



Communiqué de presse

14 mars 2019

La propreté en gare et dans les trains, un défi au quotidien

Avec 8 millions de voyages quotidiens dans les transports en commun franciliens, la propreté est un défi majeur pour Île-de-France Mobilités. Afin d'améliorer le confort des voyageurs et la qualité de service sur son réseau, Île-de-France Mobilités attribue 155 millions d'euros par an aux opérateurs (RATP et SNCF).

Sur le terrain, SNCF Transilien déploie de jour comme de nuit 3 850 agents qui se consacrent à la maintenance et au nettoyage dans les 394 gares et les 700 trains dont elle a la responsabilité.

En décembre 2018, Île-de-France France Mobilités a voté un plan d'actions pour SNCF Transilien doté de 1,5 million d'euros supplémentaires.

UN PROGRAMME D' ACTIONS RENFORCÉ EN 2019

La propreté en gares et dans les trains est une attente très légitime des voyageurs. Pour améliorer encore celle-ci, Île-de-France Mobilités a voté en décembre dernier un programme d'actions complémentaires, proposé par SNCF Transilien, et basé sur les mesures concrètes suivantes :

- **Ajout de toilettes en gares** : suite à une demande forte des utilisateurs du réseau, en particulier en grande couronne, le nombre de gares franciliennes équipées de toilettes sera porté à 200, soit 80 gares supplémentaires par rapport au déploiement de toilettes actuellement en cours qui concerne 120 gares.
- **Coups de propre pour 30 gares**, plus qu'un simple ménage de printemps : chaque année, 30 gares feront l'objet de travaux de nettoyage conséquents et de remise en état : nettoyage haute pression, décapage, polissage de surfaces encrassées et de mobiliers de gare, rafraîchissement des peintures, opérations de nettoyage de surfaces vitrées difficiles d'accès et/ou remplacement de parties fortement détériorées, remplacement des luminaires, etc.
- **Application propreté** : généralisation, sur l'ensemble des lignes Transilien, du dispositif de signalisation de défauts de propreté par les voyageurs. En scannant les **QR-Codes** visibles dans les rames, le voyageur est redirigé vers un site lui permettant de décrire le lieu et le problème constaté en joignant une photo.
- **Le « nudge » pour inciter les voyageurs à participer au maintien de la propreté** : le dispositif d'affichage « nudge » sera expérimenté sur plusieurs sites afin d'encourager les voyageurs à adopter un comportement civique en matière de propreté, en jetant par exemple leurs déchets aux endroits appropriés signalés.

Ce plan d'actions représente un investissement annuel supplémentaire de 1,5 million d'euros financé par Île-de-France Mobilités. Il s'ajoute aux 70 millions d'euros que consacre déjà Île-de-France Mobilités à la propreté des trains et des gares de SNCF Transilien.

LA PROPRETÉ, UNE PRIORITÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS

Que ce soit dans les gares, pendant le voyage ou dans les centres de maintenance, la propreté est une priorité car un indicateur fort de satisfaction pour les 3,2 millions de voyageurs quotidiens du réseau Transilien.

CONTACTS PRESSE

SNCF Transilien : Charlotte Caillaux - 06 34 07 04 96 - charlotte.caillaux@sncf.fr

Île-de-France Mobilités : Hélène Duguet - 06 29 99 45 15 - helene.duguet@iledefrance-mobilites.fr

➤ NETTOYAGE EN GARE

Chaque jour, **350 personnes sont mobilisées pour la propreté** des 394 gares de SNCF Transilien, ce qui représente 450 000 heures tous les ans pour une superficie de 1,2 million de m².

À titre d'exemple, **10 500 sacs poubelles** sont ramassés tout au long de la **journée** (36 tonnes, soit l'équivalent du poids de 5 éléphants) et plus de **11 000 sièges** sont nettoyés.

Au sol, tous les jours, les agents ramassent 2,5 tonnes de déchets laissés par les usagers (soit le poids de 700 sacs poubelles). **11 millions de mégots** sont ramassés tous les ans dans les gares.

Dans les grandes gares, le nettoyage se fait toute la journée avec des équipes qui interviennent dans les 15 minutes pour ramasser un café renversé ou des déchets jetés à terre.



Par ailleurs, pour le confort des clients, **200 gares d'Île-de-France seront équipées de toilettes d'ici à 2020**. Ainsi, toutes les gares de plus de 5 000 voyageurs par jour seront équipées.

➤ NETTOYAGE EN PARCOURS



Afin de maintenir un niveau de propreté acceptable pour les voyages, des équipes réalisent également des opérations de **nettoyage en parcours**, c'est-à-dire quand les trains circulent, entre les heures de pointe du matin et du soir.

Ce dispositif s'ajoute aux QR-Codes qui seront généralisés dans les trains en 2019.

➤ NETTOYAGE APRÈS LE VOYAGE

Pour le confort des voyageurs, tous les trains sont nettoyés au moins une fois par jour, avant chaque pointe du matin et du soir. La durée de l'opération est d'environ 45 minutes par rame. **En moyenne un train est nettoyé 470 fois par an**, soit plus d'une fois par jour.

Et tous les 15 jours, chaque rame est nettoyée plus en profondeur en technicentre : aspiration des sièges et des sols, nettoyage des vitres et des cloisons, extérieur des rames (notamment sur les graffitis qui doivent être nettoyés dans les 72h), etc.



L'essentiel de ces opérations de nettoyage et de confort s'effectue de nuit par 3 500 personnes dans 9 technicentres en Île-de-France, en dehors des heures de pointe (9h30 à 17h et de 22h à 5h).

BON À SAVOIR ...

D'ici à 2021, **les 700 rames de SNCF Transilien seront des rames neuves ou renouvelées.**

Le constat est sans appel : **une rame neuve ou renouvelée incite davantage les utilisateurs du réseau à faire attention et à respecter le travail réalisé par les agents.** Ils ont envie inconsciemment qu'elle reste propre.

Une rame ou une gare nettoyée renforce également le sentiment de sécurité.

CONTACTS PRESSE

SNCF Transilien : Charlotte Caillaux - 06 34 07 04 96 - charlotte.caillaux@sncf.fr

Île-de-France Mobilités : Hélène Duguet - 06 29 99 45 15 - helene.duguet@iledefrance-mobilites.fr