

Séance du 12 décembre 2018

Rapport n° 2018/558

PLAN D' ACTIONS PROPRETÉ SNCF 2018-2021

Introduction

La propreté dans les transports en commun est une attente forte et légitime des voyageurs. C'est aussi une priorité d'Île-de-France Mobilités. Les contrats qui lient Île-de-France Mobilités aux opérateurs de transports RATP et SNCF leur donnent d'importants moyens financiers afin d'agir pour garantir la propreté des espaces et du matériel roulant. En effet, les sommes allouées aux opérateurs sont respectivement de 85 M€ pour la RATP et de 70 M€ pour la SNCF.

Île-de-France Mobilités souhaite que les opérateurs de transports aillent plus loin dans leurs actions afin d'améliorer certains des objectifs contractuels dont la qualité de service proposée aux voyageurs et afin d'atteindre une meilleure adéquation entre les résultats des indicateurs techniques de propreté et la perception qu'en ont les voyageurs. Pour ce faire, elle lance un plan d'actions complémentaire pour la propreté dans les transports. Pour y parvenir, il est porté principalement sur le volet exploitation des contrats actuels avec les opérateurs ferroviaires.

C'est le sens du vœu adopté voté par le Conseil d'administration du 11 juillet 2018 et qui invite les transporteurs à une mobilisation générale sur la propreté dans les trains et les espaces voyageurs pour améliorer rapidement la qualité du service apporté aux voyageurs. Ainsi, à la demande d'Île-de-France Mobilités, la RATP et la SNCF ont préparé un plan pour améliorer la propreté dans leurs réseaux. Celui de la RATP a été présenté en octobre 2018 ; celui de la SNCF est proposé pour le mois de décembre 2018, il est l'objet de ce présent rapport.

ACTIONS PROPRETE DANS LES ESPACES ET LES VEHICULES DANS LE PERIMETRE SNCF

1. La mesure de la propreté dans le réseau SNCF

Dans le réseau RER, trains et tramways exploité par la SNCF, la propreté est mesurée, d'une part, à travers les indicateurs techniques propres au contrat avec la SNCF et mesurés par celle-ci, et d'autre part, à travers la satisfaction des voyageurs interrogés dans le cadre de l'enquête de perception menée par Île-de-France Mobilités.

Les indicateurs techniques contractuels se présentent de la manière suivante :

- Dans les stations du tramway et les gares du RER et du train :

Périmètre	Tramway	Ensemble des stations des lignes de tramways
	RER et train	Ensemble des gares SNCF
Méthodologie	Tramway + RER + Train	Enquêtes client mystère (à l'aide d'une grille de mesure)
Nombre de mesures	Tramway + RER + Train	Deux vagues d'enquêtes annuelles pour chaque station/gare. Pour chaque vague, deux mesures sont réalisées : 1 en heure de pointe du matin et 1 en heure de pointe du soir.
Objectifs et bornes de l'indicateur	2016	Borne inf : 80,7% Obj : 84,7% Borne sup : 88,7%
	2017	Borne inf : 81,7% Obj : 85,7% Borne sup : 89,7%
	2018	Borne inf : 82,7% Obj : 86,7% Borne sup : 90,7%
	2019	Borne inf : 82,7% Obj : 86,7% Borne sup : 90,7%
Montant du bonus-malus annuel ¹	Tramway + RER + Train	400 000 €

- Dans les véhicules (tramways, RER et trains) :

Périmètre	Méto	Ensemble des véhicules du tramway
	RER et train	Ensemble des trains
Méthodologie	Tramway + RER + Train	Enquêtes client mystère (à l'aide d'une grille de mesure)
Nombre de mesures	Tramway + RER + Train	Deux vagues d'enquêtes annuelles sur 800 voitures (1/5ème du parc). Au moins 20% des rames sont mesurées. Pour chaque vague, deux mesures sont réalisées : 1 en heure de pointe du matin et 1 en heure de pointe du soir.
Objectifs et bornes de l'indicateur	2016	Borne inf : 73,3% Obj : 77,3% Borne sup : 81,3%
	2017	Borne inf : 74,3% Obj : 78,3% Borne sup : 82,3%
	2018	Borne inf : 75,3% Obj : 79,3% Borne sup : 83,3%
	2019	Borne inf : 75,3% Obj : 79,3% Borne sup : 83,3%
Montant du bonus-malus annuel ¹	Tramway + RER + Train	400 000 €

La mesure de la satisfaction des voyageurs à travers l'enquête perception se fait de la manière suivante :

Périmètre	Tramway + RER + Train	Toutes les stations de tramway et gares SNCF
-----------	-----------------------	--

¹ Sur la période 2012-2019

Méthodologie	Tramway + RER + Train	Enquêtes en face à face
Nombre de mesures	Tramway + RER + Train	70 500 par an soit environ 5 880 par mois sur l'ensemble des lignes
Objectifs et bornes de l'indicateur ²	Tramway + RER + Train	Borne inf : 69,8% Obj : 71,8% Borne sup : 73,8%
Montant du bonus-malus annuel ³	Tramway + RER + Train	2 300 000 € (B/M global pour l'enquête perception)

2. Evolution des indicateurs techniques⁴ et de la satisfaction des voyageurs (entre 2012 et 2017)

2.1. La propreté des stations et des gares

En %	Indicateur technique	Indicateur de perception
2012	83,3	87,9
2013	85,2	84,5
2014	87,0	83,1
2015	87,2	84,4
2016	86,7	82,3
2017	86,6	82,5

2.2. La propreté à bord des tramways et des trains

En %	Indicateur technique	Indicateur de perception
2012	80,1	66,8
2013	81,3	62,7
2014	83,3	60,9
2015	83,9	61,9
2016	77,1	63,4
2017	85,6	63,4

L'écart mesuré entre les indicateurs techniques de l'opérateur et la perception du voyageur s'explique en partie par l'impression globale de l'ambiance dans les espaces ou à bord des véhicules que peut ressentir le voyageur dans son parcours quotidien : propreté-netteté des espaces, odeurs, manque de lumière, etc. Il s'agit donc de la combinaison d'éléments dont certains ne relèvent pas de la thématique propreté. Cet écart se justifie également par le poids contractuel (10%) de la perception des voyageurs par rapport au poids des indicateurs techniques (90%) mesurés par la SNCF.

² Les objectifs par mode sont ceux de l'indicateur global de perception (indicateur agrégé) et non pas de la thématique spécifique de la propreté, et ce, pour l'année 2018

³ Sur la période 2012-2019

⁴ Les résultats associés aux indicateurs techniques correspondent au global des lignes Transilien

3. Plan d'actions propreté SNCF 2018-2021

3.1. Renforcement global de la performance des contrats

Le contrat SNCF prévoit d'ores-et-déjà 70 millions d'euros par an. Ces financements doivent être utilisés de façon optimale. Ile-de-France Mobilités a demandé à la SNCF de prendre des mesures pour une meilleure performance.

Île-de-France Mobilités demande à la SNCF de poursuivre et d'amplifier la présence des agents de nettoyage en journée dans les espaces et à bord des trains.

3.2. Nettoyage des gares : coups de propre supplémentaires

Il s'agit d'interventions ponctuelles et ciblées de grande ampleur qui consistent à remettre à niveau les gares : nettoyage haute pression, décapage, polissage de surfaces encrassées et de mobiliers de gare, rafraîchissement avec mise en peinture, pose d'enduits, de vernis, d'adhésifs sur les plafonds d'abris de quais, opérations de nettoyage de surfaces vitrées difficiles d'accès et/ou remplacement de parties fortement détériorées, opérations de relamping, etc.

Mesure proposée : nettoyage de 30 gares supplémentaires par an.

La liste des gares sera proposée chaque année à Ile-de-France Mobilités pour validation avant le début des travaux. En fonction d'informations qui auront été portées à la connaissance d'Ile-de-France Mobilités sur l'état de telle ou telle gare, l'autorité organisatrice avisera la SNCF afin que ce signalement soit pris en compte dans la programmation annuelle.

3.3. Application propreté : généralisation des QR-Codes propreté à bord des trains

Depuis 2014, la SNCF déploie des QR-Codes à bord de ses trains qui permettent aux voyageurs de déclarer un incident de propreté sur smartphone. Chaque voiture dispose de son propre QR-Code pour identifier plus rapidement l'endroit à traiter. A ce jour, les QR-Codes sont déjà déployés à bord des trains des lignes D&R, L&J, C, N&U, E&P.

A bord du RER A, les voyageurs peuvent déjà déclarer un incident via l'application Mon RER A.

Île-de-France Mobilités demande dans le cadre du plan propreté de généraliser le déploiement des QR-Codes avec le déploiement très prochainement sur les lignes T4&T11 et sur les lignes H&K à l'horizon 2020.

Le RER B étant co-exploité avec la RATP, un travail commun sera engagé entre la RATP et la SNCF afin de pouvoir déclarer des incidents de propreté sur cette ligne.

Mesure proposée : généraliser le dispositif de signalement sur smartphone des incidents propreté à bord des trains (système QR-Codes) pour toutes les lignes existantes et les nouvelles lignes.

3.4. Toilettes dans les gares

Actuellement, SNCF déploie des toilettes dans les 120 gares dans le cadre du plan voté par Île-de-France Mobilités le 30 mai 2017.

Île-de-France Mobilités demande à la SNCF de porter à plus de 200 le nombre de gares équipées de toilettes sur l'ensemble du réseau SNCF.

Mesure proposée : porter à plus de 200 le nombre de gares équipées de toilettes sur l'ensemble du réseau SNCF. La localisation reste à affiner dans les études en cours lancées par la SNCF.

3.5. Le nudge

Le principe du Nudge est de mettre les individus dans un contexte de choix qui les incite à adopter un comportement spécifique recherché.

L'objectif de la démarche dans ce cadre est d'inciter les voyageurs à adopter des comportements vertueux en matière de propreté (jeter ses déchets aux endroits appropriés) et de valoriser les actions de la SNCF.

Mesure proposée : Île-de-France Mobilités demande à la SNCF de déployer sur les sites expérimentaux des nudges.

3.6. Autres actions

Par ailleurs, un plan de communication commun entre Île-de-France Mobilités, SNCF et la RATP sera engagé en 2019 pour sensibiliser l'utilisateur au respect des espaces et des trains.

4. Financement

Entre 2019 et 2021, un effort supplémentaire d'Île-de-France Mobilités de 1,5 million d'euros par an sera apporté pour mettre en place les actions du plan propreté.

La SNCF participera à la même hauteur au projet.