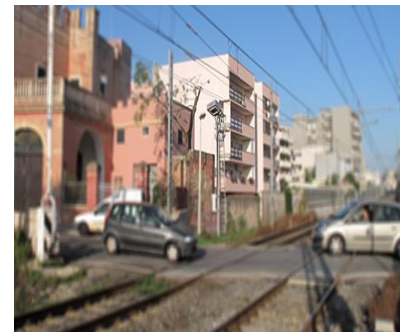
ETUDE COMPORTEMENTALE  
LANCÉE EN 2017

INNOVATIONS TECHNIQUES

### TAPIS ANTI-INTRUSION À DEUIL LA BARRE



### DÉTECTEUR OBSTACLE À ROISSY EN BRIE



# LES REFONTES D'OFFRE

# L2/U : DES RÉSULTATS TRÈS ENCOURAGEANTS DEPUIS LA MISE EN PLACE DE LA NOUVELLE DESSERTE



**- 40 %**

de trains supprimés

**+ 7,1 points**

de ponctualité depuis la mise en place de la nouvelle desserte

Une meilleure  
desserte de la  
Défense

Une plus  
grande  
amplitude  
horaire de la  
pointe

Une desserte  
uniformisée  
dans les deux  
sens



# RÉVOLUTION DES DESSERTES

ADAPTER LES OFFRES DE TRANSPORT DE FAÇON PRAGMATIQUE, RÉALISTE ET EN CONCERTATION AVEC LE STIF, LES ÉLUS, LES ASSOCIATIONS ET LES VOYAGEURS DES TERRITOIRES CONCERNÉS

MAI -JUN  
2016



Rencontre des élus et des associations d'usagers

JUILLET – OCT.  
2016



J NORD

Groupes de travail

NOV. 2016 –  
FEV. 2017

Comité d'offre

MARS – DEC.  
2017



Préparation de l'offre et mise en service en décembre 2017



Et pour le service 2019 : refonte de l'offre de transport RER D Sud



Pour le SA 2020, refonte de l'offre du RER C en tenant compte de l'ampleur des travaux

# LA TRANQUILLITÉ DE NOS VOYAGEURS

# 3 AXES POUR RENFORCER LA TRANQUILLITÉ DE NOS VOYAGEURS

LUTTE CONTRE LA FRAUDE, PRÉVENTION DES INCIVILITÉS, TRANQUILLITÉ EN GARE ET À BORD DES TRAINS

**Renforcer les moyens humains**

**Faire évoluer l'application des règles**

**Faire évoluer les outils**

# 1- RENFORCER LES MOYENS HUMAINS

PLUS DE 6 000 PERSONNES AU CONTACT DES VOYAGEURS...

... BIENTÔT REJOINTS PAR DES RENFORTS FINANCÉS PAR LE CONTRAT STIF-SNCF 2016-2019



Agents commerciaux en gares  
Agents de contrôle



Agents de la sûreté ferroviaire



Personnel de sécurité privée

Régulateurs de flux



Médiateurs en gares et à bord des trains



**40** agents SUGE



**50** médiateurs supplémentaires



**185** agents d'équipes mobiles de ligne (et 15 agents en régie)

# LE RENFORCEMENT DES OPÉRATIONS DE BOUCLAGE DES GARES

- + Davantage de bouclages complets dans les grandes gares parisiennes et dans les gares de banlieue avec les agents de contrôle, la SUGE et les agents commerciaux assermentés en appui
- + Des opérations communes avec la RATP, la police, la gendarmerie et les médiateurs

Zoom sur le plan  
d'action des lignes



- + **22** opérations de grande ampleur sur près de **41** jours
- + Une mobilisation autour de la Gare du Nord et sur les gares de petite couronne



# LE SERVICE WELCOME : UNE MEILLEURE PRISE EN CHARGE DES TOURISTES

SERVICE  
**Welcome**



Améliorer la qualité de l'accueil dans les gares à forte fréquentation touristique

- + Fluidifier le parcours des clients
- + Faciliter l'achat de titres de transport
- + Améliorer la connectivité
- + Renforcer le sentiment de sécurité

Un renfort d'agents Welcome multilingues en permanence à CDG 1 et 2

- + Forte satisfaction sur la relation et la capacité des agents à renseigner
- + Très forte satisfaction sur la maîtrise des langues étrangères
- + Fluidification de l'acte d'achat avec la présence des agents
- + Forte progression de la visibilité des agents surtout sur les quais

Un dispositif étendu à 6 gares du RER C dans le cadre de l'Euro 2016 et déployé chaque été à partir de 2017

# 2- LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

## LE NOUVEAU DÉCRET 2016-541 ET LA LOI LE ROUX-SAVARY

### Pour la lutte anti-fraude

- + Augmentation des indemnités forfaitaires
- + Durcissement du délit de fraude d'habitude (5PV)
- + Communication entre exploitants et administrations pour fiabiliser les adresses des contrevenants
- + Possibilité de vérifier l'identité des fraudeurs

### Pour la sûreté dans les transports

- + Fouille des bagages autorisée pour les agents SUGE
- + Autorisation de patrouilles en civil pour les agents SUGE d'au moins 5 ans d'expérience et agréments par la préfecture de police



Campagne de communication STIF-SNCF-RATP en septembre 2016 « Fraudeurs, pour vous les règles ont changé »

# LES ÉVOLUTIONS DES MÉTHODES

**Programme d'assermentation des agents commerciaux en gare lancé fin 2015**

**250** d'ores et  
déjà assermentés

**Assermentation de l'ensemble des agents dorénavant  
embauchés**

**Patrouilles en civil des agents SUGE**

**Port d'arme autorisé pour les agents SUGE  
agrémentés par la préfecture de police**

**Intégration du « civil » pour lutter contre la fraude**

**Expérimentation en cours pour une généralisation  
courant 2017**



# 3- NOS OUTILS AU SERVICE DE LA TRANQUILLITÉ

## DES MOYENS PRÉVENTIFS

### Vidéo protection



+ 100% des gares et 486 rames équipées de caméras de vidéo protection

+ 75% des trains équipés d'ici 2019



### Service alerte 3117

+ Téléphone : 3117

+ SMS : 31177

+ Application mobile : 3117

**A fin octobre 2017, plus de 35 000 appels enregistrés au service ALERTE 3117**

# LA MISE SOUS CONTRÔLE AUTOMATIQUE DE 10 GARES, DONT SAINT-LAZARE D'ICI 2019

## Le projet

- + Moderniser les contrôles automatiques de billets
- + Créer un nouveau modèle de ligne de contrôle, adapté à des flux de zone dense

## Les enjeux

- + Lutte anti-fraude
- + Validations et recettes
- + Mesure du trafic de voyageurs



## Les 10 projets confirmés

- |   |   |  |
|---|---|--|
| + Gare St Lazare  |  | + Clichy-Levallois   |
|  + Fontainebleau-Avon  |  |  + Bouray |
|   + Evry Val-de-Seine |   | + Epinay-sur-Orge  |
| + Mennecey  |   | + Ablon  |
|   |   | + Marolles-en-Hurepoix   |
|   |   | + Dourdan  |

**Objectif : passer de 80% actuellement à 90% de voyageurs soumis à des contrôles automatiques à la fin du programme (2019)**

ZOOM SUR...

# LA VIDEO INTELLIGENTE

DEUX CAS D'EXPÉRIMENTATION EN COURS  
AVEC LA START-UP SMART ME UP

## 1- Cas de densité de voyageurs anormale

+ Phase d'étude en cours de test

## 2- Détection d'actes violents

+ Algorithme en cours de paramétrage



# VERS UN PORTE À PORTE FLUIDE

**VERS UN PORTE À PORTE FLUIDE**

# **CONCEVOIR DES OFFRES DE MOBILITÉS COMPLÉMENTAIRES AU TRAIN...**

# PLAN PARKING 2016-2020

UNE AMBITIEUSE POLITIQUE DE RABATTEMENT

# 10 000

places de parking en Île-de-France à proximité des gares

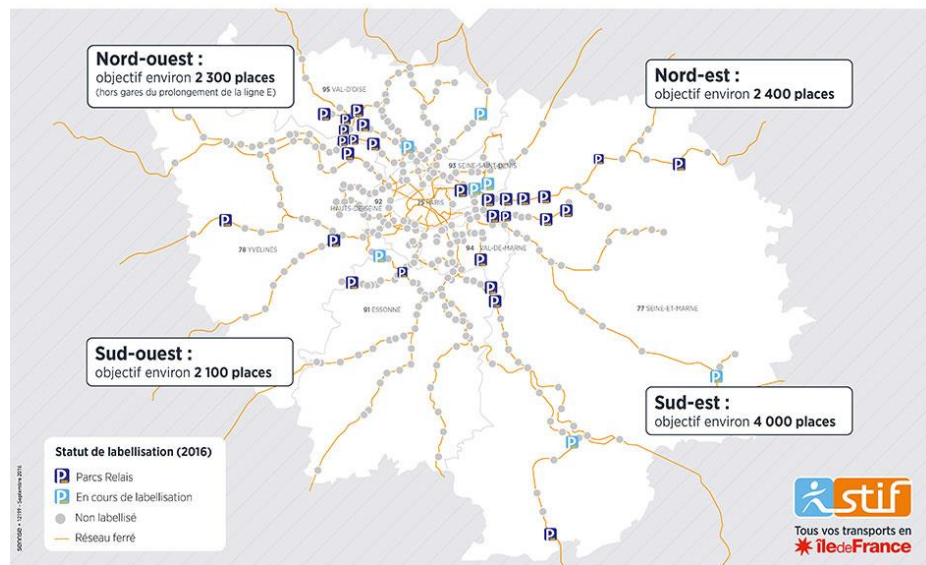
# 60 M€

Investis par le STIF (70%) et SNCF (30% soit 18M€ sur fonds propres)

Récemment votés par le CA du STIF

- + Nanteuil Saâcy : 400 places
- + Verneuil l'Etang : 360 places
- + Mormant : 340 places
- + Villiers Neauphle Pontchartrain : 265 places

Les **parc relais** en Île-de-France  
10 000 places en plus d'ici 2020 !



# L'OFFRE VÉLO

100% DES GARES DISPOSERONT D'UN STATIONNEMENT VÉLO ADAPTÉ D'ICI 2019 : ABRIS VÉLIGO SÉCURISÉS, ABRI LIBRE-SERVICE, ARCEAU...

## Véligo, la solution de stationnement sécurisé

- + 31 gares équipées d'abris Véligo sécurisés sur 52 prévues à fin 2017
- + 916 abonnés au service pour 1472 places au total
- + 3 abonnements sur 4 souscrits sur le site [veligo.transilien.com](http://veligo.transilien.com)



**Abri Véligo de Brétigny**



## Ils ont ouvert récemment

- + **Montparnasse**
- + **Brétigny**
- + **Colombes**
- + **Nanterre-Université**
- + **Bouffémont**

# COVOITURAGE ET IDVROOM

LA SOLUTION DE COVOITURAGE COURTE DISTANCE

**1 gare Transilien sur 3 avec des places de stationnement  
covoiturage d'ici fin 2016 (hors Paris)**

**Soit 123 gares et 276 places de covoiturage à fin 2016**

**63% des trajets en Île-de-France par mois en moyenne en  
Île-de-France entre janvier et juillet 2016 (ou 473 trajets)**





# LA GARE AU CŒUR DE LA VIE QUOTIDIENNE DES FRANCILIENS

UNE NOUVELLE PLACE DES GARES DANS LA VIE DES VOYAGEURS

1. **Faire de la gare un véritable lieu de vie et d'échanges, ouvert sur la ville, central, connecté et animé**
2. **Augmenter les services facilitateurs de la vie quotidienne et intégrer des services innovants**
3. **Introduire des activités collaboratives pour changer le regard sur la gare : de neutre et fonctionnelle, la gare devient partagée**

WORK & STATION



LA RUCHE  QUI DIT OUI!  
Manger mieux, manger juste



# LA GARE, PÔLE INTERMODAL

3 CHANTIERS EMBLÉMATIQUES



## Gare de Rosa Parks

Inaugurée le 13 décembre 2015

**130 M€**

Coût total du projet

**85 000**

voyageurs attendus / jour

**400** trains / jour

**3** lignes de bus

**2** stations vélib

**64** places véligo

## Pôle multimodal de Versailles Chantiers

Fin des travaux en 2016

**63,5 M€**

Coût total du projet

**65 200**

voyageurs montants / jour

**400** trains / jour

**18** lignes de bus

## Grand Pôle Intermodal de Juvisy

Fin des travaux en 2020

**97 M€**

Coût total du projet

**60 000**

voyageurs montants / jour

**1000** trains / jour

**28** lignes de bus

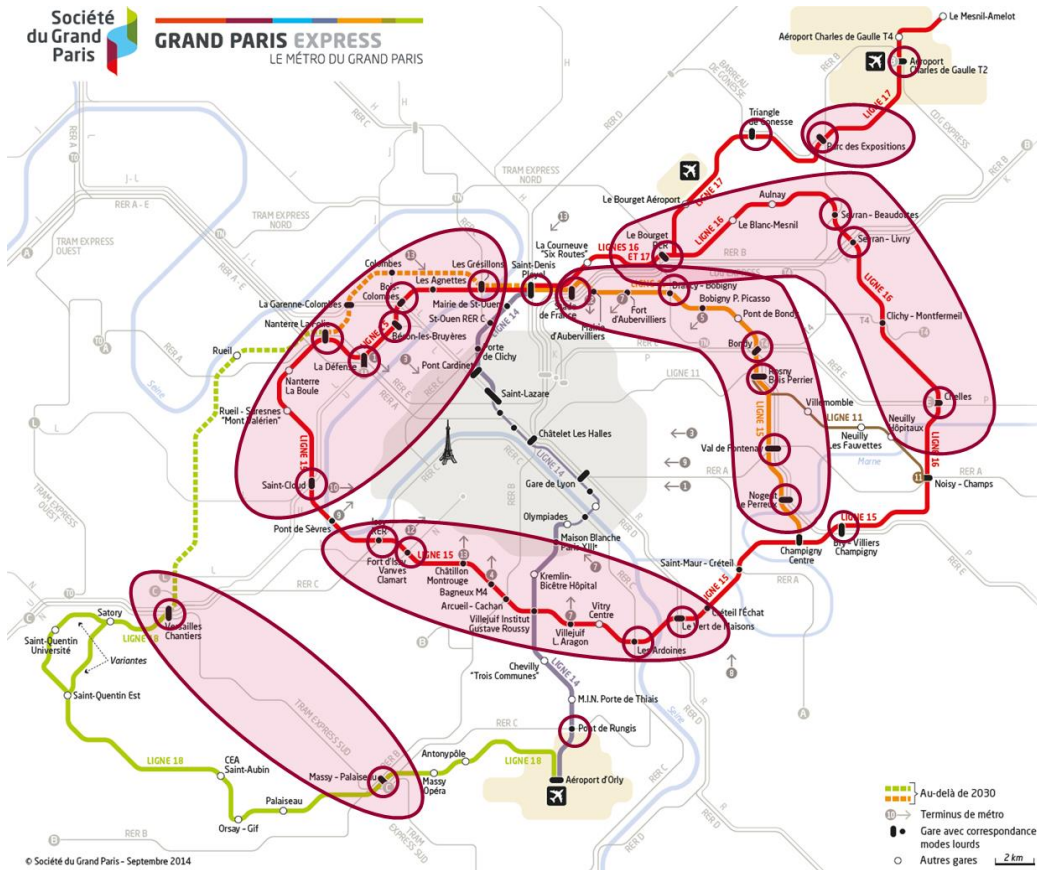
**VERS UN PORTE À PORTE FLUIDE**

**... ET FLUIDIFIER LES ÉCHANGES**

# LES INTERCONNEXIONS AVEC LE GRAND PARIS EXPRESS

## Les enjeux pour SNCF

- + Assurer un maillage efficace avec les nouvelles lignes du Grand Paris Express
- + Définir les mesures conservatoires permettant une évolution ultérieure des dessertes ferroviaires
- + Maintenir l'exploitation des gares existantes lors des travaux
- + Garantir la sécurité des voyageurs



# RENDRE LES GARES ACCESSIBLES À TOUS

Chaque jour, plus de 4 Franciliens sur 10 qui empruntent les transports sont en situation de mobilité réduite

## 1,5 Md€

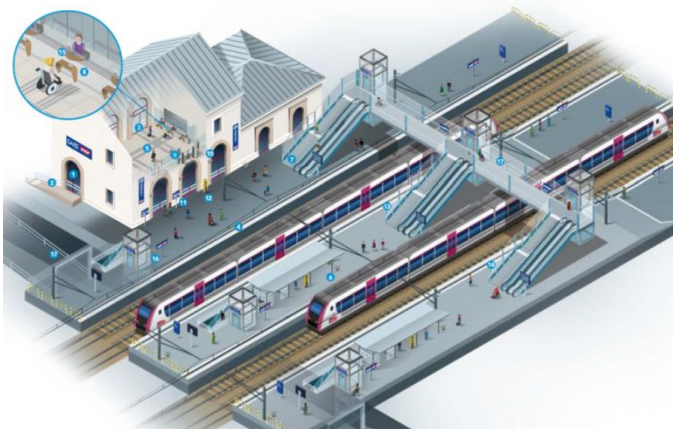
financé à 50% STIF, 25% RIF et 25% SNCF

## 15 gares

rendues accessibles chaque année en moyenne

## + de 200 gares

accessibles d'ici 2024, couvrant 90% des usagers Transilien



Assistance 2018 : une prise en charge renforcée par le nouveau contrat STIF

+ Garantir d'ici 2018 une prise en charge des PMR sans réservation dans toutes les gares accessibles de 6h30 à 20h en semaine

# L'ACCESSIBILITÉ EN QUELQUES CHIFFRES

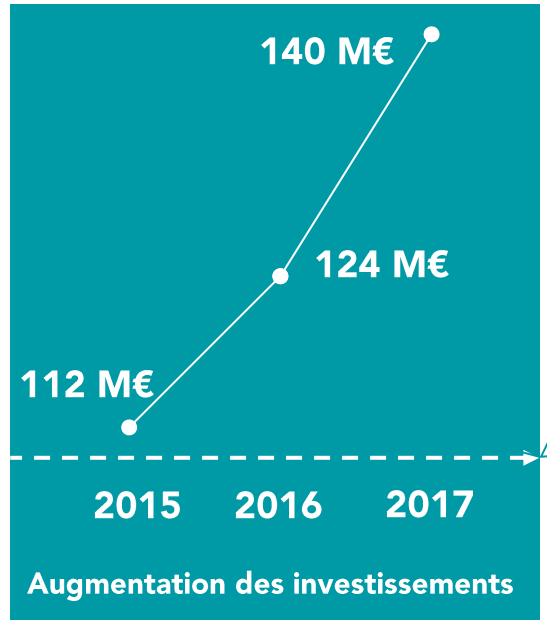


**4,8M**  
Franciliens  
en situation  
de handicap

**700**  
agents formés  
chaque année à  
la prise en  
charge des PMR



Gare de Domont (95)  
Ligne H



**2016**

**90**  
gares en  
phase  
d'étude

**36**  
gares en  
travaux

**11**  
nouvelles  
gares  
accessibles

**87**  
gares  
accessibles

# SUPERVISER LES ÉQUIPEMENTS : DES GARES À DISTANCE GRÂCE À LA TÉLÉOPÉRATION

# 46 M€



156 GARES  
DÉBUT 2018

+ DE 200  
D'ICI 2019

- + **Mise en place d'une régie** pour superviser les équipements des gares à distance du premier au dernier train
- + **Les clients pourront demander une assistance à distance** grâce à des bornes d'informations



100% des gares de la  
partie nord de la ligne  
déjà équipées

# GARANTIR UNE CONNECTIVITÉ SUR L'ENSEMBLE DE LA CHAÎNE DE TRANSPORT



**170**

gares en Île-de-France équipées  
du wifi gratuit à terme

**2,5M**

de voyageurs concernés  
soit près de 85% des flux



L'ensemble des tronçons parisiens seront  
entièrement couverts en 4G à l'été 2017

**Deux maillons essentiels de la chaîne d'information et prioritaires pour les voyageurs**



# DES MÉDIAS DIGITAUX POUR UNE INFORMATION EN TEMPS RÉEL

Application  
mobile



**4M**

de téléchargements

**1,2** million  
d'abonnements  
aux alertes trafic

Nouveau site  
internet



**2M**

de visiteurs  
uniques par mois

Fils Twitter  
des lignes



**9**

fils Twitter de ligne

**100 000**

followers au total

Blogs de ligne  
Transilien



**10**

blogs de ligne

Application  
travaux



Co-construction avec le STIF d'une application dédiée aux clients de la ligne C pour accompagner les travaux 2017

# SMART NAVIGO : METTRE EN ŒUVRE LE RENOUVEAU DE LA BILLETTIQUE

## La démarche Smart Navigo

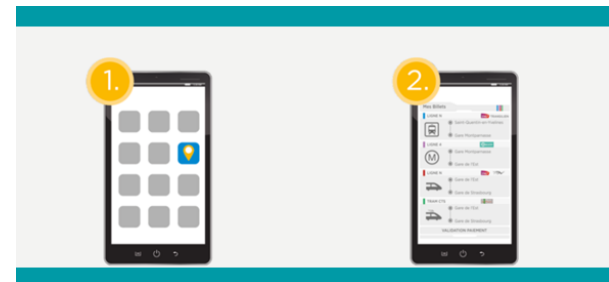
- + **Un billet dématérialisé**, téléchargeable sur tout support (Pass, smartphone, carte bancaire)
- + **Une tarification à l'usage** (Pay as you go)
- + **Une modernisation globale du système d'information billettique** qui permettra l'arrivée de nouveaux transporteurs

## Une première concrétisation : la télé-distribution

- + Pouvoir commander son abonnement par internet chez soi
- + Retirer sa commande directement à l'automate en gare, en réduisant le temps d'opération

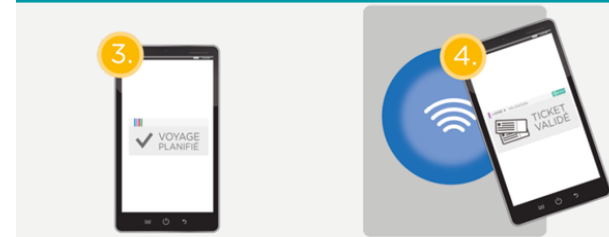
## Une piste de travail pour demain : le NFC

- + Pouvoir acheter et télécharger son billet directement sur smartphone
- + Valider avec son smartphone NFC



J'active le service sur mon application de transports habituelle

Je détermine mon trajet



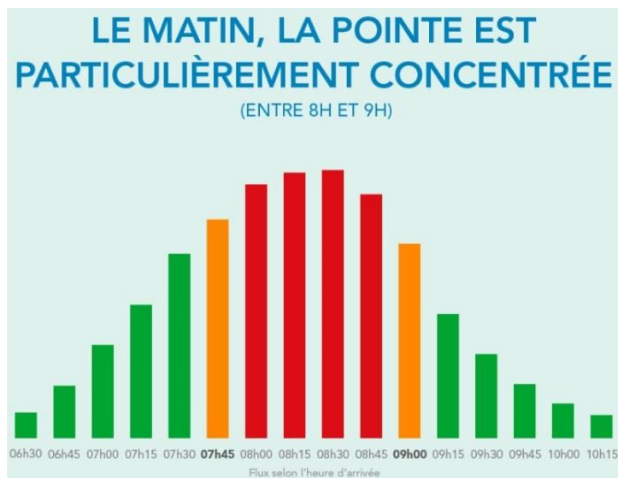
J'achète mon billet en enrichissant mon parcours

Je passe devant les valideurs avec mon smartphone, même éteint ou sans réseau

# LA DÉSATURATION

+ Proposer la possibilité de décaler leurs horaires d'arrivée et de départ en partenariat avec les entreprises

🕒 Etaler les horaires d'arrivée au bureau : l'expérience de la Plaine Saint-Denis



AU PIC DE LA POINTE, 669 TRAINS CIRCULENT SIMULTANÉMENT SUR LE RÉSEAU



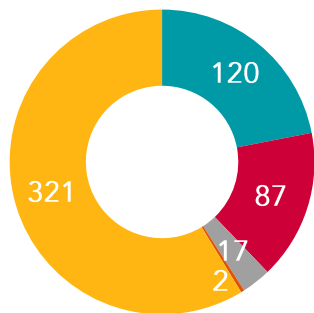
À L'HEURE DE POINTE, LES TRAINS SONT 6 FOIS PLUS REMPLIS QU'EN HEURES CREUSES

**L'ambition : explorer la désynchronisation des temps, la dé-mobilité, la multimodalité et l'incitatif**

# NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

# APPRENTISSAGE ET EMPLOI

**547 Recrutements réalisés en 2015 (hors tractionnaires)**



■ Agents expérimentés en recherche d'emploi

■ Agents issus de l'alternance

■ Travailleurs en situation de handicap

■ Sportifs de haut niveau

■ Autres agents

**L'alternance pour préparer les collaborateurs de demain**

**Recrutements 2015 issus de l'alternance :**

**10** conducteurs

**55** agents en gare

**22** agents dans les technicentres

+ Partenariat avec le lycée J. Monnet, (Juvisy) :  
préparation de 20 alternants au Bac Accueil  
relation clients et usagers mention  
Commercial en gare

+ Professionnalisation de 90 Emplois d'Avenir

**Mise en place de structures Territoriales Transilien en 2016 pour répondre aux besoins des établissements scolaires**

**Promotion des métiers SNCF auprès des jeunes Franciliens**

**40** forums

**265** interventions dans les établissements scolaires

**70** agents SNCF volontaires

**150** représentants de Centres d'Information et d'Orientation et de missions locales

**500** classes **6 000** jeunes

# INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE



**S'engager pour le développement de l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires**

**107** agents SNCF volontaires en Île-de-France



**3 310** interventions dans les établissements scolaires en Île-de-France du CM1 à la Terminale en 2015-2016

**81 300** jeunes franciliens sensibilisés

# REFONTE DU SCHEMA MANAGÉRIAL

PERMETTRE UN CONTACT QUOTIDIEN ENTRE LE MANAGER ET SES AGENTS

AUJOURD'HUI



5 MANAGERS DE NIVEAU 2



7 MANAGERS DE NIVEAU 1



30 AGENTS PAR MANAGER

DEMAIN



7 MANAGERS DE NIVEAU 2



7 MANAGERS DE NIVEAU 1



10 AGENTS PAR MANAGER

- + Favoriser les circuits courts pour gérer les problématiques locales
- + Contribuer à une meilleure qualité de production et de service avec un meilleur maillage des territoires
- + Optimiser le déploiement des agents en fonction des besoins par gare

# LE RÉSEAU DE DEMAIN



# Les principaux projets ferroviaires en Île-de-France

## + LES TANGENTIELLES

4 projets de tram-train pour mailler la moyenne couronne

## + EOIE A L'OUEST

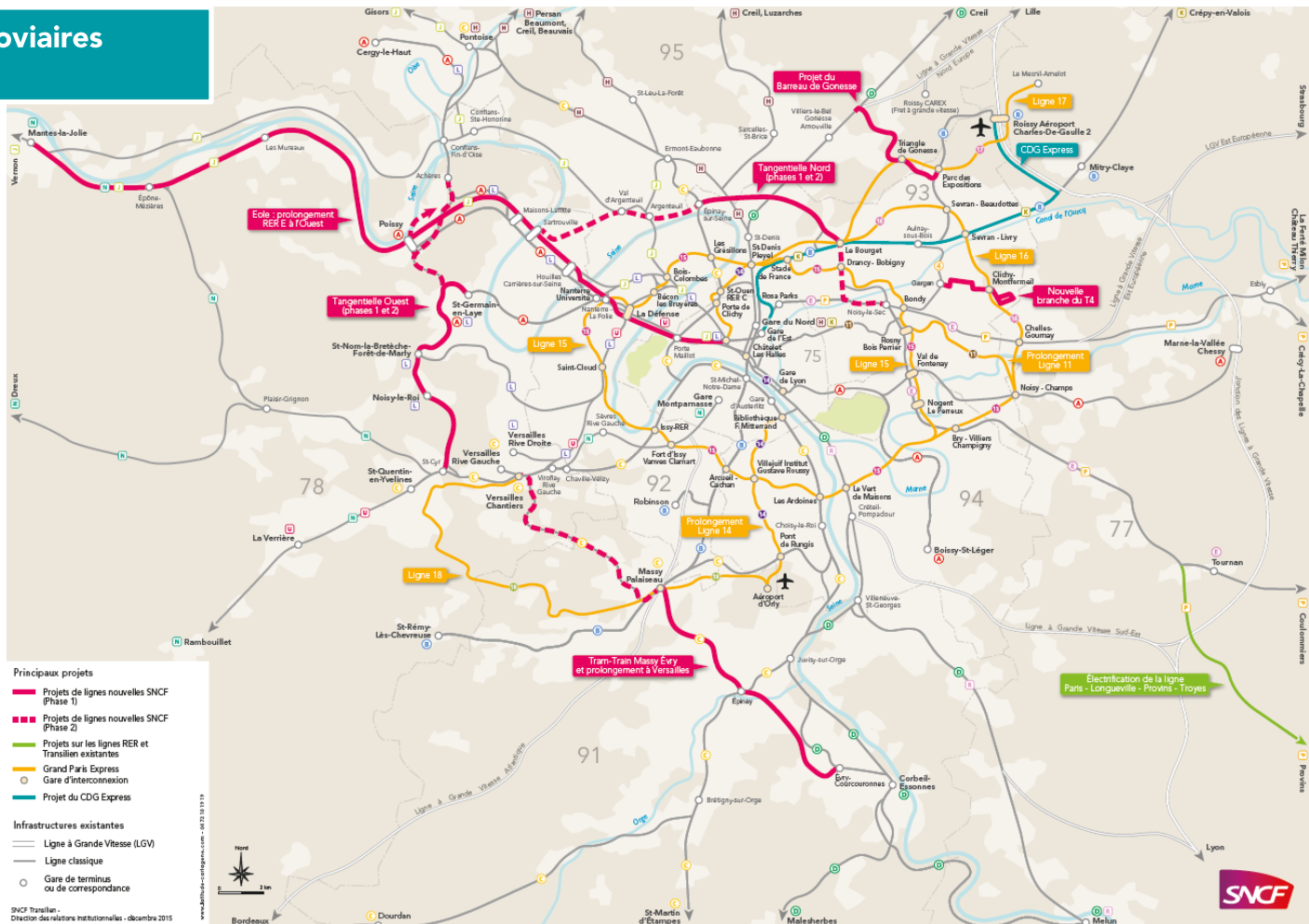
Prolonger le RER E pour créer un nouvel axe Est-Ouest en Île-de-France

## + INTERCONNEXION AVEC LE GPE

Assurer un maillage efficace dans les 28 gares du GPE en interconnexion avec le réseau ferré national

## + ELECTRIFICATION PARIS – TROYES

## + CDG EXPRESS



- + LE RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL ROULANT**
- + LA RÉGÉNÉRATION DU RÉSEAU**
- + LES SOLUTIONS DIGITALES ET L'INTERMODALITÉ**
- + LES NOUVELLES MÉTHODES MANAGÉRIALES**

**UNE MUTATION POUR  
TRANSILIEN ET POUR LE  
RÉSEAU DE TRANSPORTS EN  
ÎLE-DE-FRANCE**

# 2016



PLAN DE MODERNISATION  
DU MATÉRIEL ROULANT



ACCUEIL DES SUPPORTERS  
POUR L'EURO 2016



INAUGURATION DE L'ATELIER DU  
TRAM-TRAIN T11 EXPRESS



INAUGURATION DE LA GARE  
ACCESSIBLE DE DOMONT



OUVERTURE DE LA  
GARE DE ROSA PARKS



DEPLOIEMENT DU FRANCILIEN  
SUR LA LIGNE K



REFONTE DE L'OFFRE  
DES LIGNES L SUD ET U



SIGNATURE DU PROTOCOLE DE  
FINANCEMENT POUR NEXTEO



MOBILISATION PENDANT LES  
INTEMPÉRIES ET LA CRUE DE LA SEINE



RENFORCEMENT DE LA  
LUTTE ANTI-FRAUDE



LANCEMENT DES  
TRAVAUX DU T4