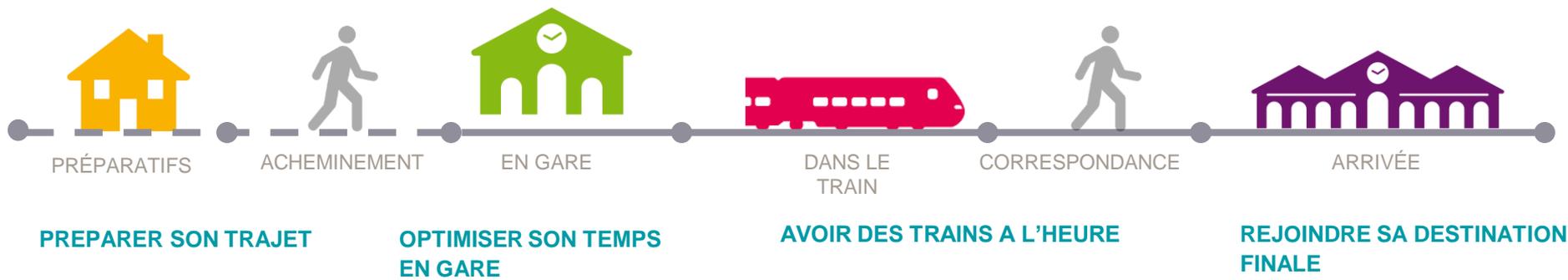


ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

FNAUT-IDF

22 avril 2017

UN ACCOMPAGNEMENT CONSTANT DURANT TOUT LE PARCOURS CLIENT



01. PRÉPARER SON TRAJET

ETRE BIEN INFORMÉ AVANT ET PENDANT SON TRAJET

Une appli **entièrement configurable** pour retrouver toutes ses infos IDF personnalisées et ses services Transilien



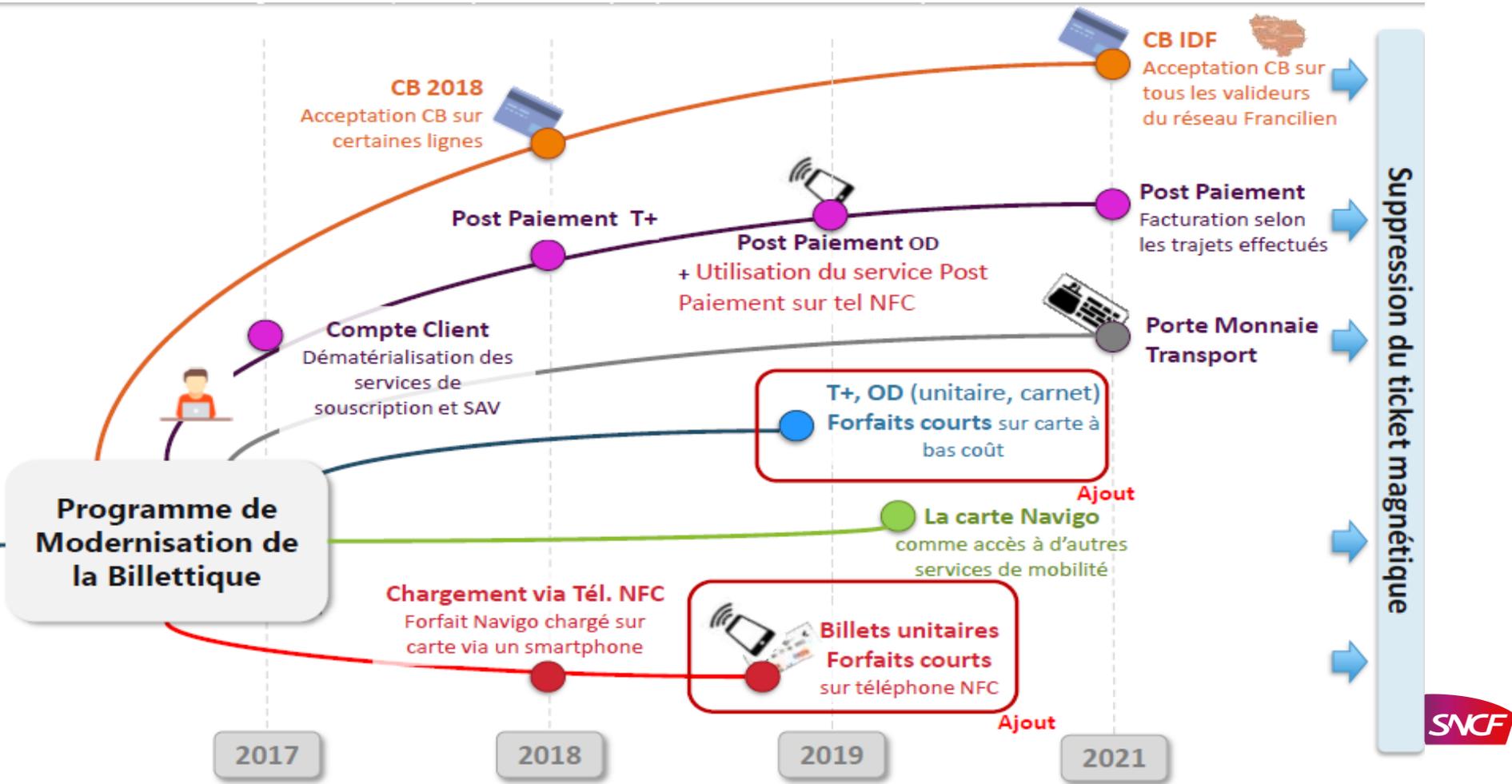
Un traitement adapté de l'information trafic : personnalisation par ligne, **alertes trafic, travaux et push services**



BÉNÉFICIAIRE D'UNE BILLETTIQUE MODERNISÉE



AVEC DES INNOVATIONS PROGRESSIVES



02. OPTIMISER SON TEMPS EN GARE

ACCÉDER FACILEMENT À LA GARE

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

BÉNÉFICIAIRE D'ÉQUIPEMENTS EN GARE TOUJOURS EN FONCTIONNEMENT

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

Une nouvelle borne de validation

- + fiable que les anciens modèles
 - + innovant : une nouvelle technologie pour distinguer adultes, enfants et voyageurs avec bagages ; un signalement des cas de fraude
 - + capacitaire : un débit plus élevé que le modèle actuel
 - + accessible aux personnes à mobilité réduite
- ...pour gérer des flux importants en toute sécurité.



RESTER CONNECTÉ (1/2)



102

gares en Île-de-France
équipées du wifi gratuit
(avril 2017)

170

gares d'ici 2018

2,5M

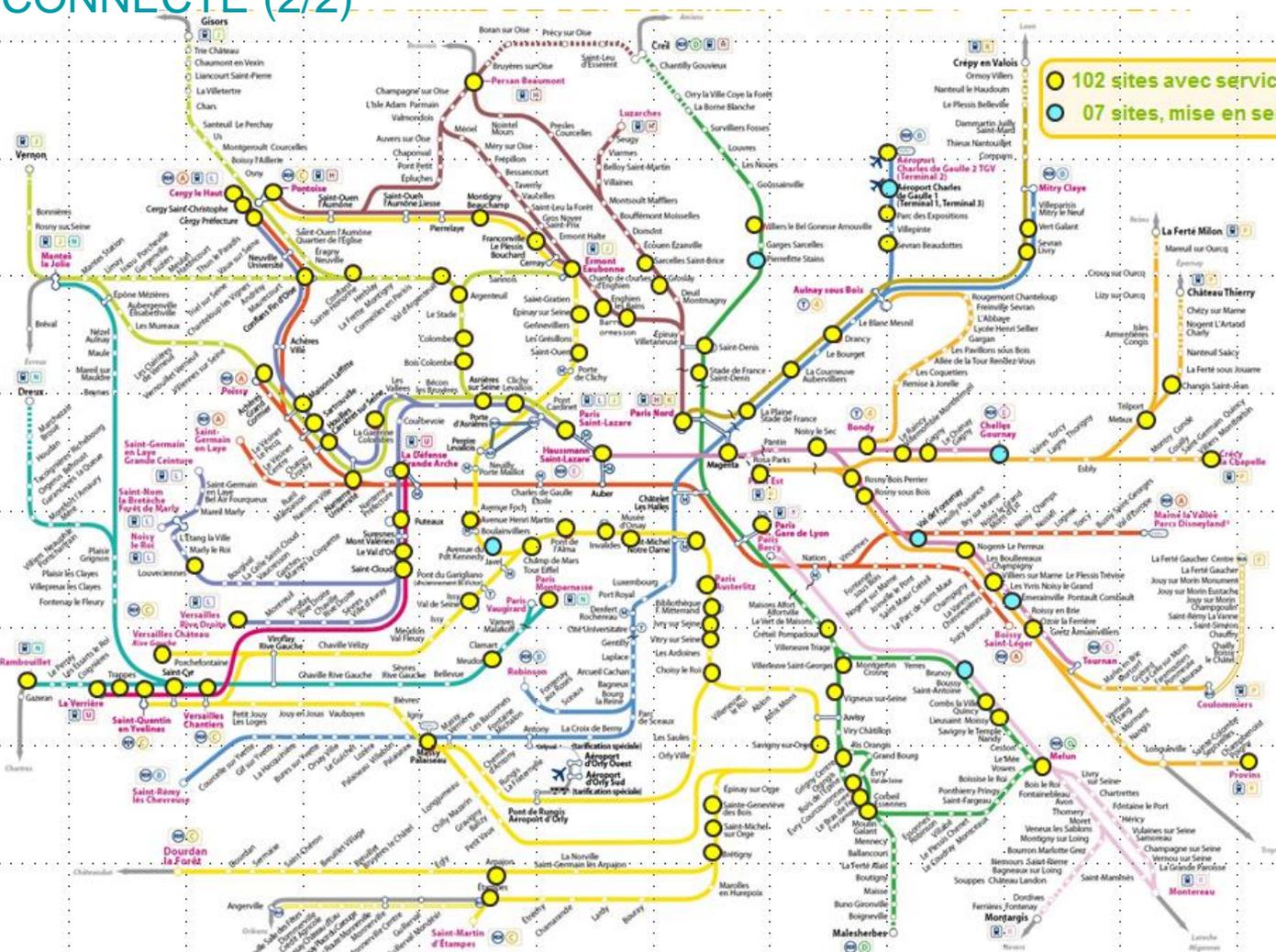
de voyageurs concernés
soit près de 90% des
voyageurs



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

RESTER CONNECTÉ (2/2)



● 102 sites avec service WIFI
● 07 sites, mise en service en cours

TRAVAILLER EN GARE

WORK&STATION

3 DÉCLINAISONS DE L'OFFRE
POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS ET DES ENTREPRENEURS



WORK & STATION

LES TIERS-LIEUX

Des espaces de plus de 1 000m² offrant bureaux individuels, partagés, lounge, et salles de réunions, construits sur du foncier SNCF, sur ou au-dessus des parkings et proches du Bâtiment Voyageur

LES MICROWORKINGS

Des espaces de 2 à 50m² pour travailler « sur le pouce »

Au cœur du Bâtiment Voyageurs

LES COWORKINGS

Des espaces entre 70 et 250m² offrant bureaux partagés, et salles de réunions
Au 1^{er} étage du BV, dans l'ancien logement du chef de gare

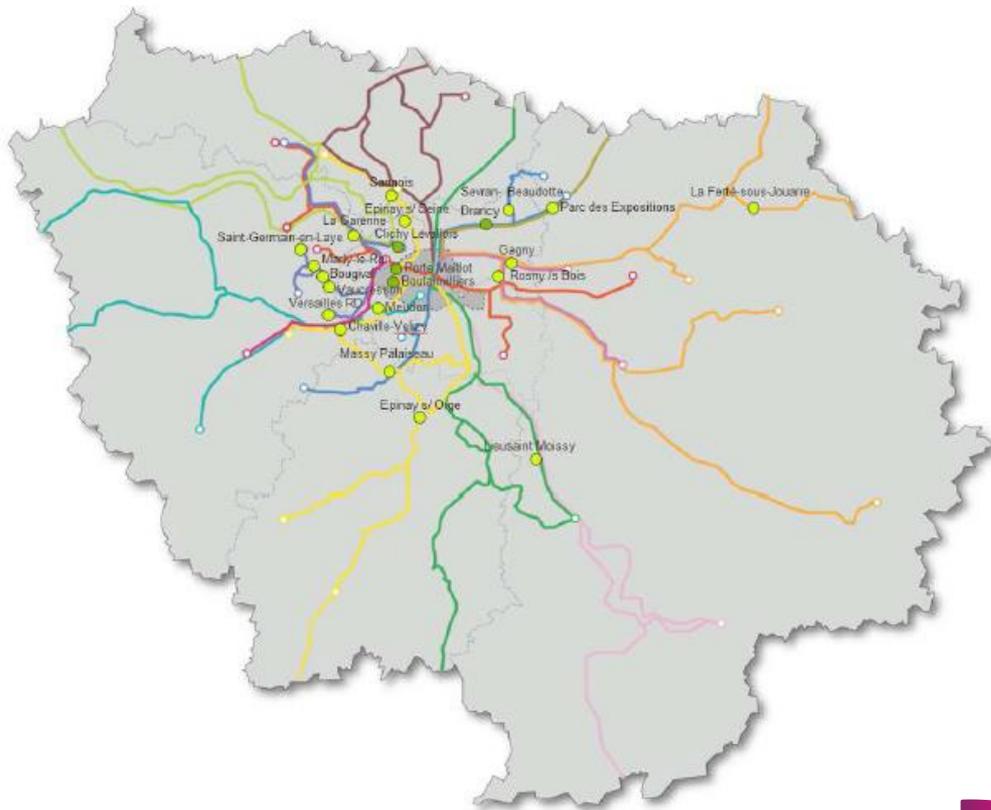
OU DES ESPACES DE COWORKING

4 sites ouverts en 2015 :

- + Neuilly Porte Maillot
- + Boullainvilliers
- + Clichy-Levallois
- + Drancy

10 ouvertures à venir :

- + Ouvertures 1er trim 2017 : Les Vallées
- + Ouvertures sept 2017 : La Garenne Colombes, Versailles Rive Droite, Epinay sur Orge et Chaville Vélizy
- + Ouverture fin 2017 : Sevrans Beaudottes, Parc des Expositions, Vaucresson, La Ferté sous Jouarre et Epinay-sur-Seine



FAIRE SES COURSES EN GARE

Faire gagner du temps aux voyageurs avec un nouveau modèle de commerce proposant dans un même lieu plusieurs activités à destination des voyageurs

Une offre fondamentale :

- + Presse-restauration
- + Café
- + Confiserie
- + Snacking
- + Tabac, etc.



VOYAGER SEREINEMENT GRÂCE A UNE PRÉSENCE HUMAINE RENFORCÉE

PRÉSENCE HUMAINE

Plus de 6 000 personnes au contact des voyageurs



+ 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

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

PROGRAMME D'ASSERMENTATION DES AGENTS GARES

+ 250 d'ores et déjà assermentés

+ Assermentation de l'ensemble des agents nouvellement embauchés

RENFORCEMENT DES OPÉRATIONS DE BOUCLAGE

+ Opérations communes SNCF – RATP – Gendarmerie – Police - Médiateurs

ET À DE NOUVEAUX ÉQUIPEMENTS DE CONTRÔLE

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 |  |  |
|  + Evry Val-de-Seine |  | + Bouray |
| + Mennecey | | + Epinay-sur-Orge |
| | | + 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)

03. AVOIR DES TRAINS À L'HEURE

DÉJÀ DES TRAINS PLUS À L'HEURE SUR L SUD



- 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

ET BIENTÔT SUR D'AUTRES LIGNES

MAI -JUIN
2016



Rencontre des élus et des associations d'usagers

JUILLET – OCT.
2016



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



Concertation sous la forme de groupes de travail associant toutes les parties prenantes de la ligne

BÉNÉFICIER D'ALTERNATIVES DE DÉPLACEMENT



+ LANCEMENT DU TRAM 11 EXPRESS LE 1^{er} JUILLET

+ PREMIERE LIGNE FERREE DE BANLIEUE à BANLIEUE

+ PREMIER MAILLON du GRAND PARIS DES TRANSPORTS

+ INVENTER UN NOUVEAU MODÈLE D'EXPLOITATION DU TRAM-TRAIN EN COMBINANT LES EXPERTISES DE :

Transilien : mass transit et sécurité ferroviaire

Keolis : leader mondial du tramway

+ SE PRÉPARER À LA CONCURRENCE

ET A TERME D'UN NOUVEAU MAILLAGE DU RÉSEAU

+ LES TANGENTIELLES

4 projets de tram-train pour mailler la moyenne couronne

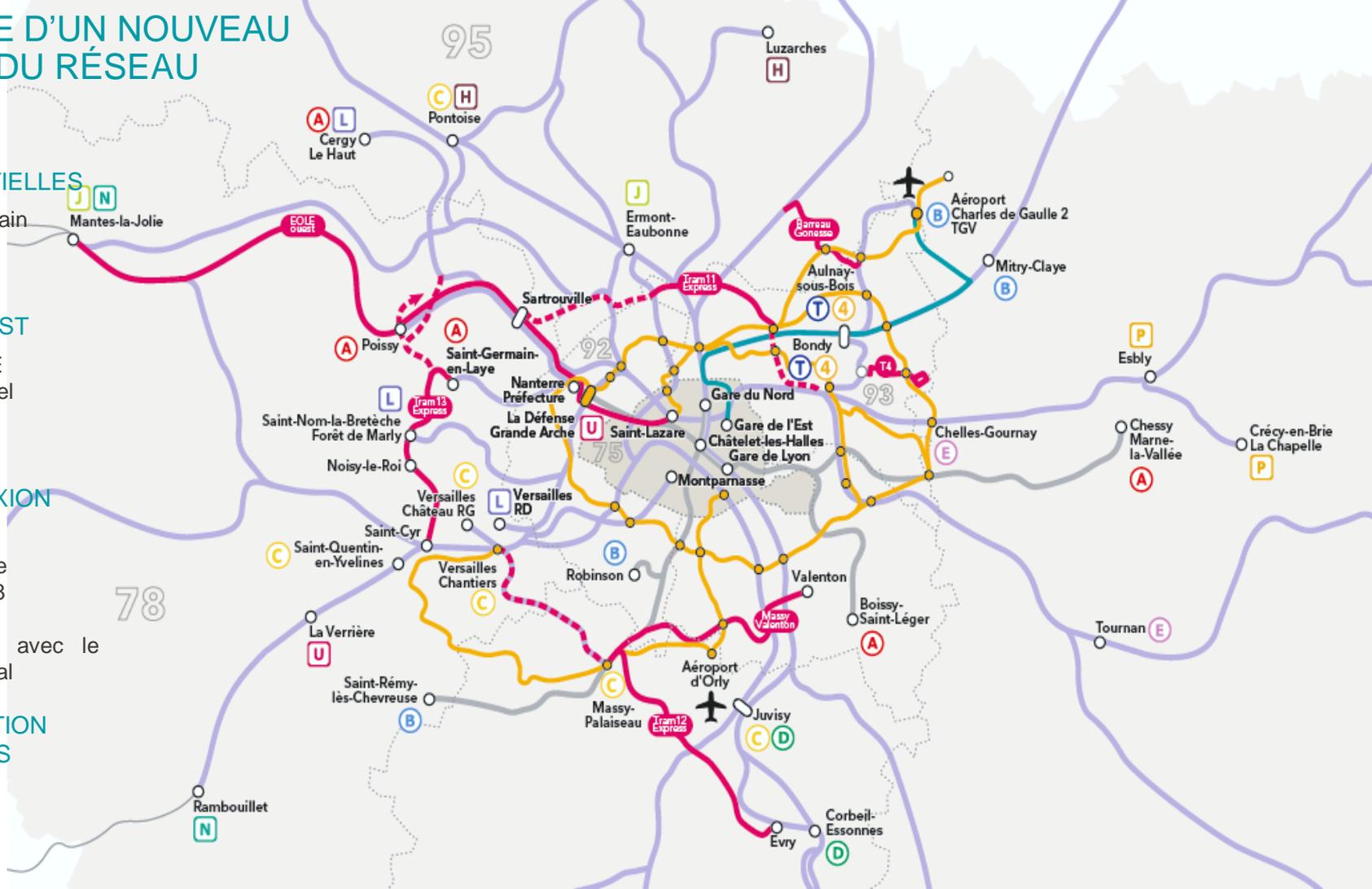
+ EOIE A L'OUEST

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



VOYAGER DANS UN MATÉRIEL RENOUVELÉ

10 Mds €

d'investissements

338

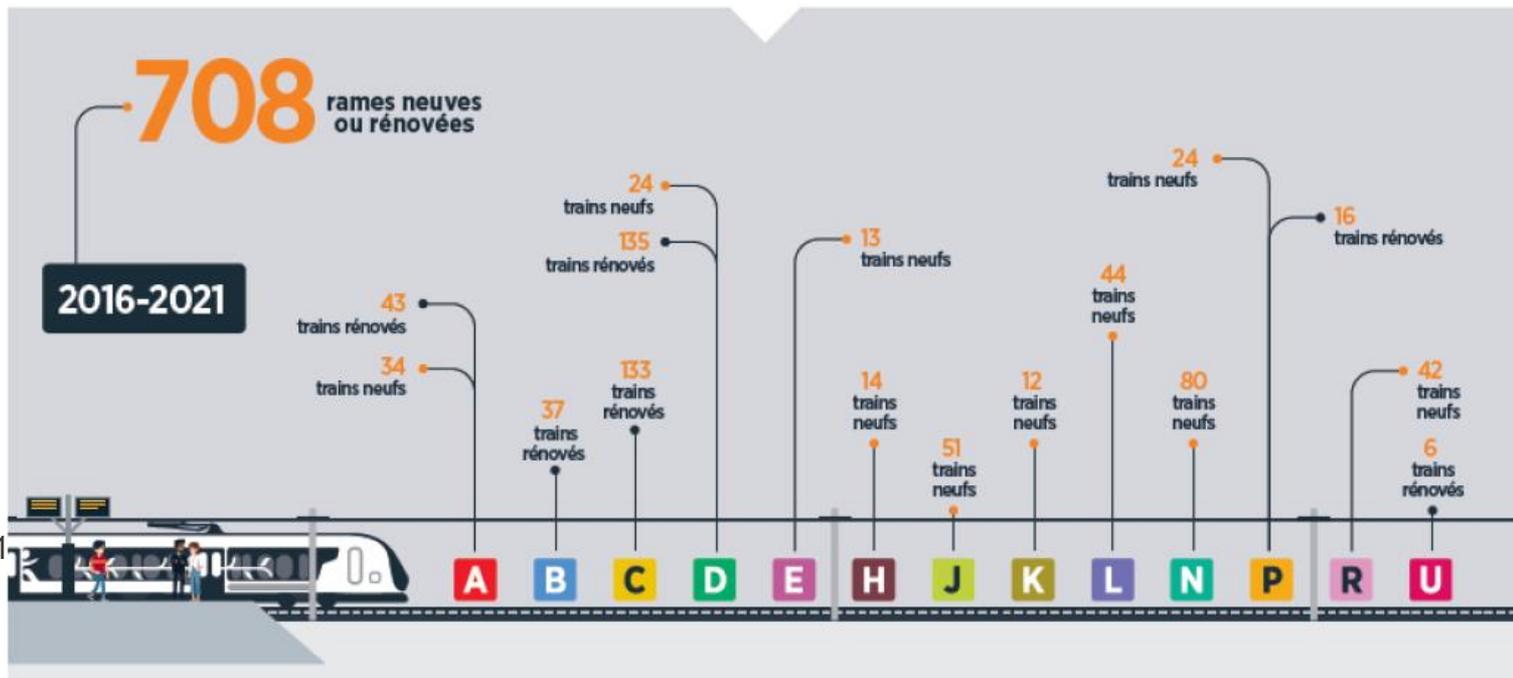
rames neuves d'ici 2021

370

rames rinnovées d'ici 2021

En 2017

Régio 2N sur la R
Francilien sur L2 branche Versailles



ETRE BIEN INFORMÉ DANS LE TRAIN

UNE INFORMATION PERSONNALISÉE

- + Une information en temps réel, y compris en situation perturbée dès 2017 grâce au déploiement du SIVECO
- + Une information cohérente en gare et à bord grâce à la rationalisation en cours de nos process
- + Toujours une prise de parole des conducteurs à bord et un recours accru à twitter par les agents



04. REJOINDRE SA DESTINATION FINALE

EN 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



Abri Véligo de Brétigny



Ils ont ouvert récemment

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

Plan 2016-2020 de création de 10 000 places de parking en Île-de-France à proximité des gares

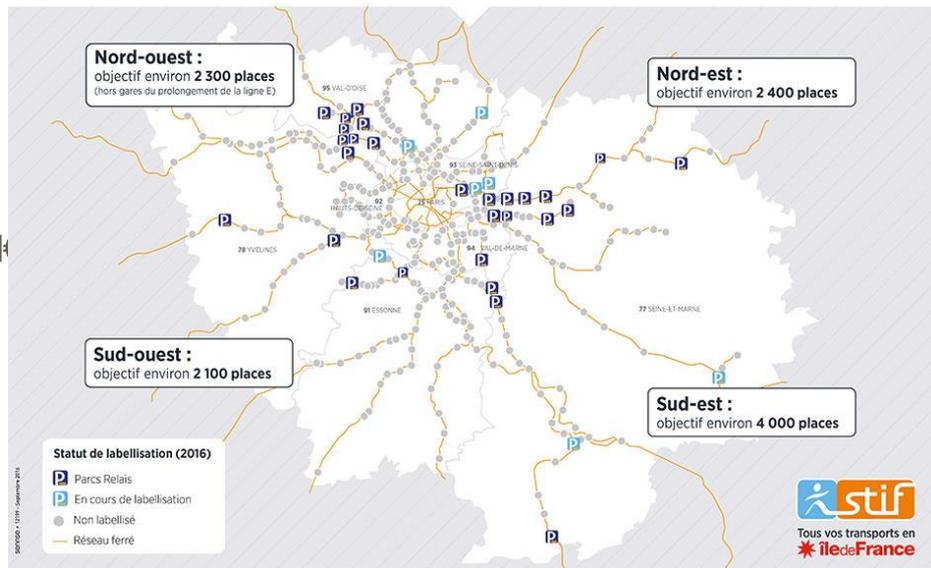
60 M€

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'Étang : 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 !



EN SYNTHÈSE

UN ACCOMPAGNEMENT CONSTANT DURANT TOUT LE PARCOURS CLIENT



PREPARER SON TRAJET

- + UTILISER L'APPLI SNCF
- + ACHETER ET VALIDER SON BILLET

OPTIMISER SON TEMPS EN GARE

- + LIEUX SÛRS, TÉLÉOPÉRÉS ET ACCESSIBLES
- + WIFI / 3G / 4G
- + ESPACES DE TRAVAIL
- + COMMERCES DE PROXIMITÉ
- + TOLÉRANCE ZÉRO POUR LES FRAUDEURS

AVOIR DES TRAINS A L'HEURE

- + CONTEXTE DU FORFAIT TOUTES ZONES (+7% DE FREQUENTATION)
- + REFONTES D'OFFRES
- + NOUVELLES OFFRES
- + NOUVEAU MATÉRIEL ROULANT
- + ÊTRE BIEN INFORMÉ À BORD

REJOINDRE SA DESTINATION FINALE

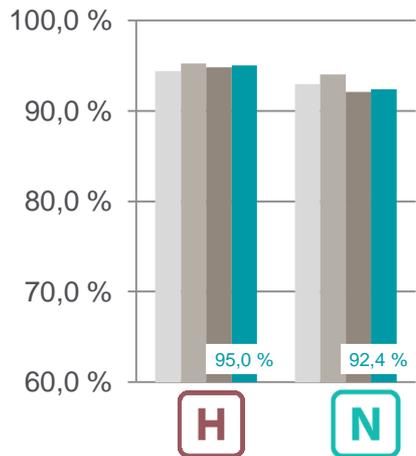
- + OFFRE VELO
- + PLACES DE PARKING

ANNEXE

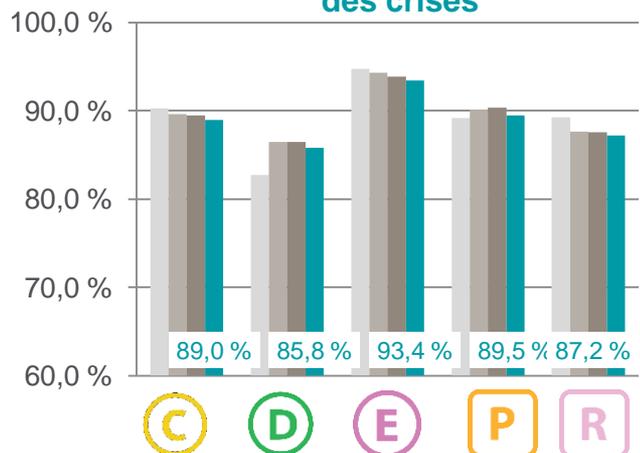
LA PONCTUALITÉ : AU GLOBAL +0,4 POINT ENTRE 2015 ET 2016

(PONCTUALITÉ TRANSILIEN HORS RER A ET B)

Des résultats stables



Des performances en baisse avec des crises



Une amélioration notable



Légende

Cumul à fin
octobre 2016

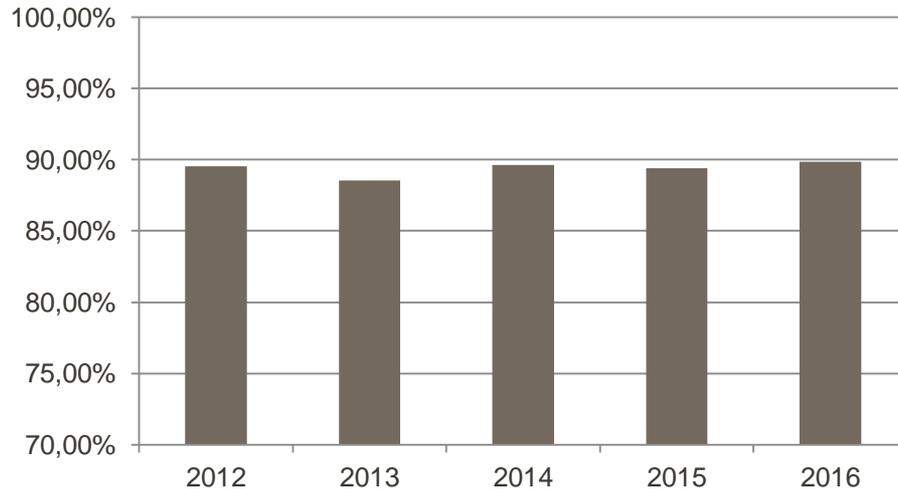
2015

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

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

