



stif
en ligne

LA LETTRE AUX ASSOCIATIONS D'USAGERS

Édito

Les travaux d'été prévus sur les RER A et C sont nécessaires à la modernisation du réseau, mais constituent une contrainte forte pour les usagers. Le STIF et les opérateurs en ont bien conscience et se sont mobilisés très en amont pour permettre la meilleure prise en charge possible des usagers, dont les habitudes de trajet et de mobilité vont s'en trouver changées pendant toute la période estivale.

Les travaux, qui sont d'une ampleur exceptionnelle sur le RER A, vont permettre à terme de pérenniser la ligne, en exploitation depuis 40 ans et dont la fréquentation a considérablement augmenté au cours des vingt dernières années, tandis que dans le même temps, le programme CASTOR+ du RER C va se poursuivre ; l'interruption de trafic permettra également de poursuivre les travaux du Schéma Directeur d'Accessibilité de plusieurs gares.

Les équipes du STIF, de la RATP et de la SNCF ont ainsi travaillé conjointement pour mettre en place une communication commune de grande envergure, lancée dès la fin de l'année 2014, afin d'informer le plus grand nombre.

Afin d'optimiser les déplacements des usagers, le STIF a voté des renforts d'offre d'un montant global de 5,5 millions d'euros sur les modes métro, tramway et bus. La présence humaine en gare sera également renforcée : des agents seront présents en amont et pendant les travaux pour accueillir et orienter les usagers. Une signalétique dédiée et des aménagements spécifiques seront mis en place dans certaines gares et stations. Le STIF a veillé à la cohérence de ce dispositif d'information afin d'anticiper au maximum l'impact de ces travaux pour l'utilisateur et son quotidien, car c'est bien l'utilisateur qui est au cœur de sa politique de service.



Jean-Christophe
MONNET

Délégué aux
Usagers, Relations
Institutionnelles
et Internationales

À LA UNE

Les travaux d'été sur le réseau de transport francilien

Des travaux exceptionnels sont prévus cet été sur le tronçon central du RER A et sur le RER C dans le cadre de l'opération CASTOR, auxquels s'ajoutent d'autres travaux sur le réseau.

■ Des travaux d'une envergure exceptionnelle sur les RER A et C

La RATP a programmé une opération de Renouvellement Voie Ballast (RVB) sur le tronçon central du RER A chaque été sur la période 2015-2021.

Le RER A transporte chaque année 308 millions de voyageurs : son trafic a ainsi connu une augmentation de 20 % en 10 ans. Des opérations régulières de renouvellement de rail ont d'ordinaire lieu les nuits sur le RER A : en courbe où les rails sont les plus usés, la fréquence de renouvellement peut être annuelle. Après 40 ans d'exploitation, c'est toute la plateforme qui a besoin d'être renouvelée en

plus du rail : en particulier le ballast, les traverses et les systèmes d'aiguillage. Les composants voie et ballast approchent en effet de la fin de leur durée de vie et sont particulièrement sollicités depuis le déploiement du nouveau matériel roulant M109 en 2011.

Les travaux s'effectueront au cours des 7 prochains étés par sections de 2 à 4,5 km. La fermeture de différentes sections sur un mois chaque été jusqu'en 2018, puis pendant les nuits estivales de 2019 à 2021, permettra d'effectuer les travaux beaucoup plus rapidement, tout en ciblant les périodes les moins pénalisantes pour les voyageurs.

La première phase des travaux de 2015 nécessite l'interruption des circulations entre La Défense et Auber du 25 juillet au 23 août inclus. Le RER A circulera de part et d'autre de cette coupure avec retournement dans les gares d'Auber et de La Défense.

Pendant cette interruption, le renouvellement complet de 3,5 km de voie, de 4 appareils de voie et de 6,6 km de rail sera réalisé. La RATP profitera également

Les principales étapes d'un Renouvellement Voie Ballast

- 0 Voie existante
- 1 Dépose de la voie
- 2 Dépose complète du ballast, réflexion de l'étanchéité du sol
- 3 Installation d'un nouveau ballast
- 4 Pose, réglage et stabilisation de la nouvelle voie
- 5 Test de circulation

de cette opération pour réaliser d'autres travaux de développement/maintenance dans le même temps (rénovation de la gare Charles de Gaulle-Étoile, traitement des infiltrations, révision générale des escaliers mécaniques et ascenseurs). **150 personnes seront mobilisées pour ces travaux 7j/7, 24h/24h.**

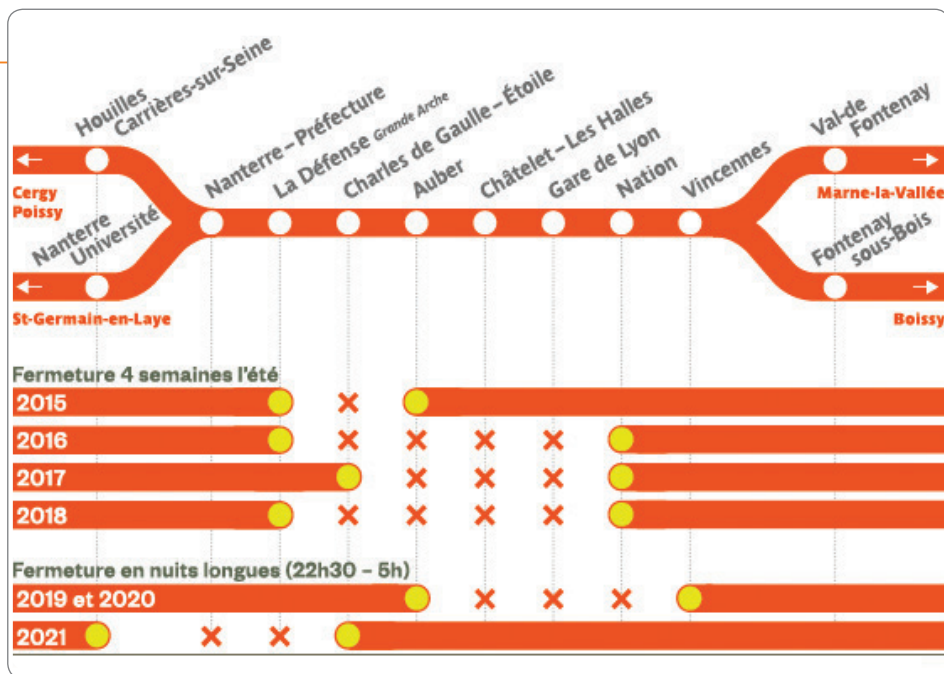
Ces travaux se cumulent à d'autres opérations sur le reste du réseau de transport public francilien, en particulier les travaux CASTOR sur le RER C et la fin du désamiantage de la gare de Cergy-Préfecture (du 15 juillet au 29 août), entraînant une limitation temporaire de vitesse des circulations et l'absence de desserte de la gare sur la branche Cergy du RER A.

Parallèlement aux travaux sur le RER A, le RVB de « Montebello » entre Saint-Michel et Paris Austerlitz (soit 4 500 m de renouvellement de voie) sera réalisé en priorité durant la coupure CASTOR 2015 dans le cadre du Programme Fiabilité Île-de-France 2014-2020, au vu de l'état, de l'âge moyen de l'infrastructure et des incidents sur la voie survenus en 2014 sur le RER C.

D'autres travaux d'amélioration sur le RER C seront également réalisés pendant cette période :

- le remplacement de 9 appareils de voie ;
- le renforcement de la sous-station en gare des Invalides ;
- l'avancement du Schéma Directeur d'Accessibilité en gares de Boulainvilliers, Avenue du Président Kennedy, Champ de Mars, Invalides et Musée d'Orsay.

L'interruption temporaire de circulation pour réaliser ces travaux est prévue sur une durée de 6 semaines (et non de 5 semaines comme c'était le cas jusqu'en 2013), du 15 juillet au 22 août 2015, entre Javel, Avenue Henri Martin et Paris Austerlitz. L'adaptation du plan transport ferré pour le RER C pendant les travaux CASTOR a été validée au Conseil du STIF du 5 mars 2015 et est identique aux services d'été mis en place en 2013 en termes de fréquence de circulation.



■ Un dispositif de communication de grande ampleur pour une prise en charge optimale des usagers

Le STIF et les opérateurs RATP et SNCF travaillent depuis plus d'un an à la mise en place d'un dispositif d'information voyageurs et de communication spécifique aux travaux d'été afin de garantir la meilleure prise en charge possible des usagers. Dans ce cadre, des réunions se tiennent mensuellement pendant le premier semestre 2015 entre le STIF, la RATP et la SNCF. Une veille et un retour d'expérience détaillés seront réalisés par la RATP et la SNCF sur ces mesures d'information afin d'améliorer le dispositif en prévision des étés suivants.

Parmi les actions mises en place :

- Un **simulateur d'itinéraires** est mis en ligne depuis décembre 2014 sur le site ratp.fr, relayé via transilien.fr et vianavigo.fr, où les usagers ont la possibilité d'étudier des itinéraires alternatifs à leur déplacement. Une version anglaise est mise en place depuis janvier 2015.
- Des **emails clients** ont été envoyés à la fin du mois de janvier 2015, tandis que des **dépliants d'information** distribués

en gares et des **affiches** sur les lignes L, A et J ont servi de relais d'information. Des stands communs RATP/SNCF se sont tenus les 16, 18 et 20 mars en gares de La Défense, Cergy-Préfecture et Auber.

- La **présence d'agents** est prévue dans les principaux pôles avant le démarrage des travaux, puis en nombre renforcé pendant les travaux. La RATP prévoit ainsi 200 à 250 personnes par jour sur le réseau

pendant 30 jours pour aider à la prise en charge des usagers, principalement en gares de Châtelet, Auber/Saint-Lazare, La Défense, Étoile, sur les gros pôles de correspondances (Val de Fontenay, gare de Lyon, Nanterre-Université, Massy) et les arrêts de la ligne 1. La SNCF prévoit une trentaine de personnes en permanence sur les gares du RER C entre Austerlitz, Javel et Henri Martin pendant les 6 semaines des travaux CASTOR.

- Une **information spécifique aux touristes** est également prévue, réalisée en concertation avec l'Office de tourisme de Paris. Un dépliant sera produit en huit langues (français, anglais, italien, allemand, espagnol, néerlandais, japonais et chinois) et intégrera le plan du métro touristique permettant une visualisation simple et rapide des gares impactées par les travaux.

■ Assurer les déplacements des usagers pendant les travaux : renforcements d'offre et itinéraires de substitution

L'effet cumulatif de l'ensemble de ces travaux sur le réseau au cours de l'été a conduit le STIF à demander des simulations de trafic sur l'ensemble des réseaux concernés, ce qui a également conduit à **des adaptations de l'offre des autres modes (métro, tramway, bus)**.

• En lien avec les travaux du RER A

- Les voyageurs disposeront pendant les travaux du RER A d'une **desserte renforcée de la branche de Poissy de la ligne L du réseau Saint-Lazare**. La ligne J (branche Mantes, groupe 5) desservira exceptionnellement en heures de pointe la gare de Maisons-Laffitte, à raison de 3 trains par heure.

- Les **lignes 1 et 14 du métro**, qui vont être les plus sollicitées puisqu'elles permettent une alternative à la desserte La Défense – Est parisien en parallèle du RER A, vont être largement renforcées. La ligne 1 circulera à un intervalle de 1 minute 40 de 6h30 à 23h la dernière semaine de juillet, ainsi qu'en heures de pointe les semaines d'août. La ligne 14 circulera en plein trafic la dernière semaine de juillet, ce qui signifie que les horaires d'été ne seront pas appliqués à cette période et que son trafic sera similaire à celui du reste de l'année. L'intervalle sera ainsi de 1 minute 25 en heures de pointe du lundi au vendredi. Pour les trois premières semaines d'août, les intervalles seront de 1 minute 35 en heures de pointe du matin, de 2 minutes en heures de pointe du soir et de 2 minutes 20 en heures creuses la semaine.

- La fréquence des **lignes 2, 3, 6, 9, 10 et 13 du métro** sera considérablement renforcée.

- Les **lignes de tramway T2 et T3a** seront renforcées toute la journée en semaine, avec

en particulier des intervalles de 5 minutes au lieu de 6/7 minutes en heures de pointe.

- Des renforts sur les lignes régulières de bus 43, 73, 244 et 275 seront mis en place pour garantir le succès du plan transport. La RATP programme également la mise en place d'une navette de bus spéciale entre les gares de La Défense et Charles de Gaulle-Étoile.

- La SNCF prévoit, pendant la période commune des travaux RVB du RER A et du désamiantage de la gare de Cergy-Préfecture, le renfort de ses navettes routières permettant un report des usagers de la branche Cergy vers les lignes J, H et C (jusqu'à Porte de Clichy/Levallois ou Porte Maillot). Ainsi, les navettes Cergy-Préfecture/Pontoise, Cergy-Préfecture/Sainte-Honorine, Cergy-le-Haut/Pontoise seront renforcées, de même que les lignes de bus 45 et 49 du réseau STIVO entre Cergy-Préfecture, Pontoise et Neuville. Un dispositif de prise en charge des personnes à mobilité réduite entre les trois gares de Cergy et Conflans-Sainte-Honorine est également prévu.

• En lien avec les travaux CASTOR du RER C

- Une **substitution routière sera organisée durant toute la durée des travaux du RER C**. Deux navettes seront mises en place pour optimiser les temps de parcours

et les roulements : la première entre Javel et Invalides, la deuxième entre Invalides et gare d'Austerlitz, avec une fréquence en heures de pointe prévue entre 10 et 15 minutes.

- Le STIF a demandé une vigilance particulière sur la prise en charge des usagers entre Champ de Mars et Avenue Henri Martin, en lien avec l'opérateur RATP, et la possibilité de s'adapter en temps réel et de mettre en place des bus de substitution supplémentaires en correctif le cas échéant.

Les surcoûts du plan transport mis en place sont évalués à 5,5 millions d'euros. La consistance exceptionnelle de ces adaptations a conduit le STIF à les intégrer par avenant aux contrats STIF/SNCF et STIF/RATP de par leur ampleur et leur caractère pluriannuel (Conseil d'administration du STIF du 11 février 2015).

Des travaux sont également prévus cet été sur le réseau métro :

- Fermeture totale de la ligne 5 du 18 au 20 juillet entre Bobigny et Place d'Italie.
- Station Stalingrad de la ligne 2 non desservie de mi-juin à fin-août (réfection des verrières).
- Station Corvisart de la ligne 6 non desservie de mi-juin à fin août.



Le Conseil d'administration du STIF du 11 février 2015

Le Conseil d'administration du STIF s'est réuni le 11 février 2015 sous la présidence de Jean-Paul Huchon. Les mesures suivantes ont été votées.



© Christophe Recoura / STIF

- **Le forfait Navigo toutes zones**

La mise en place du forfait Navigo toutes zones offrant l'accès à l'ensemble du réseau de transport d'Île-de-France (bus, métro, train et tramway) au prix du forfait zones 1-2, soit 70 euros par mois, a été adoptée.

- **Le Grand Paris Express**

Le dossier d'enquête préalable à la déclaration d'utilité publique réalisé par la Société du Grand Paris (SGP) pour la réalisation de la ligne 15 Ouest a été approuvé par le STIF. L'ensemble des avis et remarques formulés seront transmis au préfet de la Région Île-de-France en vue de leur intégration au dossier, préalablement à la déclaration d'utilité publique. Par ailleurs, le Conseil du STIF a désigné la SGP maître d'ouvrage de la ligne 15 Est, en lui demandant de soumettre dans les meilleurs délais, pour approbation, le dossier d'enquête d'utilité publique de la ligne et de prendre toutes les dispositions pour que l'enquête publique se tienne dans des délais en cohérence avec ceux prévus pour l'enquête publique de la ligne 15 Ouest.

- **Les métros et trains d'Île-de-France**

L'acquisition de 101 nouvelles rames de métro et train à destination des lignes 14, A et L va permettre d'améliorer la régularité et la qualité de service des transports franciliens pour un montant de près d'1,5 milliard d'euros, financé à 100 % par le STIF.

- **Une offre de service adaptée pour 2016**

Le Conseil du STIF a approuvé les nouvelles dessertes proposées par la SNCF dans le cadre du service annuel 2016. Cette décision permettra à l'opérateur de commander à SNCF Réseau les sillons nécessaires à ce nouveau service.

- **De nouvelles avancées pour le tramway en Île-de-France**

Le Conseil du STIF a voté l'avancée de nombreux projets de développement du tramway, concernant notamment le prolongement des tramways T1, T3, T4 et T7 ainsi que la création des lignes T9 et T10. Ces prolongements et créations de ligne amélioreront l'offre de transport en Île-de-France et la qualité du service proposé aux voyageurs.

- **L'acquisition de bus « nouvelle génération »**

72 bus « nouvelle génération » (bus hybrides et GNV) seront mis en service en 2015 et 2016 sur 11 réseaux exploités par les opérateurs privés en proche et grande couronnes pour réduire les volumes de polluants.

- **Le renfort d'offre de lignes de bus**

Dans le cadre de la poursuite du plan bus 2013-2016, le STIF a amélioré l'offre de 26 lignes de bus en Île-de-France. Plus de 500 lignes de bus ont été améliorées dans l'ensemble de l'Île-de-France depuis la mise en place de ce plan bus.

- **L'accueil des touristes à Roissy-Charles de Gaulle**

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.



© Christophe Recoura / STIF



© Christophe Recoura / STIF

• **Une concertation en 2015 pour le projet de TCSP Esbly – Chessy – Val d’Europe**

Les premières études (DOCP – dossier d’objectifs et de caractéristiques principales) du projet de transport en commun en site propre (TCSP) Esbly – Chessy – Val d’Europe ont été approuvées et les modalités de la concertation arrêtées.

• **Le bus en site propre Sénia – Orly**

Le bilan de la concertation préalable relative au projet de TCSP Sénia – Orly, qui s’est déroulée du 22 septembre au 3 novembre 2014, confirme la poursuite du projet, en prenant en compte les enseignements issus de la concertation pour la réalisation des études et l’élaboration du schéma de principe et du dossier d’enquête publique par le STIF.

Tous les communiqués du Conseil d’administration du STIF sont consultables sur **stif.info** à la rubrique « Espace presse ».

Du nouveau sur les réseaux de transport

De nouveaux événements relatifs à l’amélioration de desserte et aux travaux liés aux pôles d’échanges se sont déroulés au cours du premier trimestre de l’année 2015.



Inauguration du service de transport à la demande 100 % électrique, « Proxi’bus », de la Communauté de communes du Gâtinais

Ce service « Proxi’bus », composé de 4 lignes virtuelles, dessert l’ensemble des hameaux de la Communauté de communes. Il sera assuré par des véhicules électriques d’une capacité de 5 places garantissant une empreinte carbone quasi inexistante et des coûts de fonctionnement et d’entretien très faibles. Cette solution écologique va apporter une réponse originale à l’isolement des personnes non motorisées et confortera l’activité commerciale et les services locaux.



© Christophe Recoura / SNCF

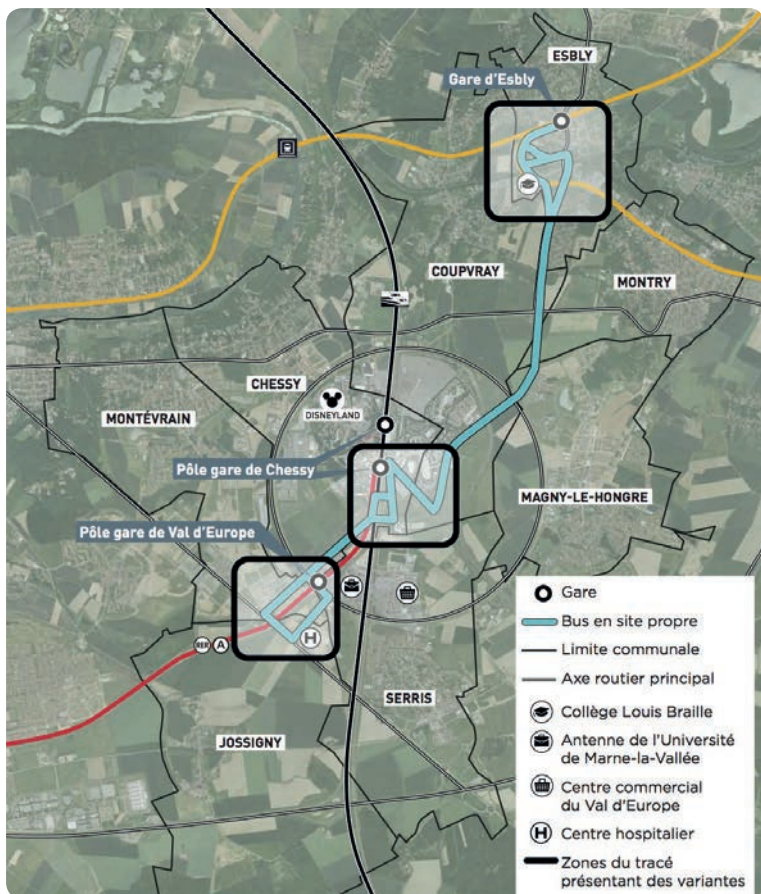


Grutage de la passerelle de la gare Versailles-Chantiers

Dans le cadre des travaux de rénovation et d’agrandissement du pôle multimodal, une nouvelle passerelle d’accès aux quais a été installée grâce à une opération de grutage au-dessus des voies, nécessitant l’acheminement d’une grue de 650 tonnes – une des plus grandes d’Europe – disposant d’une flèche de 96 mètres. Positionnée à l’ouest du bâtiment voyageurs principal, la nouvelle passerelle enjambe désormais le plateau de voies et double ainsi les accès aux trains pour les voyageurs.

L'agenda des concertations et enquêtes publiques

■ Concertation préalable du projet de bus en site propre Esbly – Val d'Europe du 11 mai au 26 juin 2015



Le projet de bus en site propre Esbly – Val d'Europe vise à relier la gare d'Esbly, située dans le centre-ville d'Esbly, au centre urbain du Val d'Europe, en passant par le pôle d'échanges multimodal de Marne-la-Vallée – Chessy.

Il répond à l'objectif d'offrir une liaison performante entre la ligne P du réseau Transilien et la ligne A du RER, ainsi qu'à la demande de déplacement entre les bassins de vie de Meaux et de Marne-la-Vallée. Il accompagnera ainsi le développement urbain du territoire.

Entre le 11 mai et le 26 juin 2015, le projet de bus en site propre Esbly – Val d'Europe fera l'objet d'une concertation publique pour permettre à chacun de s'exprimer, notamment au sujet des variantes de tracé proposées. Des rendez-vous publics seront organisés et des documents d'information mis à disposition.

Plus d'informations sur le site bus-esbly-val-europe.fr

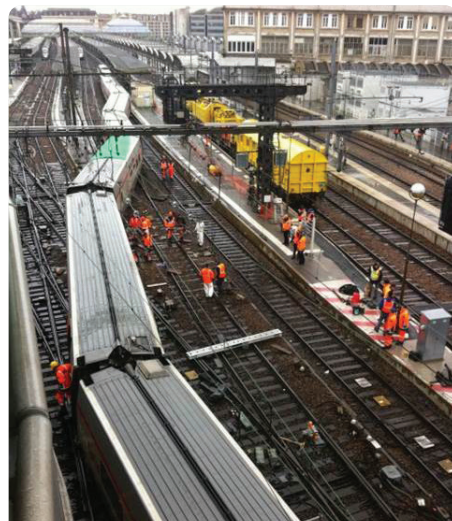
Les témoins de ligne

Une réunion s'est tenue le 18 mars 2015 en présence du STIF, de la RATP et des témoins de ligne sous la présidence de l'AUT Île-de-France.

La typologie des réclamations franciliennes a fait l'objet d'une présentation à l'occasion de cette réunion. Les témoins se sont interrogés sur la pondération des statistiques globales par rapport au trafic des lignes et au nombre d'incidents par jour. Ce travail d'analyse est actuellement en cours entre le STIF et les opérateurs. Des questions ont également porté sur la transcription des réclamations dans la politique globale du STIF et sur le processus de réponse aux voyageurs.

Les retours d'expérience

Dans le cadre des contrats conclus avec la RATP et la SNCF, il est prévu la tenue de retours d'expérience sur des **perturbations de réseau particulièrement importantes** en présence des élus, du STIF, des opérateurs, des associations et de voyageurs ayant vécu l'incident.



La présentation et le compte rendu du REX seront disponibles sur stif.info, rubrique « Relations Voyageurs/Retours d'expérience ».

Les retours d'expérience visent essentiellement à **mieux prendre en compte la perception des usagers** afin de définir des actions permettant d'améliorer leur prise en charge lors de situations perturbées. Ils viennent compléter la démarche des comités de ligne.

Un retour d'expérience (REX) s'est ainsi déroulé le 9 mars 2015 suite au **déraillement d'un TGV en gare de Lyon le 28 janvier 2015**, entraînant de fortes perturbations sur le RER D et la ligne R jusqu'au 29 janvier.

Une **relation quotidienne** avec les associations d'usagers

Dans le cadre de sa politique de dialogue et d'échanges avec les associations d'usagers, **le STIF a organisé le trimestre dernier plusieurs réunions d'information et de concertation avec les associations d'usagers.**



L'expérimentation de la **ligne Express A14 entre Bonnières et La Défense** a fait l'objet d'un bilan en

présence de la Communauté d'agglomération des Portes d'Île-de-France et du Comité des Usagers de Transport de l'Ouest francilien. Ce bilan a notamment permis un réajustement des horaires, décalant ainsi le premier départ du matin de 6h à 6h30 et le premier retour dans l'après-midi de 16h16 à 17h15.



Le STIF a reçu le **Comité des Usagers de la Rive droite de la Seine** pour faire le point sur

le matériel roulant (renouvellement et problème de fermeture des portes sur les trains VB2N), l'offre (notamment le projet de trains semi-directs entre Limay et Paris Saint-Lazare) et les évolutions d'offre des réseaux bus du secteur (Seine et Vexin, TAM et CA2RS).



Dans le cadre du **Schéma Directeur du RER B**, une délégation de

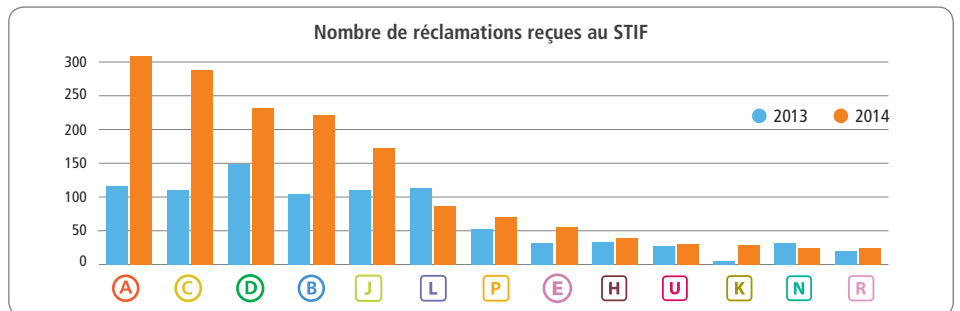
la mairie de Saint-Rémy-lès-Chevreuse a été reçue par le STIF, accompagnée du **COURB**, pour examiner la possibilité d'études complémentaires sur la création d'un tiroir de retournement en arrière-garde, de nouvelles positions de stationnement pour les trains et sur la modification du tracé de la route de Limours.

Les voyageurs **écrivent au STIF**

Le STIF reçoit autour de **6 500 réclamations de voyageurs par an** : 7 % par courrier, 60 % par mail et 33 % par téléphone.

La répartition des motifs de réclamation du STIF reste stable. En 2013 et 2014, la répartition des principaux motifs était la suivante :

	2013	2014
Tarification	22 %	23 %
Régularité	16 %	20 %
Offre	12 %	13 %
Service proximité	6 %	7 %
Information voyageurs	5 %	6 %



■ Les sujets **tarification**

En 2013, les sujets ont porté d'abord sur la hausse tarifaire nouvellement appliquée en janvier, puis sur les nouvelles mesures tarifaires (dézonage, complément de parcours, forfait Améthyste). Comme en 2012, beaucoup de demandes d'aides ont émané de personnes à faibles ressources (chômeurs et retraités). Les titres scolaires ont également fait l'objet de nombreuses réclamations.

En 2014, les sujets tarifaires ont d'abord porté sur les titres scolaires, puis sur le zonage, ensuite sur les prix des titres, la tarification pour les personnes à la retraite et l'augmentation tarifaire.

■ Les sujets **transport**

Les sujets concernant **le mode bus** restent

les plus volumineux. Ils portent toujours davantage sur les lignes exploitées par les entreprises privées que sur les lignes exploitées par la RATP (respectivement en 2014 : 68 % contre 32 %).

En 2013, les voyageurs des lignes privées se sont d'abord plaints de la régularité, puis de l'insuffisance de l'offre, ensuite du comportement des agents et enfin de l'information voyageurs. En 2014, les voyageurs ont demandé d'abord des renforts d'offre, puis l'amélioration de la régularité, du comportement des agents et de l'information voyageurs. En raison des mouvements sociaux survenus sur certains réseaux comme les Cars d'Orsay ou Albatrans, les demandes de dédommagement ont augmenté.

En 2013 et 2014, les voyageurs des lignes bus RATP ont demandé d'abord des renforts d'offre, puis l'amélioration de la régularité, du comportement des agents et de l'information voyageurs.

Comme les années précédentes, **le mode RER** est le second mode au sujet duquel les

voyageurs viennent vers le STIF. L'attente des voyageurs porte d'abord sur l'amélioration de la régularité (50 %). À noter qu'en 2014, les demandes de dédommagement sont passées devant les demandes d'amélioration de l'offre. Viennent ensuite les demandes d'amélioration de l'information voyageurs.

En 2013 et 2014, ce sont encore les voyageurs du RER A qui sont d'abord venus vers le STIF. En 2013, venaient ensuite les voyageurs du RER B, mais en 2014, ce sont les voyageurs du RER C qui se sont le plus manifestés.

Les principaux motifs de réclamation **du mode train** (SNCF Transilien) sont toujours la régularité et les demandes de dédommagement. En 2014, les demandes d'amélioration de l'offre sont venues avant les demandes d'amélioration de l'information voyageurs. En 2013 et 2014, ce sont les voyageurs des lignes L et J qui se sont le plus manifestés, puis ceux de la ligne P demandant une amélioration de l'offre et du matériel roulant.

Le STIF harmonise les motifs de réclamation des voyageurs

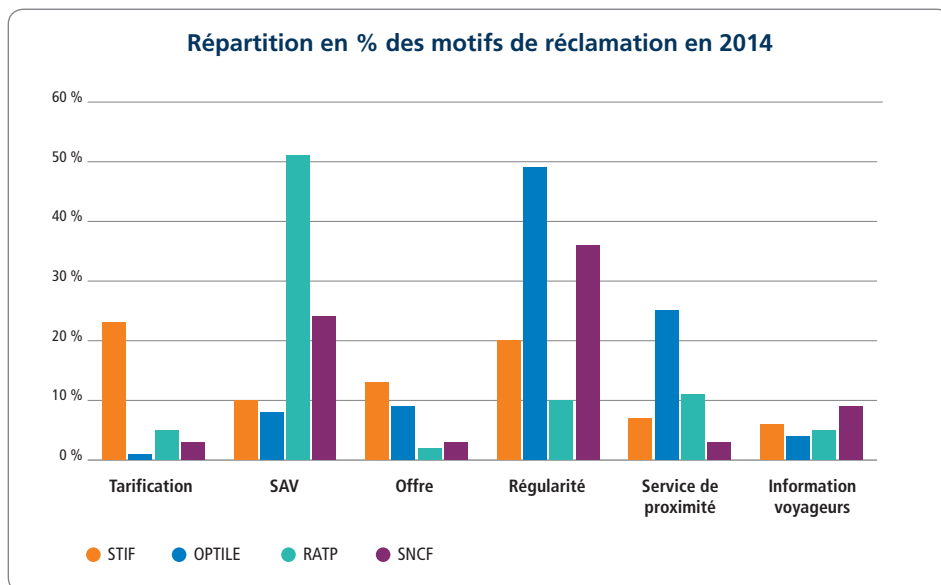
Afin de pouvoir comparer les réclamations reçues par le STIF et par chacune des entreprises de transport, **le STIF a réuni en 2008 la SNCF, la RATP et OPTILE pour créer une grille francilienne des motifs de réclamation des voyageurs**. Le premier objectif poursuivi a été d'obtenir une grille commune et utile à tous ; le second objectif a été de croiser l'ensemble des motifs de réclamation afin d'obtenir une vision cohérente des réclamations franciliennes et d'en faire un outil d'amélioration des transports en commun.

Cette grille de motifs a été construite autour de la seule perception du voyageur et non pas, comme le faisaient les transporteurs, autour de leur organisation-métier. Ainsi, dorénavant, lorsqu'un voyageur se plaint que son bus est en avance, alors même que le bus visé s'avère être le bus précédent en retard, le motif de classement qui sera imputé à cette réclamation sera bien « bus en avance » et non pas « bus en retard ». La vision du voyageur prime donc sur celle du transporteur, ce qui garantit non seulement l'unité des termes choisis, mais également l'unité de l'application de la grille.

La grille compte **15 motifs – tarification, vente, service après-vente (SAV), offre, régularité, équipements/espaces, matériel roulant, intermodalité, service de proximité, information voyageurs, sécurité/sûreté, personnes à mobilité réduite (PMR), procès-verbal, projets/études et autre** – auxquels se rattachent 96 sous-motifs associés.

L'élaboration de cette grille puis sa mise en œuvre ont coïncidé avec la volonté des entreprises de moderniser leur organisation ainsi que leurs outils de traitement des réclamations. Les nouveaux outils ont été développés et paramétrés autour de cette grille francilienne et les agents sont formés à les utiliser à bon escient.

En 2012 et 2013, **un croisement de l'ensemble des motifs des transporteurs**



et du STIF a été tenté, mais avec des données encore inégales. En 2014, un nouveau croisement, plus fiable, a été effectué. Les principaux résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Ces chiffres confirment les tendances des deux années précédentes :

- **Pour le STIF** : les voyageurs viennent vers lui principalement pour la tarification et la régularité.
- **Pour les entreprises privées** : les voyageurs viennent vers elles au sujet de la régularité et du comportement des agents.

- **Pour la RATP** : après les demandes de remboursement/dédommagement, la régularité et le comportement des agents font l'objet des principales réclamations.
- **Pour la SNCF** : les voyageurs viennent d'abord vers elle concernant la régularité, puis les demandes de remboursement/dédommagement.

L'application de cette grille a contribué à mieux identifier les remontées des voyageurs et à apporter à la fois une réponse adéquate et des actions correctrices.

2014	112 346 réclamations de voyageurs : 41 % par courrier, 53 % par mail, 7 % par téléphone			
	STIF	OPTILE	RATP	SNCF
Tarification	23 %	1 %	5 %	3 %
SAV	10 %	8 %	51 %	24 %
Offre	13 %	9 %	2 %	3 %
Régularité	20 %	49 %	10 %	36 %
Service de proximité	7 %	25 %	11 %	3 %
Information voyageurs	6 %	4 %	5 %	9 %

stif en ligne

STIF, 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.
Tél. 01 47 53 28 00 • Fax 01 47 05 11 05

Directrice de la publication : Sophie Mougard, Directrice générale • **Réalisation** : Délégation aux Usagers, aux Relations Institutionnelles et Internationales
• **Rédacteurs en chef** : Jean-Christophe Monnet, Hélène Lambert • **Conception et mise en page** : République • **Photo couverture** : © Jean-François Mauboussin / RATP.