Communiqué de presse
9 décembre 2020

Un nouveau contrat entre Île-de-France Mobilités et SNCF Voyageurs

« Exigeant et ambitieux, un contrat gagnant pour les Franciliens »

Ile-de-France Mobilités vote un nouveau contrat d'exploitation de 12 Md€ sur la période 2020-2023 et un programme d'investissement avec SNCF de 8 Md€ pour les lignes qu'elle exploite en Île-de-France. Ce nouveau contrat qui réhausse les exigences de l'autorité organisatrice pour l'amélioration de la qualité de service apportée aux voyageurs au quotidien, est également particulièrement ambitieux en matière d'investissement. Ceux-ci étant multipliés par deux par rapport à la période précédente (2016-2020).

Valérie Pécresse, Présidente de la Région Ile-de-France, Présidente d'Ile-de-France Mobilités et Jean-Pierre Farandou, Président-directeur général de la SNCF *« se félicitent d'un contrat gagnant pour les Franciliens qui porte des ambitions fortes pour la qualité et le confort de tous les trajets en Transilien avec comme leitmotiv l'amélioration du service aux voyageurs ».*

Un contrat ambitieux au service des voyageurs

Île-de-France Mobilités a demandé au transporteur **des engagements très forts au service des voyageurs tels que la ponctualité, la bonne desserte des gares en grande couronne, l'information voyageurs, le bon fonctionnement des équipements en gares,** ensemble pour lequel des bonus/malus pouvant atteindre 100 M€ par an sont mis en place (23 millions d'euros précédemment) dont 25% seront basés sur l'enquête perception voyageurs (10 % dans le précédent contrat) afin de mieux refléter et prendre en compte la réalité vécue par les voyageurs franciliens.

Importante nouveauté, Il est maintenant prévu un mécanisme de **remboursement systématique** (à la demande des voyageurs) en cas de ponctualité inacceptable sur une ligne ou sur un axe avec la règle suivante :

- ½ mois d'abonnement remboursé si la ponctualité est < 80% pendant 3 à 5 mois (non consécutifs)
- 1 mois d'abonnement complet remboursé si la ponctualité < 80% pendant 6 à 9 mois (non consécutifs)
- 1,5 mois d'abonnement remboursé si la ponctualité < 80% pendant plus de 9 mois (non consécutifs)

Par ailleurs en cas de grèves, la SNCF ne bénéficiera plus d'un plafonnement des pénalités pour les trains qui ne circulent pas. Le plafond de 15M€ fixé au précédent contrat était atteint systématiquement les années marquées par les mouvements sociaux.

La poursuite d'une modernisation très ambitieuse des transports du quotidien

Afin de poursuivre la nécessaire modernisation du matériel et des services, **Île-de-France Mobilités va doubler les investissements, qui atteindront 8,1 milliards d'euros** dont 6,4 Mds€ pour la partie transporteur (matériel roulant, ateliers de maintenance, distribution, Information voyageurs) et 1,7 Md€

sur le patrimoine des gares, dont 442 M€ financés en fonds propres par SNCF Gares & Connexions, le spécialiste de la gare, de la conception à l'exploitation en passant par la commercialisation.

Un contrat exigeant

Transilien, activité de SNCF Voyageurs, s'engage sur **la qualité de service et de production tout au long du parcours voyageur**. Le respect de la ponctualité, de la capacité offerte par chaque train, la qualité de l'information voyageurs ou encore la sûreté ou la propreté font l'objet d'engagements de performance renforcés par rapport au précédent contrat.

Les investissements financés par Île-de-France Mobilités permettront notamment à SNCF d'assurer une **offre de services en gare enrichie** (accessibilité des gares, rénovation du patrimoine, développement des commerces et des services), ainsi qu'une **offre de transport au meilleur standard grâce à l'arrivée de nouveaux matériels roulants** (lumineux, climatisés, équipés en information voyageurs).

Les voyageurs pourront bénéficier des dernières innovations : le déploiement des Automates Mass Transit (vente et aide), des nouveaux moyens de paiement sans contact, une nouvelle billettique plus souple pour les voyageurs (Navigo Liberté +).

La lutte anti-fraude sera renforcée et jouera un rôle important à la généralisation de cette nouvelle habitude de validation en entrée et sortie de gare.

Sur le plan financier, Transilien, activité de SNCF Voyageurs aura un intéressement sur les recettes et les validations.

Dans le même temps, Transilien, activité de SNCF Voyageurs s'engage à maitriser ses coûts et développer l'efficacité des services. La rémunération ainsi négociée s'élève à 2 300 M€ HT en 2020 (avant prise en compte des recettes voyageurs) et à 2 240 M€ HT en 2023.

Contacts presse

Île-de-France Mobilités : Sébastien Mabille - sebastien.mabille@iledefrance-mobilites.fr – 06 15 39 21 58

SNCF : Anne Latieule - ext.anne.latieule@sncf.fr - 06 14 87 84 09