



**LANCEMENT DU DISPOSITIF EXPERIMENTAL WELCOME
AVEC LA SNCF
CONVENTION DE FINANCEMENT**

Rapport n°2015/070

au Conseil du Syndicat des transports d'Ile-de-France
Séance du 11 février 2015

1 Contexte

Avec plus de 62 millions de voyageurs par an, l'Aéroport Charles de Gaulle est le deuxième aéroport d'Europe. Il se situe également au septième rang mondial en termes de passagers aériens internationaux et constitue un hub majeur pour plusieurs compagnies aériennes, dont Air France.

Pour l'aéroport comme pour l'ensemble de la zone d'activité située autour de Roissy, la liaison ferroviaire vers Paris assurée par le RER B est essentielle : 30 % des passagers se rendant à l'Aéroport Charles de Gaulle utilisent ce mode de transport.

Par ailleurs, l'Ile-de-France accueillera du 30 novembre au 11 décembre 2015 la 21e conférence climat (dite COP 21). La COP21, que l'on appelle aussi Paris 2015, sera l'une des plus grandes conférences internationales organisées sur le territoire français. Elle sera organisée sur le site Paris le Bourget pour lequel le RER B joue un rôle stratégique dans la desserte. Dans ce cadre, la France se doit d'accueillir pendant deux semaines, dans les meilleures conditions, des milliers de délégués et d'observateurs sous les auspices des Nations unies.

En prenant appui sur la trajectoire déjà engagée de modernisation de la ligne B (desserte B Nord +, rénovation du matériel roulant MI79, schéma directeur B Sud...), il est proposé au Conseil d'accompagner la SNCF dans l'expérimentation du projet de service Welcome, conçu pour répondre aux attentes spécifiques des voyageurs (l'information, l'orientation, le confort, la sûreté et la qualité de prise en charge) se rendant ou en provenance de l'Aéroport de Roissy par le RER B.

Le projet Welcome poursuit les objectifs suivants :

- Un achat plus simple et plus rapide,
- Un RER B plus simple à prendre,
- Une relation client améliorée,
- Un RER B plus serein.

2 Présentation du dispositif Welcome en fonctionnement

Le dispositif Welcome vise à renforcer les moyens humains d'accueil et de vente en prenant mieux en compte les besoins spécifiques des touristes, notamment étrangers, reposant sur des standards de qualité plus proches de l'aéroportuaire. Pour ce faire, la SNCF passerait un marché avec une société spécialisée afin de mettre en place des équipes d'accueils multilingues à Paris Nord, à CDG1 et CDG2 entre 7h à 22h, 7j/7, identifiés par une tenue visible qui viennent en complément des équipes en place afin d'assurer un accueil personnalisé et multilingue des voyageurs occasionnels pour :

- Les accompagner pour l'achat des titres sur les automates de vente,
- Les orienter vers les trains directs,
- les informer sur la suite de leur parcours,
- leur dispenser des informations touristiques,
- les sensibiliser aux bonnes attitudes « sûreté »,
- les orienter vers les modes alternatifs en cas de perturbation,
- rassurer et lutter contre les incivilités et les actes de malveillance en gare.

Le projet Welcome permet de déployer en moyenne chaque année une douzaine d'agents supplémentaires de 7h à 22h, 7j/7.

3 Présentation du dispositif Welcome en investissement

Le dispositif Welcome comprend également un volet investissement qui serait pris en partie en charge en partie par le STIF via des conventions de financement, il s'agira notamment :

- d'adapter le système d'information et la signalétique en gare pour améliorer l'information aux voyageurs occasionnels en repensant le contenu de l'information et en répondant aux attentes de la clientèle d'affaire et de tourisme, avec notamment la mise en exergue de la destination « Paris » et une information multi-lingue.
- d'améliorer la performance des automates pour répondre aux besoins particuliers des voyageurs étrangers et très occasionnels afin de diminuer les temps de transaction et augmenter le taux d'automatisation de la gare. Il s'agit notamment:
 - de nouveaux TPE (Terminaux de Paiement Electronique) permettant de prendre en charge plus de cartes bancaires étrangères (CUP – Chine, JCB – Japon, Amex, Dinners, etc.)
 - de la mise en œuvre d'une ergonomie mieux adaptée à la clientèle étrangère
 - de la mise en place d'un panier multi-produit (forte demande de CDG pour la clientèle étrangère) et de l'ajout de toutes les gares d'Ile-de-France sur les automates de vente, notamment les gares parisiennes intra-muros
 - de l'ajout de points d'intérêt particuliers dans la liste des destinations pour faciliter l'achat de titres (Ex : Disneyland, Tour Eiffel, etc.).

4 Présentation de la convention de financement

Le dispositif expérimental serait mis en place à partir du 1^{er} juillet 2015 et reposerait sur :

- Une priorisation du dispositif sur les actions d'accueil et de vente,
- La recherche par la SNCF de partenaires complémentaires pour élargir le dispositif,
- Une prise en compte des besoins d'accompagnement à bord à travers les dispositifs Plan National Transport/Tourisme et B-ZEN,
- Des frais de mise en service pris en charge par la SNCF.

La mise en œuvre du dispositif dès juillet 2015 permet à la SNCF d'être prête pour la COP 21 et de renforcer les moyens initialement prévus au cours de la COP 21.

La convention de financement qui est proposée au Conseil doit permettre de financer, sur factures justificatives, la mise en place du dispositif en gares de CDG 1 et 2 pour un montant plafond de 1,4 M€ entre le 01.07.2015 et le 31.12.2015.

La poursuite du dispositif en 2016 sera conditionné à la réalisation par la SNCF de deux enquêtes de perception, au préalable et au cours de l'expérimentation, ainsi que de bilans complets à la fin de l'expérimentation afin de dimensionner au mieux l'offre Welcome. Les financements complémentaires que la SNCF parviendra à obtenir, notamment auprès d'ADP, permettraient de réaliser des actions complémentaires pour répondre aux besoins des voyageurs allant ou revenant de l'aéroport.

Il est proposé au Conseil :

- d'approuver la convention ;
- d'autoriser la directrice générale à signer la convention et prendre toutes les mesures nécessaires à son exécution.