

Conseil du STIF du 14 février 2008

Des contrats qui placent les usagers au cœur des décisions du STIF

Le Conseil a voté à l'unanimité les contrats qui lient la RATP et la SNCF au STIF pour la période 2008-2011.

Offrir un meilleur service de transports en commun a été le principal moteur de tout le travail de négociation qui a été conduit par le STIF, la RATP et la SNCF afin de définir ensemble les modalités des contrats d'exploitation pour les années 2008-2011.

Ils illustrent la politique ambitieuse d'offre et de qualité de service souhaitée par le Conseil du STIF et s'inscrivent dans un contexte de croissance dynamique du trafic des voyageurs vérifiée sur tous les réseaux de l'Ile-de-France.

Pour la 1^{ère} fois, la négociation a été conduite par un STIF décentralisé, mandaté par les élus des collectivités locales qui constituent l'Ile-de-France et qui s'impliquent pour l'amélioration des transports publics et l'aménagement du territoire.

Il en découle une nouvelle relation entre le STIF et les entreprises qui se traduit par :

Des voyageurs gagnants: car ces contrats, véritable boîte à outils, permettent à la fois d'augmenter régulièrement le nombre de trains, métros ou bus mis en service et également de mieux suivre la régularité et la qualité des transports mis à leur disposition.

Une vraie relation partenariale STIF / SNCF / RATP : le STIF offre la possibilité aux entreprises de transport d'être pleinement en responsabilité sur les objectifs tout en leur laissant des marges de manœuvres financières dans leur logique d'entreprise

Contact presse :
Service de presse – 01 47 53 28 00

**Contrats d'exploitation quadriennaux 2008 - 2011
Entre le STIF, la RATP et la SNCF**

Sommaire du dossier

I - Un effort sans précédent pour renforcer l'offre de transport

II - Une plus grande exigence en matière de qualité de service et de régularité

III - Des investissements ambitieux pour les voyageurs

IV - Une rémunération plus incitative pour les entreprises

Annexes

I - Un effort sans précédent pour renforcer l'offre de transport sur tous les réseaux

Les contrats 2008-2011 offrent un cadre plus performant nécessaire au STIF pour poursuivre son programme de renfort d'offre sur tous les réseaux : RER, Métro, bus et trains Transilien.

De façon très pragmatique, ils ont été conçus pour le voyageur, afin qu'il soit certain que chaque jour, son train, bus ou métro soit bien à l'heure et que le véhicule utilisé soit en capacité suffisante.

Conduire à bien cette mission nécessite une description plus précise de l'offre de transport réalisée par les entreprises pour :

- **développer une offre plus adaptée aux attentes des voyageurs**

Le système du suivi et de la réalisation de l'offre de transport a été remis à plat pour ce qui concerne les chantiers prioritaires du STIF tels que la régularité et la qualité de service. Ces deux objectifs d'amélioration seront désormais suivis ligne par ligne et non plus par sous-réseau. A titre d'exemple, dans les précédents contrats le métro représentait un sous réseau. Désormais, le suivi sera réalisé sur chaque ligne. C'est une avancée qui ne permettra plus à une « bonne ligne », ayant atteint ses objectifs, de compenser des objectifs non atteints sur une ligne plus en difficulté.

Quelques exemples :

| Suivi géographique de l'offre | |
|-------------------------------|---------------------------|
| Contrats précédents | Contrats 2008/2011 |
| 1 réseau métro | 14 lignes de métro |
| 13 sous-réseaux Transilien | 45 axes Transilien |
| 1 réseau bus Mobilien | 71 lignes Mobilien |

- **assurer un suivi particulier de l'offre de métro de trains et RER réalisée en heure de pointe :**

- Considérant que les heures de pointe sont plus sensibles que les heures creuses, le suivi particulier de l'offre de métro aux heures de pointe sera réalisé d'ici 2009.
- Le STIF demande également, d'ici 2010, un engagement de la SNCF sur la composition des trains en terme du nombre de places offertes et de leur adéquation avec le nombre de voyageurs.

Une boîte à outils nécessaire pour favoriser la poursuite du programme de renfort d'offre sur tous les modes de transport

Les contrats permettent une meilleure mise en œuvre par les entreprises des décisions votées par le Conseil du STIF et plus particulièrement :

- Le renforcement et le cadencement de l'offre sur le réseau Transilien
- La poursuite du renfort d'offre sur le métro et le RER pendant les heures creuses tout en veillant au suivi de l'heure de pointe
- Le développement de l'offre de bus sur les lignes structurantes Mobilien,
- L'amélioration de la desserte des quartiers classés politique de la ville
- L'amélioration du maillage de la desserte bus des bassins de transport

II - Une plus grande exigence en matière de qualité de service et de régularité

Les engagements inscrits aux contrats traduisent les objectifs partagés du STIF et de la RATP et SNCF dans l'amélioration de la qualité de service, de la lisibilité de l'offre, la modernisation des réseaux et le développement de nouveaux services.

- **De nouveaux indicateurs de qualité de service**

Le suivi de la qualité de service sera plus fin et plus exigeant avec une augmentation du nombre global d'indicateurs portant notamment sur la régularité, la disponibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques, l'information voyageurs.

L'enjeu est de contribuer à améliorer la performance des entreprises en multipliant par trois le nombre d'indicateurs qui seront désormais au nombre de 154. Ces indicateurs fixent des objectifs dont la réalisation ou non donne lieu à un bonus, ou un malus.

| Evolution du nombre des indicateurs | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Contrats précédents | Contrats 2008/2011 |
| SNCF : 20 indicateurs | SNCF : 89 indicateurs |
| RATP : 35 indicateurs | RATP : 65 indicateurs |
| Total : 55 | Total : 154 |

- **Un engagement des entreprises pour améliorer de façon significative les déplacements quotidiens des voyageurs**

Les objectifs en terme de qualité de service sont renforcés en termes de régularité, de disponibilité des ascenseurs, d'information des voyageurs, d'assistance des voyageurs dans les gares...

Régularité : Les objectifs de régularité deviennent plus exigeants et reflètent plus finement le ressenti du voyageur en étant déclinés ligne par ligne sur notamment 45 axes Transilien et les 14 lignes de métro.

Concernant la régularité du RER B , la suppression de la relève des conducteurs RATP/SNCF en Gare du Nord sera réalisée dès juillet 2008 selon le déroulement suivant :

- 2 trains aller/retour par jour feront la mission complète sans changer de conducteur à partir de juillet 2008,
- en septembre 2008, 35% des trains circulant aux heures de pointe feront la mission complète sans changer de conducteur.
- la généralisation de ce mode d'exploitation sera réalisée au plus tard le 31 mars 2009.

L'accueil des voyageurs et le service en gare ou en station : les contrats instaurent un engagement des entreprises sur le niveau de service offert avec un effort particulier sur les délais d'assistance aux voyageurs.

L'information des voyageurs sera améliorée notamment en cas de perturbation. Dans ce sens, le STIF veille à la mise en place par les entreprises de transport afin d'une information complète et en continu. Celle-ci se doit d'être très réactive est un véritable service pour le voyageur. A titre d'exemple, elle devrait permettre aux bus d'attendre le dernier train pour partir.

Les voyageurs pourront compter sur :

- une intervention plus rapide pour réparer les ascenseurs et les escaliers mécaniques : les pannes seront réparées dans un délai inférieur à 48h. Dans le cas de pannes lourdes nécessitant une immobilisation de plus de 48h, les entreprises s'engagent à informer les voyageurs sur les délais de réparations.
- un délai maximum d'assistance aux voyageurs de 3mn dans les stations de métro et de 5mn dans les gares Transilien.
- une information sur les perturbations à bord du métro dans un délai de 3mn et de 5mn à bord des trains (puis à intervalle régulier jusqu'à la fin de la perturbation).

Sûreté et prévention : conformément aux souhaits du Conseil, l'accent a été mis dans ce nouveau contrat sur la prévention. Elle sera renforcée grâce aux équipes déjà présentes sur le terrain. De plus, les entreprises produiront chaque année un plan d'actions de prévention à mettre en œuvre : actions au sein des écoles, en faveur de l'insertion économique, pour soutenir des initiatives locales...

La vente des titres : le contrat conforte le rôle des transporteurs sur la distribution des produits tarifaires et celui du STIF comme garant de la cohérence régionale de la politique tarifaire.

En vue de la modernisation des titres de transport et à la dématérialisation de leur vente, le contrat veille à ce que tout voyageur puisse accéder, où qu'il soit en Ile de France aux nouveaux services de vente des titres de transport.

Protection de l'environnement et développement durable : les contrats prévoient une politique volontariste articulée autour de la mise en place d'un bilan carbone et d'actions relatives à la réduction de nuisances sonores, à la protection des eaux, à la gestion des déchets et à l'amélioration de la qualité de l'air dans les gares souterraines.

Un niveau de service garanti aux heures de pointes les jours de grève

En application de la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres et réguliers de voyageurs, les entreprises ont pris des engagements de réalisation minimum de services garantis qui tiennent compte du niveau de conflictualité et des particularités des services qu'elles offrent :

- la RATP s'engage à maintenir un niveau de service d'au moins 50% du service normal pour chacun des sous-réseaux aux heures de pointe,
- la SNCF, selon le niveau de conflictualité, s'engage à mettre en place un plan de transport adapté pour chacune des gares de 60%, 50% ou 33% de l'offre de référence aux heures de pointe.

Les entreprises devront rembourser les voyageurs si ces engagements ne sont pas tenus. En contre partie, le STIF a renoncé aux pénalités qui s'imposaient aux entreprises dans la version précédente du Contrat.

Le STIF continue à rémunérer les entreprises sur la base des modalités de rémunération prévues aux Contrats. Un mécanisme correcteur est simplement mis en place pour éviter que le STIF ne supporte les pertes de recettes enregistrées pendant la grève.

Une plus grande écoute des attentes des voyageurs à travers :

- une enquête annuelle sur la perception de la qualité de service par les voyageurs. Elle sera réalisée par le STIF autour des thèmes suivants : régularité, information, gestion des situations perturbées, accueil, gestion des espaces de transport, disponibilité des équipements, sentiment de sûreté, accessibilité personnes à mobilité réduite.
- des contrôles réguliers effectués par le STIF sur les niveaux de qualité mesurés périodiquement dans le cadre du contrat.
- le développement des comités de lignes. Il s'agit d'une avancée importante en matière de démocratie participative dans les transports publics franciliens.

Ces comités ont pour mission d'instaurer un échange entre les représentants des voyageurs, les élus locaux, les exploitants et le STIF. Ils sont une instance de dialogue sur le fonctionnement des réseaux et permettent de mieux mesurer le vécu des voyageurs.

Les critères qui seront notamment pris en compte pour constituer les premiers comités de ligne sont :

- la présentation des orientations du programme de renfort et de cadencement de l'offre sur le réseau Transilien,
- les difficultés structurelles et récurrentes de qualité de service : capacité, ponctualité, régularité, information voyageurs,
- le développement de l'intermodalité : parcs relais, vélo-station, complémentarité des réseaux,
- le suivi des plans d'actions mis en place pour les axes les plus fragiles.

III - Des investissements ambitieux pour les voyageurs

Ces contrats permettent d'impulser une politique ambitieuse de modernisation des transports en commun. Ils prévoient des plans d'investissement rythmés par la réalisation de projets prioritaires compte tenu de leur importance pour l'amélioration du service offert aux voyageurs.

Au total, ce sont près de 7 milliards d'investissements sur 4 ans, dont 2,5 milliards seront dédiés au renouvellement des trains, rames de métros et RER, achat de bus.

Un engagement des entreprises à réaliser des projets prioritaires

Le contrat permet de définir les services de demain en déterminant notamment des investissements prioritaires déterminants pour améliorer le service offert aux voyageurs.

Pour la SNCF, 1,7 milliard d'euros d'investissements est prévu sur 2008-2011, dont 1 milliard pour l'achat du nouveau train Nat-Francilien et des Automotrices Grandes Capacités dites AGC... Sur le contrat 2004-2007, les investissements réalisés étaient de 1,1 milliard. *Pour mémoire, les investissements sur l'infrastructure ferroviaire sont réalisés par RFF. Dans ce cadre, il est prévu une contractualisation entre le STIF et RFF d'ici fin 2008.*

Les projets prioritaires du contrat font l'objet d'un engagement de la SNCF pour leur mise en œuvre au cours de la période 2008-2011: le matériel roulant, la rénovation des gares, l'information voyageurs dynamique, la mise en œuvre des investissements d'accessibilité.

Le contrat prévoit que les gains réalisés par une meilleure maîtrise des coûts de l'entreprise soient réinvestis dans des opérations d'amélioration de la qualité de service et de renforcement des fréquences, sur le réseau de l'Île-de-France.

Pour la RATP, le programme d'investissement sur la période 2008-2011 se monte à 5,3 milliards d'€, dont 1,5 milliards d'euros pour le renouvellement et la rénovation de matériels roulants métro, bus, RER sur des lignes existantes. Sur le contrat 2004-2007 les investissements réalisés étaient de 3,4 milliards d'euros.

Les projets prioritaires sur lesquels la RATP s'engage sont la modernisation de la ligne 13, l'automatisation de la ligne 1, la rénovation des matériels roulants RER et l'acquisition de matériels roulants métro et bus.

La RATP s'engage à investir chaque année la capacité d'autofinancement dégagée par l'économie du contrat. Compte tenu de la problématique de l'endettement de l'entreprise, le STIF et la RATP examineront avec l'Etat, les conditions d'un financement pérenne et équilibré du programme d'investissement, au plus tard fin 2009.

IV - Une rémunération plus incitative pour les entreprises

Face aux enjeux d'amélioration du service et de modernisation des réseaux, les contrats incitent à une meilleure efficacité financière de l'ensemble des ressources allouées au transport public, tout en laissant aux entreprises de vraies marges de manœuvres et de développement.

- **Une rémunération plus claire :**

Les modalités de rémunération des entreprises pour le service qu'elles réalisent quotidiennement deviennent plus transparentes. Ce nouveau mode de rémunération introduit une réelle distinction entre la couverture des charges d'investissements et celles des charges d'exploitation.

Il distingue également la contribution destinée à couvrir les obligations de service public définies dans le contrat de l'intéressement lié à la performance effective des entreprises.

La contribution du STIF versée aux entreprises sur la période du contrat sera de

- 6 milliards HT pour la SNCF
- 7,3 milliards HT pour la RATP

Cette enveloppe n'intègre pas les intéressements, ni les bonus ou malus liés à la qualité de service.

A cette enveloppe, doivent être ajoutées les recettes directes liées à la vente des titres de transport, perçues par les entreprises. Le contrat a été fondé sur une prévision d'augmentation moyenne des recettes directes d'un peu plus de 3% par an.

Elles représentent un montant total de 12,3 milliards d'euros sur les 4 ans.

Par ailleurs, au cours du contrat, le STIF garantit la compensation aux entreprises des effets de ses décisions tarifaires telles que les créations ou suppressions de titres ou les augmentations tarifaires.

- **Un intéressement fondé sur la performance de l'entreprise**

Ce nouveau mode de rémunération a aussi pour objectif d'intéresser plus étroitement les entreprises à leur performance.

Celle-ci est appréciée sur 2 critères :

Les recettes voyageurs générées par les entreprises : le mode d'intéressement de ce contrat permet un partage équitable des recettes supplémentaires. En effet, la fréquentation est le résultat de l'attractivité des services mise en place par les entreprises et des mesures de développement prises par le STIF.

La qualité de service : à l'instar du nombre d'indicateurs de suivi, le montant annuel total de l'enveloppe des bonus/malus liées à la qualité de service est considérablement augmenté. Il double pour la RATP en passant de 13M€ à 25M€. Il triple pour la SNCF en passant de 8,5M€ à 23M€.

De plus, d'ici 2009 un intéressement au trafic voyageur compté, et non plus sur la base d'une évaluation, sera mis en place sur les réseaux RATP.

- **Un résultat permettant des perspectives de développement**

L'équilibre financier du contrat permet aux entreprises de dégager un niveau de résultat adapté aux engagements de celles-ci en termes de maîtrise de l'évolution des charges, de partage du risque lié aux recettes et d'incitation financière.

Le contrat prévoit un résultat avant intéressement en forte augmentation par rapport au contrat précédent :

- 66 M€ HT en moyenne pour la RATP, contre 23 dans le contrat précédent
- 24M€ HT en moyenne pour la SNCF, contre 11 dans le contrat précédent

Annexes

Répartition territoriale des comités de ligne RATP

Concernant la RATP, le principe de comités de ligne pour le réseau **métro** a été acté.

Pour les lignes **RER A et B** des structures adaptées seront constituées, notamment en tenant compte du fait que ces lignes sont exploitées conjointement avec la SNCF.

Pour les réseaux de **bus** et de **tramways**, des comités de secteur pourront être constitués en tant que de besoins, sachant que pour les lignes Mobilien, il est prévu que la concertation puisse aussi se faire dans le cadre des comités d'axe du PDU.

Pour la **grande couronne**, la concertation se ferait toujours au sein des comités locaux de transport constitués depuis plusieurs années et qui correspondent aux principaux réseaux de bassin.

Répartition territoriale des comités de lignes SNCF

Concernant le réseau Transilien, 21 comités de lignes ont été définis en concertation avec la SNCF Ile-de-France :

Paris Saint Lazare : 3 comités

- *Groupe II et GCO : lignes Paris – Versailles, Paris – Saint-Nom-la-Bretèche et Noisy-le-Roi – Saint-Germain-en-Laye*
- *Groupe V : ligne Paris – Poissy – Mantes-la-Jolie*
- *Groupes IV et VI : lignes Paris – Ermont et Paris – Conflans – Mantes-la-Jolie*

Paris Montparnasse : 2 comités

- *Paris – Rambouillet + La Défense – La Verrière*
- *Paris – Dreux / Mantes via Plaisir*

Paris Nord : 2 comités

- *Paris – Persan / Pontoise via Ermont + Pontoise - Creil*
- *Paris – Persan via Montsoult / Luzarches*

Paris Est : 4 comités

- *RER E branches de Chelles et Tournan*
- *Paris – Meaux – Château-Thierry + antennes (La Ferté-Milon et Crécy)*
- *Paris – Provins / Coulommiers*
- *T4*

Paris Sud-Est : 1 comité

- *Secteur sud Seine-et-Marne (Montereau par les deux rives et Montargis)*

RER A et Groupe III : 1 comité SNCF

- *Groupe III : Paris – Nanterre – Cergy-Pontoise / Poissy (incluant les dessertes au départ de Paris Saint-Lazare et les missions interconnectés du RER A*

RER B : 1 comité SNCF

- *Secteur nord : Roissy / Mitry (avec une approche spécifique sur la desserte Transilien Paris – Crépy-en-Valois)*

RER C : 4 comités

- *Secteur nord : branche Pontoise*
- *Secteur sud-ouest : branches Versailles RG / Versailles Chantiers / St Quentin en Yvelines*
- *Secteur sud : de Juvisy - Brétigny à Dourdan et Etampes*
- *Secteur sud et « rocade » : Paris – Massy via Orly, Paris – Juvisy – Massy – Versailles Chantiers*

RER D : 3 comités

- *Secteur nord*
- *Secteur sud zone Corbeil / Evry Ville Nouvelle / Malherbes*
- *Secteur sud zone Combs la Ville / Melun*

(Nota : les communes de Maisons-Alfort, Alfortville et Villeneuve-Saint-Georges seront invités aux deux réunions du secteur sud)