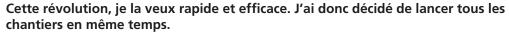


En tant que Présidente de la Région Île-de-France et du STIF, qui imagine, organise et finance les transports publics pour tous les Franciliens, j'ai décidé d'engager la révolution des transports, en mettant le voyageur au cœur de mes actions.





### Un programme ambitieux de modernisation des transports

### Des nouveaux trains plus modernes

Un grand plan d'achat de trains neufs est en marche pour offrir aux Franciliens les conditions de transports modernes. Je m'engage ainsi à ce qu'il y ait plus de 700 trains neufs ou rénovés à l'horizon 2021.

Tous les trains circulant en Île-de-France offriront ainsi les standards modernes de confort et de sécurité dignes de notre région : vidéoprotection, climatisation, panneaux vidéo pour l'information des voyageurs, rames connectées grâce à la 4G, prises pour recharger les téléphones et tablettes numériques. Le temps de transport pourra ainsi devenir du temps utile.

### Plan bus : le Grand Paris des Bus

Je vais lancer un grand plan bus dans toute la région : augmentation de l'offre, création de nouvelles lignes Express, création de lignes de bus en site propre, plus de bus en direction ou à la sortie des gares, plus de bus le soir et la nuit, une nouvelle offre de bus à la demande, des bus nouvelle génération non polluants.

### Une intermodalité renforcée pour faciliter la vie des voyageurs

Au-delà du développement de l'offre de transport, je suis convaincue qu'il est indispensable et urgent de mieux articuler les différents modes entre eux pour faciliter la vie des voyageurs.

Ainsi, le Grand Paris des Bus sera couplé à un plan pour augmenter les places de parking près des gares, mais également à un plan vélo pour faciliter les connexions et la complémentarité entre les transports en commun et les autres modes de transport et donc rapprocher les Franciliens de leurs gares.

Je demanderai également que soit étudié le développement de gares multiservices avec des commerces et des services ou, par exemple, des ouvertures de crèches à proximité.

### Plus de services et de sécurité pour les voyageurs

### Un renforcement de la sécurité et de la lutte contre la fraude

La sécurité est au cœur de mes préoccupations : des caméras seront installées dans tous les trains, métros, tramways et bus circulant en Île-de-France. Elles seront également déployées dans les gares, en particulier en zone rurale et en bout de ligne. Nous unifierons également les forces de sécurité actuelles tout en augmentant de 10 % les effectifs de sécurité.

J'ai assigné des objectifs plus ambitieux aux opérateurs de transport en matière de lutte contre la fraude.

### Des services numériques

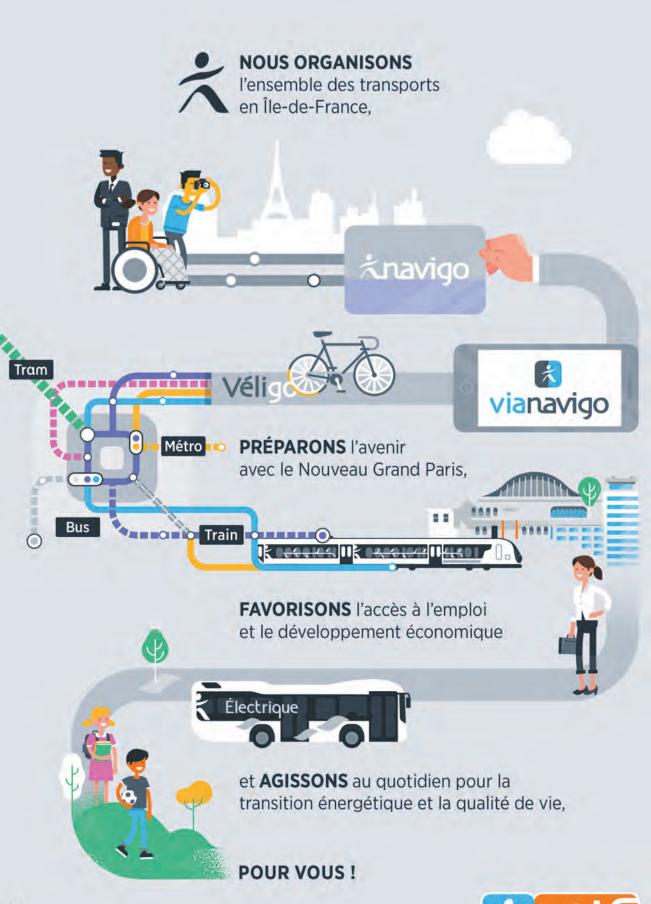
La révolution des transports, ce sera aussi plus de services numériques pour les voyageurs avec l'accès 3G/4G sur l'ensemble du réseau et la mise en place d'un Smart Navigo à partir de 2018, qui conduira à la disparition du ticket de métro en 2021 et permettra un service d'information prédictif en temps réel.

Smart Navigo permettra la gestion en ligne des abonnements, l'achat de titres de transport ou le rechargement des titres Navigo via un smartphone. La carte Navigo deviendra un passe mobilité, intégrant les abonnements Vélib' (comme c'est déjà le cas), mais également Autolib' et Parcs Relais près des gares. Des accords et des solutions techniques vont être recherchés pour que Navigo puisse servir pour toutes les solutions de mobilité (covoiturage, autopartage, taxis, VTC...) ainsi que pour le paiement d'autres biens et services du quotidien.

L'Open Data conduira à la mise en place d'applications mobiles innovantes, au service du voyageur.

Ainsi, la révolution des transports est en marche pour que l'Île-de-France renoue avec des transports performants, modernes, sûrs et que les Franciliens retrouvent de la sérénité, du confort et surtout du temps. Cette révolution est aussi essentielle pour accroître l'attractivité de la Région. Je vais la conduire avec tous les acteurs de la mobilité en Île-de-France.

Je veux que les transports en Île-de-France soient à la hauteur des ambitieux projets en cours pour les Franciliens, mais également pour les touristes français et étrangers.





La gouvernance	4
L'offre	17
Loine	17
La modernisation	22
La modernisation	22
Les services	25
Les services	25
La tarification	30
La tarrication	50
La mobilité	31
	31
Les études	33
Les projets	34

# La gouvernance

Le STIF imagine, organise et finance les transports publics pour tous les Franciliens.

### Le STIF: présentation

### Les missions du STIF

Il décide et pilote les projets de développement et de modernisation de tous les transports, dont il confie l'exploitation à des transporteurs :

- Il étudie les projets d'extension et de création de lignes sous tous leurs aspects.
- Il décide des actions à mener pour améliorer les transports
- Il pilote la modernisation du réseau et veille au respect du programme, du calendrier et des coûts.
- Via des contrats, il fixe à la RATP, à la SNCF et aux transporteurs privés des objectifs sur la ponctualité, la qualité de service, les investissements et le calendrier.
- Il finance les transports en commun en Île-de-France.
- Il décide de la politique tarifaire.

Le STIF, composé de la Région Île-de-France et des huit départements franciliens, porte ainsi la vision de l'ensemble des transports d'Île-de-France (train-rer, métro, tramway et bus).

### Statut et organisation

Le STIF, Autorité organisatrice des transports en Île-de-France, est dirigé par un Conseil de 29 administrateurs. Ce Conseil



© William Beaucardet/STIF. Bus STRAV à Brunoy, dans l'Essonne.

est présidé par la Présidente du Conseil régional d'Île-de-France, Valérie PÉCRESSE. Il se réunit 6 à 7 fois par an et peut également procéder à l'audition des transporteurs (RATP, SNCF et Optile).

Il impulse et définit les politiques de transport en Île-de-France et les moyens de leur mise en œuvre. Les décisions du Conseil rythment les projets et permettent d'en valider les principales étapes.

Les équipes du STIF (389 agents) sont placées sous l'autorité de Laurent PROBST, Directeur Général nommé par la Présidente le 30 mars 2016, après avis du Conseil.

### Le bureau du Conseil

L'ordre du jour de la séance du Conseil est arrêté par la Présidente, après avis du bureau, qui se réunit environ 15 jours avant.

Il est composé de **11 membres** : la Présidente du Conseil du STIF, les quatre Vice-présidents, les Présidents des commissions techniques, le représentant de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris – Île-de-France et le représentant des Présidents des Établissements publics de coopération intercommunale d'Île-de-France.

### La composition du Conseil du STIF au 30 mars 2016

### **\* île**de**France**

### 15 représentants pour la Région Île-de-France

Valérie PÉCRESSE Présidente de la Région Île-de-France et du Conseil du STIF Stéphane BEAUDET Vice-président du Conseil régional en charge des transports Isabelle BERESSI Claude BODIN Yasmine CAMARA

Marianne DURANTON Bernard GAUDUCHEAU Audrey GUIBERT Fabien GUILLAUD-BATAILLE François KALFON Jonathan KIENZLEN Brigitte KUSTER Thierry MEIGNEN Pierre SERNE

### MAIRIE DE PARIS 🥥

Didier DOUSSET

### 5 représentants pour la Ville de Paris

Julien BARGETON Julie BOILLOT Jacques BAUDRIER Jean-Louis MISSIKA Christophe NAJDOVSKI

### 1 représentant de chaque département de petite et grande couronne

Jean-Jacques BARBAUX

Corinne VALLS

Pierre BÉDIER

Pierre GARZON



François DUROVRAY

Yannick BOËDEC d'olse



Jean-Didier BERGER

1 représentant de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris - Île-de-France : Jean-Paul VERMES

1 représentant des Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de la Région Île-de-France : Yves ALBARELLO

1 représentant, avec voix consultative, du Comité des partenaires du transport public, participe également au Conseil : Monique BOURDIER

### Les commissions techniques

Les commissions se réunissent avant la séance du Conseil et **émettent des avis** sur les dossiers qui leur sont soumis. Elles sont également un **moment d'échange privilégié** entre les administrateurs et les équipes du STIF.

Lors du Conseil du 17 février 2016, le Conseil a décidé de fusionner les commissions de la Qualité de service et de la Démocratisation en une commission de la Qualité de service, Accessibilité et Relations avec les usagers.

Commission des Investissements, présidée par Bernard GAUDUCHEAU.
Commission Économique et Tarifaire, présidée par Yasmine CAMARA.
Commission de l'Offre de transport, présidée par François DUROVRAY.
Commission de la Qualité de service, Accessibilité et Relations avec les usagers, présidée par Pierre GARZON.

Les dossiers sont également présentés au **CPTP** (Comité des Partenaires du Transport Public), qui est composé de représentants des organisations syndicales, des organisations patronales et consulaires, des associations d'usagers et de représentants des collectivités non membres du Conseil.

# Les nouvelles compétences du STIF en matière de mobilité durable

L'article L. 1231-16 du code des transports, dans sa rédaction issue de la loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) et de la loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), prévoit que les autorités organisatrices de la mobilité durable (mentionnées à l'article L. 1231-1 — hors Île-de-France) « en cas d'inexistence, d'insuffisance ou d'inadaptation de l'offre privée, (...) peuvent organiser un service public de location de bicyclettes. L'exploitant de ce service n'est pas soumis à l'obligation prévue à l'article L. 1421-1 ».

Pour l'Île-de-France, l'article L. 1241-1, dans sa rédaction issue de ces deux mêmes lois, prévoit quant à lui que :

- le STIF peut organiser des services publics de transport de marchandises et de logistique urbaine, d'autopartage (mise à disposition d'un service de location d'une flotte de véhicules) et de location de bicyclettes, sous réserve de l'inexistence de tels services publics et de l'accord des communes et EPCI sur le ressort territorial desquels le service est envisagé; quand de tels services existent (ex. : Vélib', Autolib'), le STIF est saisi pour avis en cas de développement ou de renouvellement desdits services;
- en matière de covoiturage, le STIF peut, d'une part, créer un label et, d'autre part, mettre en place des plateformes dématérialisées facilitant la rencontre des offres et des demandes, en cas de carence de l'offre existante.

### **Le Nouveau Grand Paris**

Des modifications législatives et réglementaires liées au Nouveau Grand Paris ont été introduites par :

- 1. La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM), dont les articles 16 et 17 visent à modifier les dispositions du code des transports et de la loi Grand Paris du 3 juin 2010 afin que :
- le STIF soit associé, en tant qu'Autorité organisatrice, à l'élaboration du ou des dossiers d'enquête publique, ainsi qu'à l'ensemble des documents établis par le maître d'ouvrage pour les opérations d'investissements relatives au Grand Paris Express,
- le STIF soit associé, en tant que financeur et futur propriétaire, à chaque étape du processus d'acquisition du matériel roulant,
- la Société du Grand Paris (SGP) soit soumise aux mêmes obligations visà-vis du STIF que celles qui incombent actuellement à la SNCF, la RATP ou RFF (approbation par le STIF des différentes étapes des opérations d'investissements).
- 2. L'ordonnance n° 2014-690 du 26 juin 2014 relative à la participation de la Société du Grand Paris à certains projets du réseau des transports en Île-de-France, qui est venue :
- permettre au STIF de confier à la SGP, par voie de convention, toute mission d'intérêt général présentant un caractère complémentaire ou connexe à ses missions,
- déterminer les conditions et modalités selon lesquelles la SGP peut financer des projets de création, d'extension, d'amélioration ou de modernisation d'infrastructures de transport destinés à offrir au moins une correspondance entre le réseau des transports publics du Grand Paris et le réseau de métro, de train-rer ou du réseau ferré national,
- déterminer les conditions et modalités selon lesquelles la SGP peut se voir confier la maîtrise d'ouvrage de projets de création ou d'extension d'infrastructures du réseau de métropolitain affecté au transport public urbain de voyageurs en Île-de-France prévoyant au moins une correspondance avec le réseau des transports publics du Grand Paris, à l'exception de ceux faisant l'objet d'une comaîtrise d'ouvrage STIF/RATP.
- 3. Le décret n° 2015-308 du 18 mars 2015 relatif à l'association du STIF aux missions de la Société du Grand Paris de conception et de réalisation du réseau de transport public du Grand Paris, pris en application de la loi MAPTAM, qui prévoit :
- la création d'un comité de coordination pour associer le STIF aux procédures et études conduites par la SGP (art. 1),
- les modalités d'association du STIF à l'élaboration par la SGP des dossiers d'enquête publique et d'avant-projet (AVP) et leur approbation par le Conseil du STIF (art. 2 et 3),
- l'association du STIF aux procédures d'acquisition des matériels roulants menées par la SGP (art. 4 et 5).



### Le financement des transports

### Le financement du fonctionnement des transports en commun d'Île-de-France

En 2015, les montants destinés à financer le fonctionnement des transports en commun s'élevaient à 9 406 millions d'euros et se répartissaient selon le schéma ci-dessous.

### L'évolution des sources de financement du fonctionnement

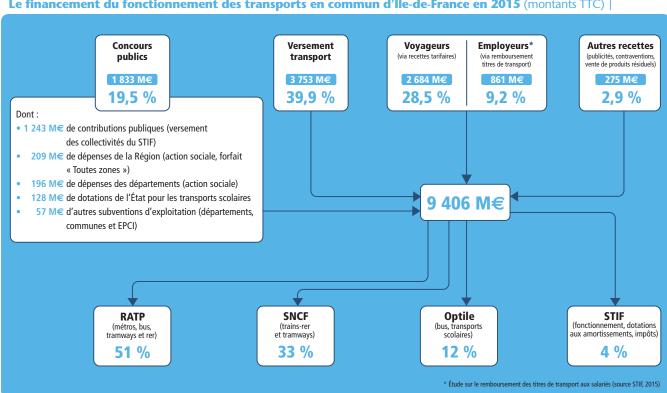
Les dépenses de fonctionnement des transports collectifs franciliens sont financées par les recettes tarifaires (dépenses des voyageurs et remboursements par les employeurs), le versement transport acquitté par les employeurs et les concours publics.

Ces dépenses augmentent de manière régulière sur 10 ans (+ 2,2 % en moyenne annuelle en euros constants). L'année 2015 a été marquée par une hausse : + 1,2 % en euros constants. Des efforts importants sont en effet réalisés pour augmenter l'offre de transport.





### Le financement du fonctionnement des transports en commun d'Île-de-France en 2015 (montants TTC)



### **▶** Le budget du STIF

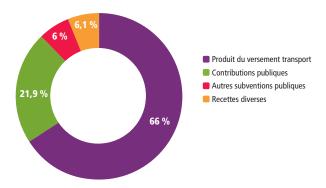
Le budget du STIF ne correspond pas au coût global de fonctionnement des transports en commun, les recettes tarifaires n'étant pas directement perçues par le STIF, mais par les entreprises de transport. En revanche, l'évolution des recettes impacte sensiblement la contribution que le STIF verse aux transporteurs.

### Le financement du fonctionnement

### Les recettes de fonctionnement

En 2015, les recettes de fonctionnement du STIF s'élevaient à **5,7 milliards d'euros** et se répartissaient comme suit :

Montant des recettes	en M€
Produit du versement transport	3 753
Contributions publiques	1 243
Autres subventions publiques	339
Recettes diverses	348
Total	5 683



### Le versement transport

Le versement transport, taxe acquittée par les entreprises et les organismes publics ou privés de plus de 9 salariés, constitue la ressource principale du STIF. Cette taxe est collectée par les organismes chargés du recouvrement des cotisations sociales (principalement les Urssaf) puis reversée au STIF. En 2015, le produit du versement transport s'élevait à 3 753 millions d'euros pour représenter 66 % des recettes budgétaires du STIF et un peu moins de 40 % du financement total du fonctionnement du transport public francilien.



Le versement transport étant une ressource assise sur la masse salariale, son produit est lié à l'évolution de l'emploi et du montant des salaires. C'est une ressource dynamique (+ 4,1 % par an entre 2006 et 2008), mais également très sensible à la conjoncture économique. Son niveau, après avoir pratiquement stagné en 2009 (+ 0,3 %), s'est remis à progresser ces six dernières années.

**En 2015, le versement transport a augmenté de 4** % en raison de l'évolution de la masse salariale et sous l'effet d'une hausse du taux de prélèvement dans certaines communes de l'unité urbaine de Paris (décret n° 2012-463 du 6 avril 2012¹) et de l'augmentation des taux plafond des zones 1 et 2 de respectivement 0,15 et 0,11 point, conformément à l'article 87 de la loi de finances rectificative du 29 décembre 2014. Ainsi sont appliqués les taux suivants :

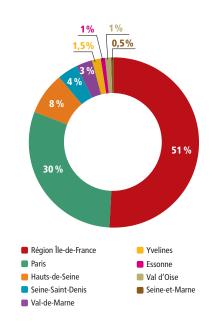
- **2,85** % pour la zone 1, c'est-à-dire Paris et les communes des Hauts-de-Seine ;
- 1,91 % pour les communes de l'unité urbaine de Paris non comprises dans la zone 1 (zone 2) ;
- **1,5** % pour les communes restantes de l'Essonne, de la Seineet-Marne, du Val d'Oise et des Yvelines (zone 3).

### Les contributions publiques

Ce sont des dépenses à caractère obligatoire pour les collectivités locales membres du STIF.

Ces contributions s'élevaient à **1 243 millions d'euros en 2015**, en augmentation de 1 % par rapport à 2014.

Elles se répartissaient comme suit :



<sup>1.</sup> En effet, la loi de finances rectificative pour 2010 avait redéfini en Île-de-France les règles d'application du versement transport en prévoyant une extension progressive du périmètre d'application du taux plafond de 1,7 % à toutes les communes de l'unité urbaine de Paris. Au terme de sa mise en application sur 3 ans, cette extension devrait permettre un gain supplémentaire de 110 millions d'euros. En 2012, année de démarrage de ce dispositif, les employeurs des communes concernées ont vu leur taux de prélèvement passer de 1,4 % (taux plafond de la zone 3) à 1,5 % au 1er juillet.

Les autres subventions publiques sont les suivantes :

- 207 millions d'euros de subventions publiques, dont principalement celles versées par la Région Île-de-France au titre de la tarification sociale, de la carte imagine R et de la mise en place du tarif unique au 1<sup>er</sup> septembre 2015,
- 128 millions d'euros de dotation versés par l'État pour prendre en charge une partie des dépenses effectuées par le STIF dans le cadre des transports scolaires.

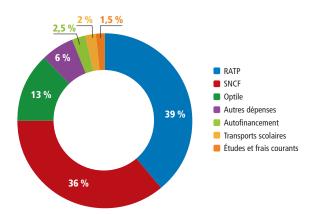
Les autres recettes sont essentiellement constituées des recettes exceptionnelles (30 millions d'euros), des opérations de neutralisation fiscale (157 millions d'euros) et des opérations d'ordre (147 millions d'euros).

### Les dépenses de fonctionnement

En 2015, les dépenses de fonctionnement du STIF s'élevaient à **5 535 millions d'euros** et se répartissaient comme suit :

Montant des dépenses	en M€
RATP/SNCF	4 168
dont RATP	2 164
dont SNCF	2 004
Optile	722
Autres dépenses	321
Autofinancement	141
Transports scolaires	117
Études et frais courants	66
Total	5 535

Le STIF a dégagé un autofinancement de 141 millions d'euros nécessaires au financement pérenne des investissements.



### Les contributions contractuelles

Le total des rémunérations versées aux entreprises de transport liées par contrat au STIF pour la mise en œuvre de la politique d'exploitation des transports en commun représente 88 % des dépenses totales. Le budget du STIF est donc très contraint. S'agissant des contrats avec la RATP, la SNCF et Optile, l'exercice 2015 a été marqué par une inflation faible qui a permis de dégager des marges de manœuvre en cours d'exercice.

### Les transports scolaires

En 2015, les dépenses liées aux transports scolaires, compétence du STIF depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005, s'élevaient à **117 millions d'euros, avec un coût du service de 133 millions d'euros pour l'ensemble des dispositifs** de prise en charge financière des élèves et étudiants handicapés, d'organisation des circuits spéciaux et de participation aux cartes scolaires Optile.

### Les autres dépenses

Au-delà de ses charges de fonctionnement et d'études (66 millions d'euros), le STIF acquitte l'imposition forfaitaire sur les matériels roulants (IFER) à hauteur de 69 millions d'euros et les redevances d'accès au réseau (157 millions d'euros).

### Le financement de l'investissement

### Les recettes d'investissement

Les recettes d'investissement proviennent pour l'essentiel de l'autofinancement (141 millions d'euros), du produit des amendes (139,7 millions d'euros), de l'emprunt (540 millions d'euros) et du solde de la subvention de l'AFITF (Agence pour le Financement des Infrastructures de Transport de France) au titre du financement partiel du matériel roulant francilien pour 39 millions d'euros.

Le produit des amendes de police relatives à la circulation routière est une ressource importante dans la mesure où il abonde directement la section d'investissement du STIF, puisqu'au regard de l'article R. 4414-1 du code général des collectivités territoriales, la part des amendes revenant à la Région Île-de-France est versée pour moitié au STIF. Par ailleurs, le produit des amendes constitue également la principale ressource de l'AFITF, qui participe au financement du Francilien actuellement en cours de déploiement.



Depuis 2012, le STIF est obligé d'emprunter pour financer ses investissements, ses propres ressources n'étant pas suffisantes pour absorber la dynamique des projets.

Le STIF a levé **neuf emprunts à hauteur de 540 millions d'euros en 2015**, dont 180 millions d'euros auprès de la Banque Européenne d'Investissement dans le cadre de son contrat pluriannuel de 600 millions d'euros afin de financer l'acquisition du Francilien, 100 millions d'euros auprès de la Caisse des Dépôts et 260 millions d'euros auprès de banques commerciales. Cette diversification de financeurs a débuté fin 2014.

Au 31 décembre 2015, l'encours de la dette s'élevait à 1 029 millions d'euros, dont 88 % à taux fixe, pour un coût moyen performant de 2,04 %.

### Les dépenses d'investissement

Les dépenses directes d'investissement de l'exercice 2015 se sont élevées à **1 118 millions d'euros, en progression de 3 % par rapport à 2014**, dont 66 % affectés au financement du matériel roulant (ferré et bus).

Le mécanisme de financement des investissements diffère selon leur nature :

• Les investissements d'extension des infrastructures sont principalement financés dans le cadre des contrats de plan État-Région ou des contrats particuliers Région-Départements.

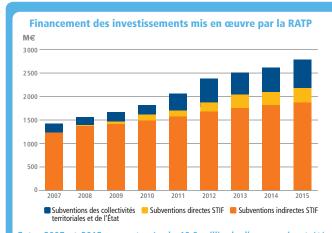
- Les investissements d'intermodalité sont financés par subvention du STIF et participation des maîtres d'ouvrage.
- L'achat et le renouvellement de matériel roulant sont financés par subvention du STIF ou par les opérateurs.

Depuis 2015, les acquisitions de rames neuves sont toutes intégralement subventionnées par le STIF.



© Christophe Recoura/STIF. Ligne 9, rame MF01.

### La politique d'investissements du STIF au travers des contrats avec la RATP et la SNCF



Entre 2007 et 2015, ce sont près de 19,8 milliards d'euros qui ont été investis par la RATP, dont 17,1 milliards d'euros de subventions directes ou indirectes du STIF et 2,7 milliards d'euros des collectivités territoriales franciliennes (au titre des infrastructures relevant du Contrat de Projets État-Région) et de l'État.

# Financement des investissements mis en œuvre par la SNCF M€ 1 000 900 800 700 600 500 400 2007 2008 Subventions des collectivités Subventions directes STIF Lerritoriales et de l'État

Entre 2007 et 2015, ce sont près de 6,3 milliards d'euros qui ont été investis par la SNCF, dont 5,9 milliards d'euros de subventions directes ou indirectes du STIF et 0,4 milliard d'euros des collectivités territoriales franciliennes (au titre des infrastructures relevant du Contrat de Projets État-Région) et de l'État.

Le STIF s'est engagé depuis 2007 dans une politique d'investissements pluriannuelle ambitieuse : 26,1 milliards d'euros, dont 3,7 milliards d'euros déjà investis en subventionnement direct.

À fin 2015, 3 175 millions d'euros restaient à financer sur l'ensemble des projets d'investissement engagés par le STIF depuis 2006, qui se décomposent de la manière suivante :

- 214 millions d'euros pour les infrastructures ;
- 336 millions d'euros pour les investissements dans la qualité de service (accessibilité, information voyageurs, sécurité...);
- 2 625 millions d'euros pour l'acquisition et la rénovation de matériel roulant.
- De façon directe ou indirecte<sup>2</sup>, le STIF finance 100 % des bus, trains-rer, métros et tramways.

2. Le STIF participe directement au financement de l'acquisition et du renouvellement du matériel roulant par le versement aux transporteurs de subventions d'investissement (dans le cadre de conventions de financement) et participe indirectement à cette politique en couvrant les frais financiers et les amortissements induits par l'endettement des transporteurs et leur capacité d'autofinancement (dans le cadre des contrats d'exploitation).

### 3. Les relations avec les voyageurs

Le voyageur est au cœur de la politique et des projets décidés et mis en œuvre par le STIF. Au-delà des procédures de concertation officielles liées aux grands projets d'investissement, le STIF organise des comités de ligne, des retours d'expérience sur la gestion des situations perturbées, des réunions avec les associations d'usagers tout au long de l'année, mais mène aussi des actions et une communication qui montrent à quel point le voyageur est devenu un acteur-clé des transports en commun.

### Les comités de ligne

Mis en place par le STIF en 2008, les **comités de ligne** sont réunis sur l'initiative du STIF et présidés par un administrateur du STIF. Ils ont pour mission d'instaurer un échange entre le STIF, les représentants des usagers, les élus locaux et les opérateurs dans le but de développer et d'améliorer la qualité de service du transport public de voyageurs. Les sujets abordés portent sur le fonctionnement de la ligne sous tous ses aspects (offre et qualité de service notamment), mais aussi sur les projets d'amélioration et les perspectives d'évolution. **Un comité de ligne s'est tenu le 14 avril 2015 sur la ligne 13 du métro. Un autre comité s'est déroulé le 18 novembre 2015 sur le groupe 6 de la ligne J du réseau Saint-Lazare.** 

### Les retours d'expérience

Depuis 2010, le STIF a mis en place des réunions de retours d'expérience sur la gestion des situations perturbées afin de mieux prendre en compte le vécu des voyageurs. Ces réunions font suite à un incident précis.

Ces retours d'expérience permettent de partager le témoignage concret de voyageurs ayant rencontré des difficultés importantes pendant leurs déplacements. Ils sont l'occasion de proposer des solutions concrètes et opérationnelles par les opérateurs de transport afin d'améliorer la gestion des situations perturbées et la qualité du service apporté quotidiennement sur le réseau francilien.

En 2015, un retour d'expérience sur les fortes chaleurs de l'été et leurs conséquences sur le réseau de transport francilien a été organisé en présence des associations d'usagers.





### ▶ Les relations avec les associations d'usagers

Le STIF entretient également une **relation permanente avec les associations d'usagers**, par des réunions complémentaires aux comités de ligne ou aux procédures de concertation officielles.

Le STIF a ainsi développé une meilleure connaissance des associations d'usagers et renforcé ses contacts avec celles-ci. Par ailleurs, dans un souci de meilleure coordination avec les opérateurs RATP et SNCF, les nouveaux contrats prévoient l'organisation d'une **réunion semestrielle STIF/RATP et STIF/SNCF** pour faire le point sur les relations de chacune des parties avec les associations d'usagers.

Le STIF a ainsi pu établir un dialogue régulier avec les associations d'usagers en lien avec les directions techniques du STIF, afin de faire le point sur leurs préoccupations, mais aussi d'aborder des dossiers spécifiques à certaines lignes, principalement du réseau ferré. Ainsi, près de 30 réunions ont été organisées en 2015 avec des associations d'usagers.

Le STIF peut également intervenir dans des réunions organisées par les associations d'usagers et les recevoir à leur demande.

Ce rapport aux usagers et à leurs représentants s'exprime également dans le cadre d'actions plus spécifiques telles que le dispositif « Témoins de ligne » de l'AUT Île-de-France, financé depuis 2012 par le STIF. Ce dispositif a pour but de recueillir les témoignages d'usagers, leurs remarques et propositions pour améliorer le fonctionnement des transports sur le réseau RATP. Il regroupe un panel d'environ 750 voyageurs dont les témoignages sont ensuite transmis à la RATP, qui apporte une réponse et met en place une action concrète adaptée au sujet évoqué. Le voyageur a donc un rôle actif et positif. Des réunions thématiques en présence du STIF et de la RATP sont également organisées de façon semestrielle avec les témoins de ligne pour leur présenter une thématique spécifique :

- 18 mars 2015 : présentation par le STIF de la typologie des motifs des réclamations des voyageurs sur le réseau de transport francilien;
- 17 septembre 2015 : présentation conjointe STIF/RATP du Schéma Directeur de la ligne B Sud (en présence de la Direction de Ligne Unifiée).

Le STIF a par ailleurs mis en œuvre un dispositif d'affichage en gare pour les associations d'usagers, dont le déploiement s'est poursuivi en 2015 suite à une première expérimentation de 9 mois en 2014 dans les gares rer. Fin 2015, plus d'une vingtaine de panneaux d'affichage ont été mis à disposition des associations d'usagers par la RATP et la SNCF. Cette action s'inscrit dans le cadre du rapport de la commission d'enquête de l'Assemblée nationale relative aux modalités, au financement et à l'impact sur l'environnement du projet de rénovation du réseau express régional d'Île-de-France du 7 mars 2012, qui a émis 30 propositions « visant à placer les usagers au centre du système », parmi lesquelles la proposition n° 20 : « réserver aux associations d'usagers du rer un espace d'affichage dans les gares ».

Le STIF a ainsi engagé un travail de concertation avec la RATP, la SNCF et les associations d'usagers, sous l'égide du CPTP (Comité des Partenaires du Transport Public), pour favoriser la mise en œuvre de cette mesure dans les meilleures conditions. Cela s'est traduit par la rédaction d'une charte, signée par tous les acteurs concernés, qui fixe les principes et règles à respecter pour l'affichage en gare.

Enfin, une publication trimestrielle destinée aux associations d'usagers, **« STIF en ligne »**, est diffusée depuis 2014 afin de renforcer la communication sur les actions menées par le STIF tant au niveau de l'actualité des projets de transport que des processus de concertation avec les associations d'usagers.



### Les réponses aux réclamations

Le pôle Relations Voyageurs du STIF répond à plus de 6 000 réclamations par an. En 2015, dans la continuité des années précédentes, les réclamations ont principalement porté sur la tarification (25 %), la régularité (18 %), l'offre (16 %), le service de proximité (8 %) et l'information voyageurs (6 %).

### Les réclamations reçues par les transporteurs

Dans le cadre du suivi des dispositions relatives aux réclamations voyageurs dans les contrats, le STIF a établi une grille de critères régionaux permettant un traitement optimisé des réclamations. Ainsi, le STIF peut croiser les motifs de réclamation de plus de 60 entreprises de transport franciliennes.

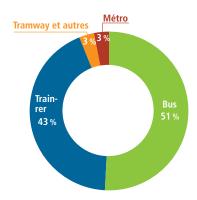
Le mail reste le canal le plus utilisé par les Franciliens pour déposer leurs réclamations (53 %, contre 38 % par courrier).

En 2015, hors procès-verbaux et tous transporteurs confondus, les deux motifs qui arrivent en tête des réclamations franciliennes sont les demandes de dédommagement (34 %) et les demandes d'amélioration de la régularité (24 %). Les deux autres principaux motifs sont l'information voyageurs et le comportement des agents.

### La répartition des réclamations par mode de transport

Le mode bus a encore regroupé le plus grand nombre de réclamations en 2015. Elles concernent majoritairement les lignes exploitées par les entreprises privées (58 %). Les attentes des voyageurs portent d'abord sur l'amélioration de la régularité (31 %), sur le renforcement de l'offre (29 %), puis sur le service rendu par les agents des transports (16 %).

**Sur le train-rer**, les trois principaux motifs de réclamation demeurent la ponctualité (44 % pour le rer et 33 % pour le train), l'amélioration de l'offre (46 % pour le train et 20 % pour le rer) et l'information voyageurs (13 % pour le rer et 7 % pour le train). À noter qu'en 2015, les demandes de dédommagement ont fortement baissé (9 % pour le train et 6 % pour le rer). Les voyageurs qui se sont exprimés le plus souvent sont ceux de la ligne A (24 %), devant ceux des lignes L et U (13 %), puis ceux des lignes J, C, D et P.



### 4. Les relations institutionnelles

Le STIF, au travers de sa gouvernance et de ses compétences, entretient des rapports avec l'ensemble des acteurs des transports franciliens et nationaux. Il est notamment membre des organismes suivants:

### **Groupement des Autorités** Responsables de Transport



Créé en 1980, le GART regroupe 284 autorités organisatrices de transport de l'ensemble du territoire français, parmi lesquelles 66 départements, 23 régions et le STIF. Le GART vise à améliorer la mobilité durable grâce aux transports publics et aux modes alternatifs à la voiture utilisée de manière individuelle. Ses 14 commissions permanentes préparent les prises de position politiques du GART et permettent l'échange d'expériences entre leurs membres. À ce titre, les équipes du STIF ont, cette année encore, apporté leur expertise dans 18 groupes de travail concernant de nombreux domaines comme le versement transport, les tramways, la transition énergétique...

Pour plus d'informations : gart.org

### Association de surveillance sur la qualité de l'air



Chargée de la surveillance de la qualité de l'air en Île-de-France, Airparif, créée en 1979, est une association agréée par le ministère de l'Environnement pour la surveillance de la qualité de l'air sur l'ensemble de l'Île-de-France. Nombre de ses études sont étroitement liées aux problématiques de transport et de déplacements, qui ont un impact important sur les émissions et concentrations de polluants atmosphériques.

Le STIF est entré au Conseil d'administration d'Airparif à la fin de l'année 2013.

Pour plus d'informations : airparif.asso.fr

### Transport Développement Intermodalité **Environnement**

Créée en 2001, l'association TDIE représente l'ensemble des acteurs des différents modes de transport. Plateforme de réflexion et d'échange, son objectif est de soutenir, auprès des pouvoirs publics et du Parlement, des positions et des propositions au service de systèmes de mobilité multimodale et durable. Le STIF a participé à l'Assemblée générale de TDIE le 10 juin 2015.

Pour plus d'informations : tdie.eu

Association pour le développement des techniques de transport, d'environnement et de circulation



ATEC ITS France est une association ayant pour vocation de rassembler les acteurs des transports terrestres. À l'occasion du Forum de la mobilité intelligente (congrès annuel ATEC ITS les 27 et 28 janvier 2015), le STIF a apporté son expertise et sa réflexion en présentant une étude consacrée à la mobilité des personnes en situation de handicap en Îlede-France. À cette occasion, le STIF a remporté un des quatre prix attribués aux meilleures interventions. Le STIF a par ailleurs participé au séminaire de fondation de la Filière de la Mobilité Intelligente qui a réuni tous les acteurs des ITS en France.

Pour plus d'informations : atec-itsfrance.net

### Atelier parisien d'urbanisme



L'Apur est une association qui a pour missions de suivre les évolutions urbaines et de participer à la définition des politiques d'aménagement et de développement à l'échelle de Paris, de son aire urbaine ou de tout ou partie de la région Île-de-France. L'Apur traite de nombreux sujets en lien avec la mobilité, ses caractéristiques et ses déterminants. Le STIF a intégré l'Apur en 2015 en tant que membre du Conseil d'administration.

Pour plus d'informations : apur.org

Le STIF, dans un souci d'ouverture, d'échanges, d'information de ses partenaires et de pédagogie de son action est souvent amené à intervenir dans différentes associations.

### Association des Régions de France



Le STIF participe régulièrement aux travaux de l'ARF sur les transports ferroviaires, notamment sur les questions relatives aux contrats et au matériel roulant. Le STIF est par ailleurs acteur et pilote de la constitution de l'Association d'Études sur le Matériel Roulant (AEMR), qui vise à améliorer le processus de commande du matériel roulant et dont il est membre depuis sa création en avril 2014. En 2015, le STIF a participé au colloque sur l'avenir des transports régionaux avec une intervention sur le thème : « Autorités organisatrices de transports et opérateurs : qui fait quoi ? Le contour des territoires et des compétences change, une clarification des rôles s'impose. »

Pour plus d'informations : arf.asso.fr

Par ailleurs, le STIF est également intervenu à l'occasion de la conférence parlementaire sur le Grand Paris 2015, qui s'est déroulée le 6 octobre 2015 sur le thème « Grand Paris : le défi de la compétitivité économique » avec une table ronde sur les transports intégrés et intelligents.



### 5. Les relations internationales

### L'accueil de délégations étrangères

Le STIF accueille chaque année de nombreuses délégations étrangères. En 2015, **15 délégations** en provenance d'Europe (Allemagne, Espagne), d'Asie (Chine, Corée du Sud, Japon, Taïwan) et d'Amérique (Argentine, Brésil, Chili, Costa Rica, Mexique, Pérou) ont été reçues, permettant ainsi au STIF d'exposer son modèle de gouvernance, son organisation, ses compétences et ses savoir-faire.

Au total, ce sont près de **130 homologues étrangers** issus du secteur public (ex. : gouvernements et services d'État, collectivités locales, services régionaux et municipaux, autorités organisatrices de transport, gestionnaires d'infrastructures, organisations internationales, instituts de recherche et organismes d'enseignement supérieur) et parfois du secteur privé (ex. : exploitants, experts-consultants, associations, sociétés d'ingénierie) qui ont pu bénéficier en 2015 de l'expérience du STIF sur la gouvernance des transports publics, les relations contractuelles avec les exploitants, la planification des transports (ex. : PDUIF) et des grands projets (ex. : Grand Paris Express), le concept de T Zen en Île-de-France, etc.

### ▶ Le partage d'une expertise reconnue au niveau international

L'expertise du STIF sur un grand nombre de sujets couvrant la thématique des transports publics et la mobilité urbaine a plusieurs fois été sollicitée au cours de l'année 2015, notamment dans le cadre des **coopérations décentralisées avec les États régionaux de São Paulo et Rio de Janeiro**, en lien avec l'Agence Française de Développement (AFD) et la Région Île-de-France.

### Les 15 délégations reçues en 2015

### **La COP 21**

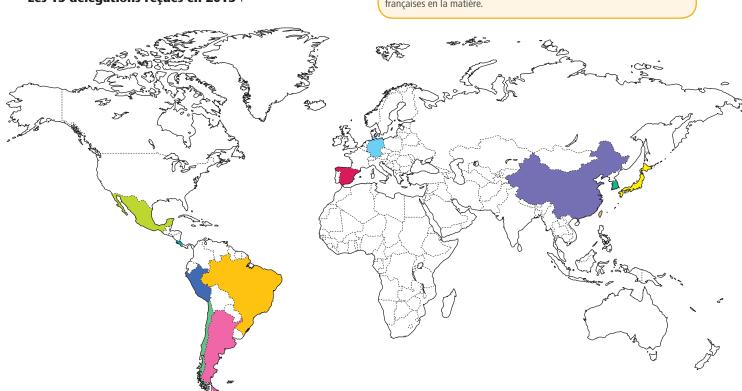
À l'occasion de l'organisation de la COP 21 à Paris du 30 novembre au 12 décembre 2015, le STIF a décidé et financé le **renforcement de l'offre** sur la ligne 7 et sur la ligne B, ainsi que la **mise en place de navettes de bus hybrides** vers le lieu de la conférence. Le STIF a également demandé à la RATP et à la SNCF de renforcer leurs moyens d'accueil, notamment via le **dispositif Welcome** mis en place par la SNCF (voir chapitre sur les services, point 4 sur la sécurité et la présence humaine). En outre, l'application et le site **Vianavigo** ont été adaptés pour l'événement. Vianavigo était l'application officielle de recherche d'itinéraires de la COP 21.



© Christophe Recoura/STIF. Bus hybride desserte de la COP 21.

### Le projet européen ZeEUS

Depuis 2015, le STIF est membre, avec la RATP, du projet européen ZeEUS (Zero Emission Urban Bus System) qui s'achèvera en 2017. Ce projet, qui s'inscrit dans le cadre du 7º Programme-Cadre de Recherche et Développement (PCRD), est piloté par l'UITP et cofinancé par la Commission européenne. Il vise à comparer à une grande échelle (10 sites test) les différentes technologies de bus électriques. Paris est un site test et c'est plus particulièrement la ligne de bus 341 de la RATP, exploitée dans le courant de l'année 2016 uniquement par des bus électriques (Bluebus de Bolloré), qui fera l'objet d'une observation. Les travaux du projet ZeEUS permettront d'avoir des comparaisons à l'échelle européenne entre différentes technologies. Ils alimenteront les travaux de la Commission européenne sur la normalisation des technologies liées aux bus électriques et peuvent permettre à l'Île-de-France de mieux appuyer les positions françaises en la matière.



Plusieurs représentants du STIF ont par ailleurs été amenés à intervenir et partager leurs connaissances et les bonnes pratiques développées en Île-de-France à l'occasion de **différents événements européens et internationaux** (ex. : réunions du Comité des Autorités organisatrices de l'UITP, assemblées générales et ateliers thématiques de l'EMTA et de POLIS, conférence annuelle de l'AET, etc.).

# Association des autorités responsables des transports des métropoles européennes (EMTA)



Créée par le STIF en 1998, l'EMTA (European Métropolitan Transport Authorities) est une association européenne des autorités de transport des métropoles européennes qui rassemble 25 autorités organisatrices dans 15 pays d'Europe. Les systèmes de transport urbain qu'elle gère à travers l'Europe desservent 85 millions de citoyens.

Le rôle de l'EMTA est de favoriser le dialogue, les bonnes pratiques et les expérimentations entre ses membres. L'échange d'information se fait notamment à l'occasion de rencontres périodiques, de conférences, de groupes de travail et par voie de communications diverses. L'EMTA exerce également une activité de défense des intérêts des autorités organisatrices de transport à l'échelon européen et international. À ce titre, l'EMTA :

- collabore aux différentes consultations de la Commission européenne sur les services d'intérêt général et sur la mobilité urbaine (ex. : Livre Blanc, systèmes de transport intelligent...);
- peut prendre position tant sur des questions stratégiques liées à l'activité du transport public que sur des projets de règlements européens (ex. : 4º paquet ferroviaire);
- participe à des projets européens tels que CIPTEC (développement de la mobilité urbaine durable dans les villes);
- contribue à la réflexion sur les politiques européennes, attire l'attention sur les besoins des usagers en matière de mobilité durable et stimule l'innovation.

L'association, qui se réunit au moins deux fois par an, est actuellement présidée par l'Autorité organisatrice de Vienne (VOR). Le STIF, qui assure une des deux vice-présidences et demeure le siège officiel de l'EMTA, a participé activement aux activités de l'association et aux assemblées générales qui se sont tenues à Oslo et Vilnus en 2015.

Pour plus d'informations : emta.com

### Réseau européen POLIS

POLIS est un réseau de villes et de régions européennes œuvrant dans le domaine des technologies innovantes au profit des



**transports à l'échelon local** en s'appuyant sur le partage d'expériences et de connaissances. L'objectif de POLIS est d'améliorer les transports urbains par une prise en compte des dimensions économique, sociale et environnementale des transports.

La **conférence annuelle** de POLIS s'est tenue à Bruxelles (Belgique) les 19 et 20 novembre 2015 autour du thème principal de l'innovation dans les transports en faveur des villes et régions durables. Par ailleurs, c'est à cette occasion que la ville de Rotterdam (Pays-Bas) a été élue à la présidence de l'association pour l'année 2016.

Pour plus d'informations : polisnetwork.eu

# Union Internationale des Transports Publics (UITP)



En tant que membre de l'UITP, le STIF siège au Comité des Autorités organisatrices sur les questions de gouvernance et d'organisation des transports publics urbains. Ce Comité se réunit deux fois par an et traite des questions-clés en matière de mobilité urbaine durable, telles que les PDU, les véhicules propres, les contrats avec les opérateurs, les ressources financières, etc.

Le STIF est intervenu lors d'une table ronde organisée dans le cadre de l'Assemblée générale de l'UITP organisée à Milan du 6 au 10 juin 2015. Au cours de cette même Assemblée générale, le STIF a intégré le Conseil directeur de l'UITP.

Par ailleurs, le STIF a accueilli pour la première fois les 1er et 2 décembre 2015 à Paris les membres du Comité des Autorités organisatrices, qui ont ainsi pu découvrir les derniers développements en matière de mobilité durable en cours en Île-de-France au moment où se tenaient les réunions de la COP 21 sur le site de Paris-Le Bourget.

Pour plus d'informations : uitp.org

GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJET:

# 6. Les nouveaux contrats STIF/RATP et STIF/SNCF

Le contrat avec la RATP, pour la période 2016-2020, a été signé par le Conseil du STIF le 5 novembre 2015 et celui avec la SNCF, pour la période 2016-2019, le 10 novembre 2015. Ces contrats donnent un cadre pour l'organisation et le développement des transports en commun en Île-de-France. Ils permettent ainsi la mise en œuvre opérationnelle des politiques d'offre et de service pour les voyageurs franciliens décidées par le Conseil du STIF. Dans la continuité des contrats 2012-2015, ces nouveaux contrats ont été conclus pour toujours mieux répondre aux attentes des voyageurs en construisant avec la RATP et la SNCF des modes de déplacement performants et respectueux de l'environnement.

### Les voyageurs au cœur des contrats

La place des voyageurs au cœur des contrats est réaffirmée, et se traduit notamment par les trois grands objectifs des contrats :

- **1.** La **priorité donnée à la ponctualité**, avec un calcul mensuel des pénalités sur les trains-rer.
- **2.** Un **meilleur service quotidien rendu aux voyageurs** (mesure plus précise des performances de la RATP et de la SNCF et vérification de l'efficacité des dispositifs d'incitation à la régularité et à la qualité de service).
- **3.** Un **ambitieux programme d'investissements**, d'un montant de 8,5 milliards d'euros pour la RATP et de 3,8 milliards d'euros pour la SNCF, permettant d'assurer à la fois la transition énergétique et la modernisation des réseaux.

### La priorité donnée à la ponctualité

Les modalités de mesure de la ponctualité ont évolué pour correspondre au plus près au ressenti des voyageurs. Il y aura en outre une application mensuelle des bonus/malus.

### Parmi les principales avancées :

- Un suivi plus fin de la ponctualité en distinguant les heures de pointe des heures creuses, y compris pour les bus et les tramways.
- Une meilleure gestion des interconnexions sur les lignes A et B qui sont cogérées par la RATP et la SNCF.
- Un meilleur suivi du niveau de desserte des gares du réseau.
- Un temps d'attente de moins de 5 minutes sur le métro jusqu'à 21h.

Par ailleurs, le STIF et la SNCF vont étudier une **évolution des modalités de calcul de la ponctualité par branche pour les lignes C et D** afin de mieux refléter le « vécu du voyageur ». Cette nouvelle méthode de calcul sera mise en place en 2016 et pourra éventuellement être étendue par la suite à d'autres lignes.



### Une qualité de service améliorée

Dans l'objectif d'améliorer le service rendu au voyageur tout au long de son déplacement, les contrats intègrent **des services en plus** : renforcement de la présence humaine, déploiement de l'information en temps réel...

### L'information

- Une coordination renforcée de tous les intervenants pour améliorer l'information des voyageurs, notamment en situation perturbée.
- Une information prenant mieux en compte les interfaces entre les différents modes de transport (notamment fer/route en sortie de gare/station).
- Une information voyageurs disponible et accessible sur plusieurs supports dans les espaces et les trains/bus (écrans, annonces sonores), mais également diffusée via des médias « à distance ».

### La propreté

Les exigences sont accrues en termes de propreté des trains et des espaces avec une nouvelle grille de mesure de la propreté dans les gares et le renforcement des contrôles de propreté dans les trains.

La mesure de la propreté est désormais plus en rapport avec les attentes des voyageurs, avec dans le contrat RATP l'introduction de la notion de situation inacceptable pour la propreté. Un nouvel indicateur de propreté a été intégré pour le tramway.

### La sécurité

Il s'agit d'accroître le sentiment de sûreté grâce à la présence renforcée d'agents commerciaux, mais aussi des équipes de sécurité et des médiateurs. Les contrats confirment ainsi l'**augmentation de la présence humaine** avec le déploiement de 900 agents supplémentaires RATP et SNCF.

### L'accueil

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, la **présence humaine** sera **renforcée dans toutes les gares SNCF**, avec une présence

humaine jusqu'au dernier train dans les gares les plus importantes et la rotation d'équipes mobiles sur 4 à 6 gares pour les autres gares, avec capacité à se rendre dans les gares en 30 minutes maximum.

### L'accessibilité

Les exigences en matière d'accessibilité ont été augmentées avec, pour la SNCF:

- la prise en compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite (PMR) dans les situations les moins prévisibles ;
- à compter du 1er janvier 2018, une solution de transport proposée aux PMR dans toutes les gares du réseau, solution possible sans réservation de 6h30 à 22h dans les gares rendues accessibles (87 aujourd'hui, 189 en 2019);
- des équipements qui fonctionnent en permanence (ascenseurs, escaliers mécaniques, valideurs) et non pas uniquement quand un agent est présent en gare, en passant par la mise en œuvre de la téléopération qui permet le pilotage des installations à distance;

et **pour la RATP**, le rehaussement des exigences du STIF en matière d'accessibilité PMR, notamment pour les palettes bus.

### Investissements : la modernisation du réseau et la transition énergétique

Avec 3,8 milliards d'euros d'investissements financés pour la période 2016-2019 pour la SNCF et 8,5 milliards d'euros pour la période 2016-2020 pour la RATP, les contrats s'inscrivent encore dans la dynamique de forte augmentation de l'investissement engagée depuis 2006 sur les réseaux SNCF et RATP.

Ces investissements permettront d'assurer la modernisation et le renouvellement des rames de train-rer, métro et bus, mais également des gares et stations ou encore des services aux voyageurs (information voyageurs, Véligo...).

### Les chiffres-clés

### Durée des contrats :

- 5 ans pour la RATP
- 4 ans pour la SNCF

### 3 objectifs principaux réaffirmés :

- priorité donnée à la ponctualité
- amélioration de la qualité de service
- maintien d'un niveau d'investissements important

142 indicateurs suivis pour la RATP et 131 pour la SNCF

Un programme d'investissements de **8,5 Mds€** pour la RATP sur 2016-2020 et de 3,8 Mds€ pour la SNCF sur 2016-2019

L'incitation financière liée à la qualité de service est de 23 M€ pour la SNCF et de **25 M€** pour la RATP

Poids de la **ponctualité** dans le calcul des bonus/malus :

- 55 % sur le train-rer
- 40 % sur le métro
- 30 % sur le tramway et le bus

Poids de l'information vovageurs dans le calcul des bonus/malus :

- 30 % sur le tramway et le bus
- 20 % sur le métro
- 18 % sur le train-rer

Pour la RATP, ce plan prend en compte la nécessaire **transition** énergétique pour atteindre l'objectif affiché de la RATP d'un parc d'autobus « tout électrique/GNV » en 2025. En effet, le programme d'acquisition de véhicules prévoit un fort développement de la filière GNV, ainsi que le passage progressif de la technologie hybride à la technologie tout électrique au plus tard en 2019.

### Une gouvernance au service de la cohérence régionale

Les contrats intègrent différents éléments dont l'objectif est de venir renforcer la cohérence régionale.

- Relations voyageurs : élaboration d'une « Charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations » afin d'harmoniser les pratiques et les engagements, et organisation de façon au moins semestrielle d'une réunion STIF/ RATP et STIF/SNCF pour faire le point sur les relations avec les associations d'usagers.
- Open Data : mise à disposition sur la plateforme Open Data du STIF des données en temps réel des opérateurs (information des voyageurs, données de validation) pour une diffusion des données multimodales des transporteurs et une utilisation par des tiers
- Il est également prévu de mettre en œuvre une classification et une représentation des modes commune sur l'ensemble du réseau francilien. Une définition des orientations sémiologie et design a d'ailleurs été intégrée au contrat SNCF, l'objectif étant de rendre les signes cohérents pour le voyageur tout le long de son déplacement (quel que soit le transporteur), mais également avant et après.

Les nouveaux contrats réaffirment également les **principes de** responsabilité sociale et environnementale des opérateurs, avec notamment la présentation par la RATP et la SNCF d'un bilan social et environnemental annuel.

### L'enquête de perception

Le STIF souhaite que les opérateurs soient directement intéressés à la satisfaction des voyageurs. Une enquête sur la perception des voyageurs sera ainsi réalisée chaque année auprès de 130 000 voyageurs (70 000 pour la SNCF et 60 000 pour la RATP), qui portera sur les différents thèmes constitutifs de l'offre et de la qualité de service : ponctualité, information, sûreté, accueil, propreté, gestion des espaces, accessibilité...

Elle est menée depuis 2008 et son poids est passé de 1 % de l'enveloppe bonus/malus en 2008 à 10 % en 2012, soit une incitation maximale de 2,3 millions d'euros. Cette enquête est également utilisée par la SNCF pour ses mesures internes.

Cette enquête devient ainsi un outil de management tourné vers la satisfaction du voyageur.

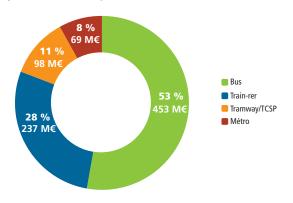
Des enquêtes perception sont également réalisées sur des thématiques précises.

# L'offre

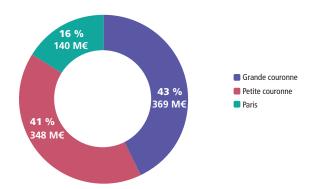
En 2015, le STIF a poursuivi sa politique d'amélioration des différentes lignes de transport en commun en partenariat avec les acteurs locaux. Tous les départements franciliens sont concernés par cette politique visant à améliorer le quotidien des voyageurs tout en s'inscrivant dans le développement de l'Île-de-France.

### 1. Le bilan tous modes 2005-2015

Entre 2005 et 2015, les renforcements d'offre étaient répartis par mode de la façon suivante :



Entre 2005 et 2015, les renforcements d'offre étaient répartis géographiquement de la façon suivante :







© Christophe Recoura/STIF. Bus à Saint-Quentin-en-Yvelines.

### 2. Le bus

### Le réseau bus

Le réseau bus, qui couvre plus de **350 millions de km par an au travers près de 1 500 lignes**, est régulièrement réorganisé ou amélioré afin d'accompagner l'évolution des besoins des voyageurs. Chaque jour, **3,8 millions de déplacements comportent un trajet en bus**, soit 46 % des déplacements en transports en commun. Créer de nouvelles lignes, augmenter le nombre de passages à certains moments de la journée ou de l'année, ou modifier les parcours, sont des exemples d'actions mises en place par le STIF à travers sa politique d'amélioration de l'offre bus. Elle s'applique le plus souvent à l'échelle des réseaux et porte sur des ajustements d'itinéraires, voire sur des restructurations.

Différents transporteurs exploitent les lignes de bus, qui se répartissent comme suit :

- 310 lignes pour la RATP (dont 2 lignes en site propre et 32 Noctilien) et 28 lignes déléguées à des autorités organisatrices de proximité,
- 1 091 lignes dans le cadre des CT2 exploitées par des entreprises privées (Transdev, Keolis, RATP Dev...),
- 16 lignes Noctilien pour la SNCF.

### L'amélioration de l'offre bus en 2015

En 2015, le STIF a donc poursuivi sa politique d'amélioration de l'offre bus dans toute la région Île-de-France. Près de 260 lignes RATP et d'opérateurs privés ont fait l'objet d'une décision de renfort en 2015 (dont 6 lignes du réseau Noctilien).

Les opérations décidées en 2015 représentent un montant d'engagement de près de **40 millions d'euros annuels**.

### Le réseau de bus valorisé avec l'ouverture de la gare Rosa Parks

Les lignes de bus 54, 60 et 239 ont été restructurées pour mieux desservir la gare Rosa Parks, qui a été mise en service le 13 décembre 2015 : arrêts déplacés, parcours modifiés et fréquence améliorées.

### Le réseau Noctilien

Le réseau Noctilien compte **48 lignes** qui sillonnent toute l'Îlede-France. **En 2015, 6 lignes ont été renforcées**, notamment pour adapter les fréquences à l'augmentation de la fréquentation et compléter la substitution nocturne des lignes de train-rer.

### Les services réguliers locaux et les transports à la demande

En 2015, le STIF a délégué sa compétence à 40 collectivités ou groupements de collectivités pour l'organisation de 96 services locaux, dont 32 services de transport à la demande (TAD) et 64 services réguliers locaux (SRL).

### Une nouvelle ligne pour Filéo : Saint-Pathus – Roissypôle

Une 10° ligne Filéo (transport à la demande vers la plateforme aéroportuaire de Roissy) a été mise en service le 13 juillet 2015. Elle permet de desservir les communes de Saint-Pathus, Oissery, Saint-Soupplet, Marchémoret et Saint-Mard vers le pôle d'emploi de Roissy Charles de Gaulle. Filéo Saint-Pathus circule de 17h45 à 8h45 et de 11h30 à 12h30, ce qui correspond aux horaires décalés de la plateforme aéroportuaire.

### Les transports scolaires

Cette compétence, transférée au STIF depuis le 1er juillet 2005, comprend :

- le financement d'un titre de transport scolaire spécifique utilisable sur les lignes régulières du réseau Optile : **40 371 cartes délivrées, avec 23,9 millions d'euros de participation STIF** pour l'année scolaire 2014-2015 ;
- l'organisation et le financement pour le transport scolaire avec services spéciaux : 886 circuits, 45 393 élèves concernés pour l'année scolaire 2014-2015, majoritairement en grande couronne, avec 11,1 millions d'euros de participation du STIF pour les Yvelines et le Val d'Oise, gérés par ses services, et 18 millions d'euros versés aux départements de l'Essonne et de la Seine-et-Marne ayant reçu délégation du STIF;
- le remboursement à 100 % des frais de transport scolaire des élèves et étudiants handicapés : 9 807 élèves et étudiants ont été pris en charge pour l'année scolaire 2014-2015, avec une participation du STIF d'environ 76 millions d'euros pour les départements gérés par ses services et 24,6 millions d'euros versés aux départements de l'Essonne et de la Seine-et-Marne ayant reçu délégation du STIF.



L'année 2015 a été marquée par la **reprise par le STIF de la compétence transports scolaires en Essonne**, l'Essonne n'ayant pas souhaité continuer à être délégataire.

### 3. Le tramway

Fin 2015, **8 lignes de tramway** étaient en service dans toute l'Île-de-France. Avec la mise en service en 2014 des Tram 6 et Tram 8, le réseau est passé de 40 kilomètres en 2006 à **105 kilomètres** en 2015, desservant **180 stations** contre 67 initialement.

Avec la mise en service des Tram 9 et Tram 10, ce seront plus d'un million de voyageurs qui utiliseront les 10 lignes de tramway. Cette politique volontariste d'extension du réseau tramway est une illustration du développement des liaisons banlieue-banlieue voulu par le STIF afin de proposer une offre adaptée aux besoins des Franciliens.



### Un renfort de l'offre du réseau tramway en 2015

Le réseau tramway, qui transporte plus de **900 000 voyageurs chaque jour**, connaît une évolution constante de son trafic, qui rend nécessaires des aiustements et des améliorations.

Le Conseil du STIF a ainsi validé en 2015 un renfort de 5,5 % de l'offre du réseau tramway exploité par la RATP. Ces renforts se traduisent par une augmentation kilométrique de l'offre de 577 milliers de kilomètres commerciaux contractuels (KCC) pour un coût annuel de 3,5 millions d'euros (valeur 2011). Ils concernent essentiellement des améliorations liées à l'amplitude ou à la fréquence, ce qui se traduit par un nombre important de courses supplémentaires pendant toute l'année.

Ces différents renforts ont été mis en place entre juillet et septembre 2015.

### 4. Le métro et le train-rer

Le réseau ferré, composé de 13 lignes de train-rer, assure plus de **1 300 millions de voyages** par an dans toute l'Île-de-France. Les 14 lignes du métro enregistrent pour leur part une fréquentation annuelle de **1 520 millions de voyages**.

À travers les renforts d'offre ferroviaire, l'objectif poursuivi par le STIF est de **faciliter l'usage des transports en commun**, notamment en grande couronne, et de **proposer une véritable alternative à la voiture** avec un service adapté aux nouveaux rythmes de vie des Franciliens.

### Le métro

Suite aux renforts d'offre intervenus depuis 2006 sur la quasitotalité des lignes, le STIF a souhaité compléter ce programme. Des renforts d'offre opérés en 2014 sur les lignes 1 (en journée, en soirée, l'été notamment), 6 (en journée et en début de soirée) et 14 (aux heures de pointe) ont permis d'offrir un meilleur service adapté aux nouveaux rythmes des Franciliens.

### Le train-rer

En 2015, le STIF a poursuivi son programme d'amélioration de la régularité et de l'offre sur ces lignes. Dans le cadre des contrats avec la RATP et la SNCF, des mesures d'exploitation et d'investissement ont été prises pour répondre aux attentes des voyageurs.

### Ligne A

Le Schéma Directeur de la ligne A, approuvé par le STIF en 2012, représente **630 millions d'euros d'investissements en infrastructures et 240 millions d'euros en matériel roulant**.

Sa mise en œuvre a débuté dès 2012 pour les actions de court terme.

À ce titre, il comporte un volet d'amélioration de l'offre et de la desserte en début de soirée et aux heures creuses pour le service 2015 :

- Augmentation de la desserte en début de soirée, notamment en prolongeant d'une heure jusqu'à 21h30 l'intervalle de 20 minutes tel qu'il est pratiqué au départ de Châtelet pour la desserte de la branche de Cergy. Cette mesure nécessite la création de 7 trains, ce qui a pour conséquence une augmentation de l'offre à l'échelle de l'ensemble de la ligne en début de soirée.
- Adaptation de la desserte aux heures creuses pour améliorer la robustesse de l'exploitation par un allègement des circulations dans le tronçon central en maintenant un intervalle réduit de 4 minutes, et pour améliorer la lisibilité des missions de la branche Chessy en prolongeant les missions d'origine Poissy de Noisy-le-Grand à Torcy.



### Le lancement des travaux d'été sur la ligne A

Depuis 2015, des **travaux importants de rénovation des infrastructures** sont engagés sur la ligne A. Ils conduisent à une interruption de trafic sur la partie centrale de la ligne pendant la période d'été jusqu'en 2018, puis pendant la nuit de 2019 à 2021.

La ligne A a ainsi été interrompue du 25 juillet au 23 août 2015 entre La Défense et Auber.

Afin de pallier les difficultés liées à cette interruption, le STIF a décidé d'importantes modifications d'offre pendant cette période sur les lignes de train de Saint-Lazare, ainsi que des renforts d'offre sur les réseaux métro, tramway et bus. En 2015, ce dispositif a permis d'acheminer les voyageurs dans de bonnes conditions malgré l'interruption de la ligne A entre La Défense et Auber. Il sert de base à la mise en place d'un dispositif de renfort similaire pour les années suivantes.

Le STIF reste particulièrement vigilant pour les trois prochaines années, puisque l'interruption pourra s'étendre de La Défense jusqu'à Nation.



© Jean-François Mauboussin/RATP. Travaux d'été sur la ligne A en 2015

### Ligne B

Le STIF a approuvé en 2013 le nouveau Schéma Directeur de la ligne B Sud, dont les actions de court terme sont intervenues dès 2013, avec notamment la mise en service en novembre 2013 d'un Centre de Commandement Unique de la ligne. La poursuite des études et premiers travaux des actions portées dans le cadre du Schéma Directeur au titre du Contrat de Projets État-Région (CPER) est financée dans le cadre de 8 conventions validées par le STIF en 2013 et en 2015 pour un montant de 139 millions d'euros. Les autres actions, en particulier celles liées aux outils d'exploitation et d'information voyageurs, sont portées dans le cadre des contrats passés entre le STIF et les opérateurs. Une consolidation du Schéma Directeur de la ligne B Sud est prévue fin 2016.



GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

# L'ouverture de la gare Rosa Parks et l'évolution d'offre associée

Après 5 ans de travaux, la gare Rosa Parks, située entre les gares de Pantin et de Magenta, a été **mise en service le 13 décembre 2015**. Située sur la ligne E, elle offre des correspondances avec le Tram 3b et à terme avec le Tram 8. La gare bénéficie également d'un espace Véligo permettant aux voyageurs de stationner leur vélo en toute sécurité. Plus de 85 000 voyageurs sont attendus à terme dans cette gare (avec le prolongement de la ligne E à l'ouest).

La mise en service de la gare Rosa Parks s'est accompagnée de **modifications de l'offre** sur la ligne E depuis le 13 décembre 2015 :

- En heures de pointe, l'ensemble des trains de la ligne E marquent l'arrêt en gare Rosa Parks (ce qui correspond à 16 arrêts par heure).
- En heures creuses, la gare Rosa Parks est desservie par 10 trains par heure et celle de Pantin bénéficie de deux arrêts supplémentaires par heure.

Des **trains supplémentaires** ont également été mis en place pour offrir une meilleure fréquence aux voyageurs :

- Prolongement de la pointe de matinée sur l'axe Tournan avec la création d'un train à 8h38 du lundi au vendredi au départ de Tournan.
- Prolongement des trains de 6h49 et 8h17 du départ de Chelles au terminus de Paris Gare de l'Est à Haussmann.
- Prolongement de la pointe de soirée sur les branches Chelles et Tournan :
- création d'un train Haussmann Tournan à 19h28,
- création d'un train Haussmann Chelles à 19h32,
- création de deux trains Haussmann Chelles pendant la pointe du soir à 17h32 et 19h02.
- Adaptation des compositions le week-end sur la branche Chelles avec le déploiement de compositions longues le samedi de 12h à 21h et le dimanche de 17h30 à 19h30.



© Valentine Pedoussat/SNCF. Gare Rosa Parks

### Ligne D

Le Conseil du STIF du **11 février 2015** a mis en place une **offre renforcée** sur la ligne D pour le service annuel 2016 :

- Entre Goussainville et Melun en fin de soirée, un train supplémentaire au départ de Goussainville a été créé à 22h02.
   Cette nouvelle offre permet aux usagers de ne plus avoir de changement en gare de Lyon.
- La création d'un train supplémentaire à l'heure de pointe du matin au départ d'Orry-la-Ville (9h09) vers Châtelet-Les Halles permet d'allonger l'heure de pointe jusqu'à 9h24. Cette augmentation d'offre a été anticipée en 2015, à la demande du STIF.

### Ligne E

Le Schéma Directeur de la ligne E sera soumis à la validation du Conseil du STIF mi-2016, après une concertation avec les élus et associations concernés dans le cadre d'un comité de ligne.

### Ligne J - réseau Saint-Lazare Nord

Le Conseil du STIF du **11 février 2015** a voté la mise en place d'un **service équivalent entre le samedi et le dimanche** sur l'ensemble des branches de la ligne J.

### Ligne K - réseau Nord Crépy

Le projet ligne B Nord+ a permis un renfort d'offre important en heures de pointe pour la gare d'Aulnay-sous-Bois depuis septembre 2013. La nouvelle desserte s'est toutefois traduite par un allongement du temps de parcours, car l'ensemble des missions sont devenues omnibus. Afin de répondre à la demande d'une desserte plus rapide entre la gare d'Aulnay-sous-Bois et Paris Nord, les trains de la ligne K s'arrêtent systématiquement à la gare d'Aulnay-sous-Bois depuis le 14 décembre 2014.

### Ligne L - réseau Saint-Lazare Sud

Le **13 décembre 2015**, la ligne L, branches Versailles Rive Droite et Saint-Nom-la-Bretèche, a vu la **mise en place d'une nouvelle offre ferroviaire**. Cette refonte de grille, résultat de deux ans de réflexion et de concertation, vise à redresser la qualité et la performance de la ligne L, qui ont significativement baissé ces dernières années (7 points de ponctualité en moins entre 2012 et 2015).

La desserte ainsi bâtie prévoit notamment :

- la circulation d'un train environ toutes les 10 minutes en pointe pour chacune des branches Versailles et Saint-Nomla-Bretèche;
- une uniformisation des missions avec un seul type de mission par branche dans les deux sens ;
- une extension de 1h15 des périodes de pointe du matin et du soir.

Avec une desserte cadencée, plus lisible et plus riche en heures de pointe, le STIF engage la SNCF à retrouver son objectif de ponctualité fixé à 94 %. Pour mettre en place cette desserte, le STIF finance 2,7 millions d'euros annuels supplémentaires.

### Ligne P – réseau Est

Le Conseil du STIF du **5 mars 2014** a décidé, afin **d'améliorer l'offre de pointe de soirée**, la création d'un train supplémentaire vers Meaux (départ 19h46 de Paris) et vers Château-Thierry (départ 20h21 de Paris) et a demandé à la SNCF de passer en train long le train Paris – Provins de 19h45, afin d'offrir de meilleures conditions de transport aux voyageurs.

**OFFRE** 

Le Conseil du STIF du 11 février 2015 a voté un nouveau service pour répondre aux besoins des voyageurs, avec notamment la mise en place d'un service équivalent entre le samedi et le dimanche afin que la fréquence des trains le dimanche soit identique à celle du samedi pour l'ensemble des axes de la ligne. À partir de 10h le dimanche, l'offre est ainsi adaptée :

- création d'un train Paris Est Château-Thierry, départ 9h51, arrivée 10h56;
- création d'un train Paris Est Coulommiers, départ 10h16, arrivée 11h17;
- création d'un train Coulommiers Paris Est, départ 9h36, arrivée 10h42 :
- création d'un train Paris Est Provins, départ 9h46, arrivée 11h10.

### Ligne R - réseau Sud Est

Le Conseil du STIF a voté le 11 février 2015 une adaptation de la composition des trains les plus chargés le samedi et le dimanche. Afin d'améliorer le confort des voyageurs le week-end, la composition de 12 trains est modifiée. Certains trains entre Paris et Montargis passent en unités multiples (dits trains longs) et d'autres de 5 à 6 rames.

### Ligne U - réseau La Verrière - La Défense

La ligne U, dont les trains occupent les infrastructures du réseau Paris Saint-Lazare de Saint-Cloud à La Défense, a été intégrée au projet de refonte de la grille de la ligne L mis en place au service annuel 2016. Ainsi, depuis le 13 décembre 2015, la ligne U a vu l'amplitude des périodes de pointe être étendue de 1h15 dans chaque sens. Ses missions ont également été modifiées : les trains de la ligne U marquent désormais un arrêt en gares de Sèvres Ville-d'Avray et Chaville Rive Droite, mais ne desservent plus la gare du Val d'Or à Saint-Cloud.

Le STIF a par ailleurs décidé de doubler la fréquence de l'offre de la ligne U le dimanche, passant d'un train toutes les heures à deux trains par heure.



### 5. L'évolution du trafic en 2015

	Évolution du trafic par mode en millions o	de voyages		
		2014	2015	Évolution 2015/2014
Train-rer	SNCF*	912	924	1,3 %
	RATP	474	469	- 1 %
	Total train-rer	1 386	1 393	0,5 %
Métro		1 526	1 520	- 0,4 %
Total modes ferrés		2 912	2 913	0 %
Tramway (Tram 1, Tram 2, Tram 3a, Tram 3b, Tram 4, Tram 5, Tram 6, Tram 7 et Tram 8)		231	267	15,3 %
Bus à Paris		331 326 - 1,5 %		- 1,5 %
	RATP	652	662	1,5 %
Bus en petite et grande couronne	Opérateurs privés	331 326 652 662 348 368	6 %	
coaronne	Total bus en petite et grande couronne	1 000	1 030	3,1 %
	RATP	9	<b>1 030</b>	2,6 %
Noctilien	SNCF	1	1	0 %
	Total Noctilien	10	11	2,4 %
Total bus		1 341	1 367	1,9 %
Total tous modes		4 484	4 547	1,4 %

<sup>\*</sup> Changement de méthode de calcul depuis 2015 : résultats issus de la méthode CAB Tendance (source SNCF). Le trafic train-rer SNCF 2014 a été recalculé sur la base de cette nouvelle méthode. Un voyage en train-rer SNCF correspond à un trajet effectué par un voyageur dans un seul véhicule. Si, pour son déplacement, le voyageur effectue une correspondance, on dénombre deux voyages.

# La modernisation

En 2015, le parc francilien de véhicules bus et tramways a continué à croître et à se transformer pour accompagner les mises en service de tramways et les renforts d'offre.

La modernisation du parc ferré s'est poursuivie activement avec le déploiement de nouveaux matériels sur les réseaux nord, est et ouest de l'Île-de-France et sur la ligne A, ainsi qu'avec

la rénovation des trains sur les lignes B, C et D.



© Christophe Recoura/STIF. Bus électrique à Cormeilles-en-Parisis

### 1. Le bus

Au 31 décembre 2015, 4 573 bus circulaient sur le réseau RATP.

Dans le cadre du plan quadriennal d'investissement (PQI) de la RATP, le STIF a passé une convention de financement pour la période 2014-2015 s'élevant à 260,12 millions d'euros pour un total d'investissements effectué par la RATP de 355,94 millions d'euros. Cette convention prévoit l'acquisition de bus pour :

- les besoins de renouvellement du parc (financés à 50 % par le STIF);
- l'accélération du renouvellement du parc (100 millions d'euros financés par le STIF à 100 %);
- le développement de l'offre (64 millions d'euros financés par le STIF à 100 %) ;
- le lancement d'une expérimentation pour équiper une ligne urbaine de bus standards entièrement électriques et autonomes (10 millions d'euros financés par le STIF à 50 %).

Au total, 208 bus hybrides et 40 bus GNV ont été acquis et mis en service par la RATP sur les deux années 2014 et 2015.

Concernant les transporteurs privés, le parc total utilisé pour les lignes régulières était de **4 988 véhicules au 31 décembre 2015**. Le développement du parc CT2 sur l'année 2015 est de l'ordre de + 2,2 %, soit 108 véhicules supplémentaires, dont 76 hybrides et 20 GNV.

### La transition énergétique

À la suite de l'adoption par le STIF fin 2013 d'un plan sans précédent de renouvellement du matériel roulant pour réduire les volumes de polluants, la transition énergétique se poursuit au travers d'un programme d'investissements ambitieux.

Au 31 décembre 2015, dans le parc exploité par la RATP, 220 bus hybrides et 84 bus GNV circulaient sur le réseau. 475 bus hybrides et 51 bus GNV ont été commandés et s'ajouteront à ce parc d'ici mi-2016.

Au 31 décembre 2015, dans le parc exploité par les transporteurs privés, 82 bus hybrides et 82 bus et cars GNV étaient en circulation.

# L'expérimentation de bus 100 % électrique sur la ligne 341 (Paris – Clichy)

Le STIF et la RATP ont lancé en 2014 une démarche conjointe pour tester des véhicules de catégorie standard tout électriques afin de participer à la réduction de 50 % des émissions de particules fines en deux ans (mi-2016).

20 bus standards ont été ainsi commandés par la RATP au groupe Bolloré pour expérimenter une ligne 100 % électrique avec des véhicules standards de 12 mètres ayant la même capacité de voyageurs que les bus actuels et une autonomie pouvant aller jusqu'à 180 km sans recharge intermédiaire et davantage avec recharge en terminus. Il s'agit d'une première en Europe avec une flotte de cette taille.

La ligne 341 qui relie la Porte de Clignancourt à la place Charles de Gaulle Étoile en desservant Saint-Ouen et Clichy a été retenue par le STIF car elle bénéficie d'équipements préexistants au centre bus de Belliard qui accueille déjà des véhicules électriques (minibus) et dont les travaux d'adaptation sont les plus rapides à réaliser. Les conditions d'exploitation de cette ligne qui dessert Paris et la proche couronne sont représentatives de celles existantes sur ces différents territoires.

Sur proposition du STIF, cette expérimentation a été retenue par l'Union européenne pour participer au **projet ZeEUS**, qui vise à comparer à l'échelle européenne les différentes technologies de bus électriques (voir chapitre sur la gouvernance, point 5 sur les relations internationales).



David Delaporte/STIF. Tram 3.

GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

### 2. Le tramway

Le parc tramway compte 244 rames pour l'Île-de-France (du Tram 1 au Tram 8).

Le renouvellement du matériel roulant du Tram 1 offrira à terme de nouvelles rames plus capacitaires qui amélioreront l'exploitation de la ligne.

Il est prévu l'arrivée de 6 rames Citadis 302 pour améliorer l'offre du Tram 2.

Dans le cadre du Tram 11 Express (Tangentielle Nord), le STIF a approuvé l'acquisition par la SNCF de 15 rames pour un montant total de 88 millions d'euros, subventionné à 100 % par le STIF.

### 3. Le métro

Le STIF continue de mettre en place les opérations de déploiement du matériel roulant issues de sa réflexion stratégique sur l'ensemble des matériels métro en Île-de-France, dont les conclusions sont portées dans le **Schéma Directeur du matériel métro** 

Élaboré en lien avec la RATP notamment, mais également la Société du Grand Paris, ce document définit la politique d'investissements du STIF sur le matériel métro en fonction des besoins identifiés et des projets d'infrastructures connus.

En 2015, ce sont au total 38 rames de métro plus confortables qui ont été déployées sur le réseau, ce qui porte à 338 le nombre de rames de métro modernisées depuis 2006, sur un parc total d'environ 650 rames.

### Ligne 1

7 rames MP05 d'une **commande de 14 nouvelles rames** ont été mises en service en 2015 sur la ligne 1. Cette commande, pour un montant de **140 millions d'euros** financé à 100 % par le STIF, a été approuvée par le Conseil du STIF en 2012 (la première rame a été livrée fin 2014, les autres en 2015). Ces rames ont notamment été utilisées pour renforcer l'offre de la ligne 1 durant les travaux d'été de la ligne A.



### Ligne 9

Après les lignes 2 et 5, le déploiement des rames neuves MF01 s'est poursuivi sur la ligne 9, avec la mise en service de 25 rames supplémentaires, soit un total de **58 rames MF01 déployées sur la ligne 9 à fin 2015**.

Sur la seule ligne 9, le coût de l'investissement de 66 nouvelles rames est de **330 millions d'euros**, financé à 50 % par subvention directe du STIF.

### Ligne 14

Les 6 dernières rames de la **commande des 14 nouvelles** rames **MP05** ont été mises en service en 2015 sur la ligne 14.

Par ailleurs, l'acquisition d'un **nouveau matériel métro à roulement pneumatique se poursuit**, afin d'être déployé sur la ligne 14 pour permettre un accroissement de capacité de la ligne (passage de 6 à 8 voitures par rame) à l'horizon de son prolongement à Mairie de Saint-Ouen. En 2015, le marché avec l'industriel a été signé, pour une livraison des premières rames MP14 à partir de 2019.

### **Lignes 15, 16 et 17**

En 2015, la Société du Grand Paris a publié le dossier de consultation des entreprises dans le cadre de la procédure **d'acquisition d'un nouveau matériel métro pour les futures lignes 15, 16 et 17**, sur la base d'un cahier des charges fonctionnel approuvé par le STIF en 2013. Ce marché devrait être attribué début 2017.

### 4. Le train-rer

Le programme de modernisation est déjà engagé pour un montant de plus de 4 milliards d'euros, subventionné à hauteur de 50 % par le STIF.

En 2015, 110 matériels neufs ou rénovés ont été mis en service pour améliorer la qualité de service proposée aux voyageurs, ce qui porte à plus de 1 000 le nombre de rames mises en service ou modernisées depuis 2006. Plus de 77 % des matériels étaient neufs ou rénovés fin 2015.

### Ligne A

Les nouvelles rames MI09, qui offrent davantage de places par rapport aux MS61 et MI84 qu'elles remplacent, sont progressivement mises en service.

En 2015, 22 nouvelles rames neuves ont été mises en circulation sur la ligne A.

Les livraisons se poursuivent, pour atteindre 140 rames d'ici mi-2017, avec pour objectif d'obtenir un parc entièrement composé de rames à deux niveaux sur la ligne A.

Le STIF finance directement cet investissement à hauteur de 878 millions d'euros.



### Ligne B

En 2015, les 5 dernières rames rénovées ont été mises en circulation sur la ligne B.

### Ligne C

En 2015, 18 rames supplémentaires ont été remises en service sur la ligne C après rénovation.

Toutes les rames arboreront à terme le nouveau design spécifique à la ligne C, choisi par les voyageurs, et inauguré en septembre 2012.

### Ligne D

En 2015, 14 rames supplémentaires ont été remises en service sur la ligne D après rénovation.

Les rames sont par ailleurs progressivement équipées d'un système anti-enrayage, pour un montant de 20 millions d'euros, financé directement à 50 % par subvention du STIF.

### ▶ Lignes H et K – réseau Nord Ouest

Toutes les rames Francilien livrées pour le réseau Nord Ouest circulent désormais sur la ligne H (à l'exception de la transversale Creil - Pontoise).

Le STIF a par ailleurs décidé en 2014 de l'acquisition de 6 rames Francilien supplémentaires pour l'exploitation de la transversale Creil – Pontoise, ainsi que de **16 rames** pour remplacer les RIB-RIO des missions Paris Nord – Crécy-la-Chapelle de la ligne K, dont 4 premières rames ont été livrées en 2015. Ce renouvellement représente un investissement de 211 millions d'euros, subventionné à 50 % par le STIF.

### ▶ Lignes L et J – réseau Saint-Lazare

20 rames Francilien supplémentaires ont été déployées en 2015 sur les lignes L et J – réseau Saint-Lazare. Au total, ce sont 55 rames Francilien qui circulent sur les missions entre Paris et Nanterre Université, Paris et Cergy-le-Haut, Paris et Ermont-Eaubonne et Paris et Pontoise.

### ▶ Ligne P – réseau Est

Les 5 dernières rames Francilien ont été déployées en 2015 sur la ligne P, sur les axes Paris – Meaux et Paris – Coulommiers. Au total, ce sont 35 rames Francilien qui sont maintenant déployées depuis mars 2015.

Par ailleurs, les dernières rames à deux niveaux de la ligne ont été équipées de systèmes d'informations visuelles embarqués en 2015.

### Le programme Francilien

À fin 2015, le programme Francilien sur l'ensemble des lignes concernées en Île-de-France correspondait à un montant d'investissement d'environ 2,2 milliards d'euros, financé directement par le STIF à 100 % (depuis 2015).



© Christophe Recoura/STIF. Francilien

### ▶ Lignes R et U – réseau Sud Est et ligne La Verrière – La Défense

Le STIF a approuvé l'acquisition de 42 Regio2N pour remplacer les matériels inox des navettes Melun – Montereau à partir de fin 2017, ainsi que les Z2N assurant les missions Paris - Montereau et Paris - Montargis dès 2018. Cette opération, entièrement subventionnée par le STIF, représente un investissement de 590 millions d'euros.

# Les services

En 2015, le STIF a approuvé l'Agenda d'Accessibilité Programmée (SDA Ad'AP), conformément à la loi du 5 août 2015. Le STIF a également continué son investissement important sur l'information voyageurs.

### 1. L'accessibilité

La mise en œuvre est sous la responsabilité des transporteurs pour les véhicules et sous la responsabilité des collectivités pour les points d'arrêt.

La mise en accessibilité des réseaux de transport pour les personnes à mobilité réduite (PMR) est une priorité dans tous les travaux d'infrastructures décidés et financés par le STIF, ou dans le choix du matériel roulant qu'il est amené à effectuer.

L'élaboration du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA) a été confiée au STIF dans le cadre de la loi sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (2005). Ce schéma fixe les mesures à mettre en œuvre pour rendre les transports en commun accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Ce programme ambitieux constitue un engagement fort pour le STIF, qui a associé ses partenaires (transporteurs, associations...) à la démarche. Le dispositif opérationnel sur lequel s'appuie le SDA définit 7 priorités, parmi lesquelles :

- garantir l'accessibilité des bus dans les meilleurs délais sur 850 lignes prioritaires sur les 1 500 lignes que compte le réseau,
- assurer une prestation de service et d'information complète et cohérente,
- renforcer l'accessibilité à l'information voyageurs,
- s'engager sur un rythme ambitieux de mise en accessibilité des gares...

La loi de 2005 a été modifiée en 2014 avec la **mise en place des SDA Ad'AP** (agendas d'accessibilité programmée), dont l'exécution s'étalera sur 6 ans pour le volet routier et sur 9 ans pour le volet ferroviaire.

Le **SDA Ad'AP d'Île-de-France** a été approuvé par le Conseil du STIF le 8 juillet 2015 et transmis le 23 septembre 2015 au Préfet de région pour instruction. Après instruction par les préfets de département, le STIF a reçu par courrier du 11 mars 2016 la copie des huit arrêtés préfectoraux portant approbation des volets départementaux du SDA Ad'AP et du préambule.

### L'accessibilité du réseau bus

Depuis février 2010, **l'ensemble des 69 lignes du réseau bus** parisien sont accessibles aux personnes en situation de



© Valentine Pedoussat/SNCF. Gare Rosa Parks.

handicap. Sur le reste du territoire francilien, le STIF travaille avec les collectivités à l'accessibilité physique des lignes, d'une part en acquérant du matériel roulant permettant l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant, et d'autre part en finançant la mise en accessibilité des points d'arrêt. En 2015, le STIF a subventionné pour 9,5 millions d'euros la mise en accessibilité de 718 points d'arrêt.

Le STIF finance les études de diagnostic et d'aménagement pour les points d'arrêt, et le montant total des travaux à hauteur de 70 %. Une ligne urbaine exploitée par bus est déclarée accessible dès lors que 100 % de ses véhicules et 70 % de ses points d'arrêt sont conformes aux normes d'accessibilité.

Fin 2015, 230 lignes RATP et 120 lignes Optile étaient accessibles, soit plus du tiers des lignes prioritaires.

### L'accessibilité des gares

La mise en accessibilité signifie un accès complet des personnes en situation de handicap, des abords de la gare jusqu'au train. Cela passe notamment par l'installation d'ascenseurs, le rehaussement de quais, une largeur minimale de cheminement, le réaménagement des guichets et l'accès direct à la gare.

Un réseau de référence de 266 gares, dont 207 gares SNCF et 59 gares RATP, a été établi en 2008 en respect des règles européennes STI (gares de plus de 2 500 voyageurs/jour). Ces gares desservent plus de 90 % du trafic voyageurs actuel. En 2015, 138 gares de ce réseau étaient accessibles.

Au-delà du programme de mise en accessibilité du réseau de référence, l'ensemble des gares et stations nouvelles sont accessibles conformément à la réglementation.

### Des services en accompagnement

Cette mise en accessibilité des gares s'accompagne d'un développement des services, notamment **le renforcement de l'assistance en gare**, avec l'équipement, à fin 2015, d'annonces sonores et visuelles dans 100 % des stations de métro et des gares de train-rer. Aux heures d'ouverture des

gares déclarées accessibles, mais sans autonomie complète, des agents accompagnent, sur demande, les personnes handicapées jusqu'aux quais et les aident à monter dans les trains.

Le STIF a demandé à la SNCF la mise en place d'une **expérimentation de transport de rabattement routier dédié aux usagers en fauteuil roulant** leur permettant, dans l'éventualité où la gare ne leur serait pas accessible, de rejoindre la gare, la station ou l'arrêt de bus accessible le plus proche. En 2015, **2 039 réservations** ont été effectuées pour ce service, dont 1 243 réservations par des clients réguliers.

### Les services spécifiques routiers PAM (Pour Aider à la Mobilité)

Le STIF coordonne et cofinance – avec la Région Île-de-France et les départements franciliens – ce réseau de transport à la demande, de porte à porte, dédié aux voyageurs handicapés et aux personnes âgées dépendantes.

En 2015, **742 000 courses** ont été réalisées dans toute l'Île-de-France par des véhicules spécialisés.

### D'autres services dédiés

Dans le cadre de sa mission de service public, le STIF agit également en faveur de l'accessibilité avec :

- Le transport des élèves et étudiants handicapés, en remboursant depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005 les frais de transport « domicile école ou université » à ceux qui ne peuvent utiliser les transports en commun du fait de leur handicap.
   9 807 élèves et étudiants ont bénéficié de ce service à la rentrée 2014/2015, avec une participation du STIF de 101 millions d'euros ou en organisant les services correspondants.
- Infomobi, service d'informations spécialisées pour voyageurs à mobilité réduite, créé en 2003 par le STIF et la Région Îlede-France, consultable par téléphone (09 70 81 83 85) ou sur Internet (infomobi.com) tous les jours de l'année. Le numéro de téléphone pour joindre la plateforme des téléconseillers est un numéro sans aucun surcoût, quel que soit l'opérateur.

Pour répondre aux besoins spécifiques, un plan pour les usagers en fauteuil roulant et un plan facile à lire sont consultables et téléchargeables sur le site infomobi.com : le plan pour les usagers en fauteuil roulant décrit le niveau et les modalités d'accessibilité de chaque gare. Ces plans sont disponibles dans la plupart des gares et stations d'Île-de-France et envoyés gratuitement par courrier sur simple demande auprès du service Infomobi.

### 2. L'information voyageurs

L'objectif du STIF est de permettre aux transporteurs de développer une information voyageurs cohérente, lisible, simple et accessible à tous sur l'ensemble des réseaux. Le STIF finance ainsi à 100 % les équipements d'information voyageurs aux transporteurs via les contrats ou par voie de subvention, sous réserve qu'ils soient conformes aux préconisations du STIF, à savoir le Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV).

### ▶ Le service Vianavigo

Le service Vianavigo, ouvert fin 2011, permet d'organiser son trajet en toute simplicité. Il intègre tous les modes de transport en commun et l'offre de toutes les entreprises de transport (transporteurs privés, RATP, SNCF). **Outre le site vianavigo.com, il existe une déclinaison internet pour mobiles ainsi que des applications sur smartphone**.

En 2015, l'application de recherche d'itinéraires Vianavigo s'est enrichie de l'**information en temps réel sur les prochains bus** (RATP et Transdev). Cette information complète celle sur les trains-rer, métros et tramways. D'autres fonctionnalités ont aussi été améliorées, comme l'accès à ses favoris et l'aide à la saisie.

Application concrète des orientations majeures du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, Vianavigo s'inscrit dans une véritable démarche de mise à disposition d'une information complète, multimodale et précise aux voyageurs.

### La personnalisation de Vianavigo

À l'occasion de la tenue de la **COP 21** à Paris début décembre 2015, le site et l'application Vianavigo ont été adaptés avec un **contenu enrichi** (plans, destination préenregistrée, informations pratiques) en français, anglais et espagnol.





### ▶ La démarche d'Open Data

Le STIF a mis en service son site d'Open Data le 2 novembre 2015 (opendata.stif.info), qui permettra de regrouper sur un même site internet les données du STIF et de tous les opérateurs de transport en commun de la région Île-de-France (75 entreprises), ainsi que des informations de

mobilité comme le vélo en libre service, l'autopartage ou à terme le covoiturage.

Avec le site opendata.stif.info, le STIF, Autorité organisatrice de la mobilité durable en Île-de-France, a fait le choix de s'inscrire durablement dans la démarche Open Data, et ce afin de poursuivre plusieurs objectifs.

- Le STIF souhaite valoriser davantage les données de mobilité afin de favoriser des réutilisations qui amélioreront l'information et sa cohérence, l'attractivité et l'usage des réseaux de transport. Le STIF espère ainsi que le voyageur puisse bénéficier à terme de cette démarche, par la qualité des applications et des réutilisations qui seront proposées.
- Cette ouverture concourt à favoriser l'innovation par la mise à disposition de données de qualité et dont l'accès est facilité. Le STIF, en partenariat avec les opérateurs de transport, s'engage à ouvrir des jeux de données de qualité sur le territoire d'Île-de-France, mises à jour régulièrement.
- Cette démarche permet à tous (citoyens, journalistes, chercheurs, entrepreneurs, développeurs, etc.) d'accéder à des données de mobilité unifiées pour l'ensemble du territoire francilien, le STIF travaillant de concert avec les acteurs (Optile, RATP, SNCF, Ville de Paris, etc.) pour garantir la cohérence du dispositif régional.

La démarche s'est construite sur la base des travaux de concertation qui ont eu lieu dans le cadre du comité Jutant et plus récemment en lien avec des dispositions de la loi Macron.

Plusieurs dizaines de jeux de données sont actuellement proposés sous forme de données brutes gratuites : structure du réseau de transport (référentiels des lignes et des arrêts), horaires, gares routières, Parcs Relais, espaces Véligo, description et tarif des titres de transport, données de validation télébillettiques, stations de vélo en libre service (Vélib', VélO2 et Cristolib), disponibilités en temps réel, stations et espaces Autolib' de la métropole parisienne, etc.

Au cours de l'année 2016, des fonctions complémentaires permettront l'ouverture de services « dynamiques » (API) qui simplifieront l'accès à des services avancés comme le calcul d'itinéraires. L'ouverture des informations temps réel pour la fin de l'année 2016 reste un objectif fort. Pour ce faire, le STIF a lancé des tests techniques et un prototype pour qualifier l'architecture à mettre en place afin d'assurer une diffusion au niveau attendu par les réutilisateurs.

### Le déploiement de l'information en temps réel sur les réseaux

### **Pour la SNCF**

Pour la SNCF, le système INFOGARE, qui fournit aux voyageurs l'information en temps réel sur le passage des prochains trains, est aujourd'hui déployé dans l'ensemble des gares.

Environ 6 500 écrans sont installés dans les gares exploitées par la SNCF. Entièrement financé par le STIF, le projet, d'un montant total de 53 millions d'euros, a débuté en 2010 et s'est finalisé en 2015.

Les informations transmises aux voyageurs sont nettement améliorées :

- à quai, les écrans d'information dynamique indiquent le temps d'attente du prochain train au départ, sa desserte complète, le code mission, sa composition et l'heure ;
- dans les espaces d'échanges (accueil, tête des quais...), les prochains trains au départ sont indiqués, ainsi que leurs heures de passage, les stations desservies, la voie et les perturbations éventuelles de la ligne ou des réseaux en correspondance.

En complément, le STIF a décidé **la généralisation de trois** nouveaux programmes d'écrans pour un montant de 15 millions d'euros. Ce sont environ 260 écrans d'information multimodale sur les correspondances bus à la sortie des gares, 230 écrans sur l'état du trafic et environ une centaine de panneaux d'information indiquant les gares desservies qui viendront compléter l'ensemble de la chaîne d'information à disposition des voyageurs.

- Le premier programme concerne le déploiement d'écrans d'information multimodale dans 125 gares. Ces écrans situés en gare permettent d'informer les voyageurs sur les correspondances possibles en cours avec « leur(s) » bus. Ils permettent également de délivrer les informations de perturbations sur les lignes concernées.
- Le second programme concerne le déploiement d'écrans « Météo Trafic » dans 105 gares. Ces écrans situés en gare délivrent l'état du réseau en temps réel pour les modes ferrés et permettent aux voyageurs d'adapter leurs déplacements.
- Le dernier programme concerne le déploiement d'écrans « Panneaux d'Information des Gares Desservies » dans 36 gares. Ces écrans, situés à l'entrée des gares, indiquent les prochains départs (heures et quais) du train à destination de la gare de descente du voyageur.



O Christophe Recoura/STIF. Pôle de Saint-Quentin-en

Les programmes d'amélioration de la télé-sonorisation des gares seront totalement déployés dans le courant du second semestre 2016. Les objectifs de ces investissements sont :

• de rendre cohérente l'information sur l'ensemble des lignes et d'éviter les informations divergentes,

GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

- d'améliorer les informations en cas de situations perturbées prévues et imprévues,
- d'améliorer les conditions de diffusion des annonces sonores afin de les rendre audibles à tout un chacun.

### **Pour la RATP**

Pour la RATP, le système SIEL (Système d'Information En Ligne) fournit aux voyageurs le temps d'attente des prochains métros et bus.

Toutes les lignes de métro sont équipées du dispositif visuel et sonore sur les quais.

Ce sont aujourd'hui 282 lignes de bus qui sont équipées du dispositif visuel au point d'arrêt grâce à 4 500 bornes d'information installées aux principaux points d'arrêt.

Le programme Bornes d'Information Voyageurs Bus Paris a permis de déployer environ 1 800 nouvelles bornes d'information voyageurs dans les nouveaux abris de la ville de Paris. Concernant son extension à la proche couronne, le programme est en cours de définition. Cette initiative a pour objectif de produire une information voyageurs plus accessible et conforme aux prescriptions du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

### Annonce du prochain arrêt dans les véhicules

En ce qui concerne les véhicules, ils sont équipés d'un système qui permet d'annoncer par voie sonore le prochain arrêt, la destination et le temps de parcours.

Le doublement de cette annonce par voie visuelle est déjà effectif dans 3 500 bus et se fera progressivement dans l'ensemble de la flotte au fur et à mesure du renouvellement des matériels. Pour le métro et le rer, le déploiement de ces fonctionnalités se fait au rythme des rénovations de matériels.

### Le programme IMAGE

Le programme « IMAGE », prévu aux contrats STIF/RATP 2012-2015 et 2016-2020, vise à déployer une information multimodale dans les espaces d'échanges exploités par la RATP. Ces écrans de nouvelle génération délivrent de l'information sur les correspondances possibles avec l'ensemble des modes (bus, métro, tramway, train-rer...) de l'ensemble des transporteurs de la région et sur les perturbations en cours sur le réseau francilien.

3 000 nouveaux écrans d'information voyageurs sont en cours d'installation, remplaçant progressivement les afficheurs actuels. 1 300 écrans supplémentaires seront installés.

Fin 2015, environ 1 500 écrans étaient déjà installés dans 200 stations ou gares. Début 2017, les 3 000 écrans seront déployés dans 370 stations ou gares. Ces écrans nouvelle génération, déployés dans un premier temps en sortie de station de métro ou de gare rer, diffusent actuellement les temps d'attente des deux prochains bus ou tramways en correspondance, les perturbations avec l'ensemble des autres modes et les prochains départs métro et rer.

### Les transporteurs privés

Concernant les transporteurs privés, le STIF a voté au cours de l'année 2015 divers programmes concernant les Systèmes d'Aide à l'Exploitation et d'Information Voyageurs.

Des subventions pour un montant de 6,5 millions d'euros ont été accordées en 2015 aux transporteurs afin de déployer ces systèmes, qui permettent de diffuser une information visuelle et sonore en temps réel dans les véhicules et aux points d'arrêt, notamment sur le temps de trajet, les correspondances, les perturbations... Ce sont donc 75 % des réseaux qui ont bénéficié d'une subvention du STIF pour le déploiement de ces équipements.

Les réseaux déploient également des Bornes d'Information Voyageurs qui permettent de donner les temps d'attente des deux prochains bus aux points d'arrêt et de proposer des messages d'information en cas de perturbation.

Les crédits votés en 2015 et lors des années précédentes ont permis de financer les équipements d'information voyageurs dans 3 874 véhicules et sur 3 179 points d'arrêt.

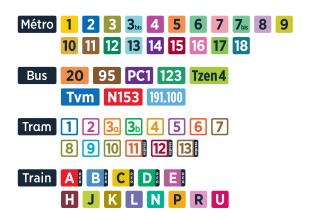
### 3. La charte des modes

Le STIF a comme mission de faciliter le parcours du voyageur lors de ses déplacements.

La cohérence entre les différentes étapes de ce parcours est essentielle et passe par une cohérence des signes que le voyageur rencontre.

Le travail mené par le STIF sur la « charte des modes » (classification et représentation des modes de transport en Île-de-France) consiste ainsi à simplifier et unifier la représentation des modes et des lignes du réseau francilien.

Un premier travail a consisté à regrouper les différentes lignes en 4 modes : train, métro, tram et bus. La deuxième étape est celle de la représentation graphique de ces modes, avec au préalable la définition de grands principes. Viendra ensuite la rédaction d'une charte d'application et de mise en œuvre de ces nouveaux signes.



Le STIF travaille de manière plus large à la manière de **garantir une cohérence régionale pour les transports en commun** franciliens (mots et signes).

# 4. La sécurité et la présence humaine (accueil)

La mise en œuvre des programmes d'équipement en vidéoprotection votés les années précédentes s'est poursuivie.

Pour la RATP, l'installation de vidéoprotection (enregistrement et direct), d'alarmes et d'interphones est achevée. Le parc de bus est entièrement équipé en radiolocalisation. L'équipement en vidéoprotection est également achevé, à de rares exceptions près.

En outre, de nombreuses actions de prévention ont été réalisées : prévention civique et citoyenne, contribution à la cohésion sociale, ou encore apprentissage des valeurs de partage et de solidarité à travers le sport.

Pour la SNCF, la généralisation de la vidéo est financée dans le cadre d'une convention de financement conclue entre le STIF, la Région Île-de-France et la SNCF, chacun prenant à sa charge 1/3 du coût de l'opération. Ce programme représente pour le STIF et la SNCF un investissement de 26,65 millions d'euros chacun. Sa mise en œuvre s'est poursuivie en 2015, avec l'amélioration qualitative et quantitative de la couverture vidéo de certaines gares. À noter que toutes les gares SNCF sont équipées de vidéo depuis 2015.

L'équipement en vidéoprotection du matériel roulant est effectué dans le cadre des rénovations et du renouvellement du parc, ce qui représente plus de 3 000 caméras embarquées.

La politique de sûreté repose également sur des moyens humains, financés par le STIF par le biais du contrat : 720 agents SUGE SNCF présents dans les trains, dans les gares et sur les quais, 1 000 contrôleurs, 50 opérateurs dans les Centres Opérationnels d'Assistance et de Sûreté Transilien (COAST), 1 200 agents de gardiennage et 126 agents de médiation présents sur les lignes A, B et D, ainsi que sur les lignes J et H.

Concernant les transporteurs privés, les politiques d'investissements sont complétées par des actions menées localement : formation des contrôleurs et des chauffeurs, interventions en milieu scolaire ou auprès de publics spécifiques, ou professionnalisation des équipes présentes sur le terrain.

À fin 2015, suite à plusieurs décisions de financement des investissements, plus de 3 500 véhicules, soit plus de 70 % du

# Le projet Welcome : l'accueil des touristes à Roissy Charles de Gaulle

Ce projet, mis en place par la SNCF et accompagné par le STIF, a été conçu pour répondre aux attentes spécifiques des voyageurs occasionnels à destination ou en provenance de Roissy Charles de Gaulle via la ligne B de train-rer:

- Renfort des moyens humains d'accueil et d'accompagnement pour un accueil personnalisé et multilingue des voyageurs : information, orientation et accompagnement des voyageurs, mais également réassurance, notamment par rapport aux incivilités.
- Investissements complémentaires envisagés en matière de signalétique et d'équipements d'information voyageurs.

parc des transporteurs privés, étaient équipés en radiolocalisation, et près de 3 900 véhicules, soit plus de 80 % du parc des transporteurs privés, disposaient ou allaient disposer à une brève échéance de vidéo.

### 5. La qualité de service

Le STIF a choisi de **renforcer encore davantage la place du voyageur** dans la mise en œuvre des contrats 2012-2015.

Le suivi de la qualité de l'offre est ainsi plus fin et plus précis et les exigences en matière de qualité de service ont été renforcées. La priorité a été donnée à la ponctualité et à l'information, principales attentes des voyageurs.

Afin de s'assurer du respect des exigences contractuelles et de la fiabilité des mesures réalisées par la RATP et la SNCF, le STIF réalise depuis 2013 des audits et contre-mesures sur les indicateurs de qualité de service hors ponctualité. Une enquête perception est en outre mise en place chaque année, visant à mesurer la satisfaction des voyageurs (voir chapitre sur la gouvernance, point 6 sur les nouveaux contrats).

En 2015, les opérateurs RATP et SNCF ont chacun perçu un bonus en progression au titre de la qualité de service hors régularité. Les indicateurs de qualité de service ont globalement progressé sur l'ensemble des deux réseaux et la mobilisation des opérateurs a permis d'enregistrer des progrès importants en termes de gestion des situations perturbées, d'accessibilité et de propreté des espaces. L'enquête perception de 2015 menée par le STIF confirme les efforts réalisés par la RATP et la SNCF dans ces domaines, faisant apparaître un taux de satisfaction global de 80,7 % (contre 78,9 % en 2014) pour la RATP et de 76,9 % (contre 75 % en 2014) pour la SNCF.

Les bulletins de la ponctualité interactifs mensuels et les bulletins de la qualité de service trimestriels sont consultables sur le site internet du STIF, stif.info, à la rubrique « Les bulletins de la qualité de service ».



# La tarification

Dans la continuité des décisions instaurant le dézonage pendant les week-ends, les jours fériés, les petites vacances scolaires de la zone C et la période de mi-juillet à mi-août, le Conseil du STIF a voté la mise en œuvre des forfaits « Toutes zones » à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015 pour les forfaits Navigo, Navigo Solidarité, imagine R Scolaire et imagine R Étudiant. Le Navigo Mois « Toutes zones », vendu à 70 €, permet de se déplacer, tous les jours de la semaine et en illimité, sur l'ensemble du réseau francilien (métro, train-rer, tramway et bus, sauf Orlyval).

### Les recettes en 2015

Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, les recettes sont, à tarif constant, demeurées **quasiment stables** par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2014, témoignant d'un contexte économique peu favorable, même si des signaux pouvaient, en juin 2015, laisser espérer la reprise d'une meilleure dynamique.

Les recettes du dernier quadrimestre 2015 sont de 12 % inférieures à la tendance, conséquence de la mise en œuvre des forfaits « Toutes zones », réforme tarifaire d'ampleur, mais aussi, dans une moindre mesure, conséquence des attentats terroristes de novembre 2015. Cette évolution des recettes en euros recouvre, en nombre de titres vendus, une forte progression des forfaits Navigo Mois, une progression plus tempérée des recettes Navigo Annuel et imagine R et une baisse marquée des recettes des tickets et des forfaits courts.

### 2. Les décisions tarifaires en 2015

Les tarifs ont été augmentés de 2,9 % au 1er janvier 2015, à l'exception des forfaits Navigo 1-2, augmentés de 4,2 %, et du Ticket t+ à l'unité, passé de 1,70  $\in$  à 1,80  $\in$ . Le Ticket d'accès à bord est demeuré inchangé à 2  $\in$ .

La réforme du tarif unique a été l'occasion d'harmoniser la dénomination des titres sociaux : les forfaits Solidarité



Transport s'appellent désormais Navigo Solidarité et le forfait Navigo Gratuité prend la place du forfait Gratuité Transport.

Le **forfait « Toutes zones »**, en vigueur depuis le 1er septembre 2015, a été créé pour les gammes Navigo, Navigo Solidarité, imagine R Scolaire et imagine R Étudiant. Les forfaits de proximité banlieue-banlieue (2-3, 3-4, 4-5) sont toujours proposés à la vente pour les gammes Navigo et Navigo Solidarité.

Bien entendu, les **forfaits Améthyste** continuent de bénéficier du dézonage pendant les week-ends, les jours fériés, les petites vacances scolaires de la zone C et la période de mi-juillet à mi-août.

Enfin, il faut noter que six jours de gratuité ont été décidés courant 2015, un à l'occasion de la marche républicaine du 11 janvier, trois lors de l'épisode de pollution advenu en mars et deux pour l'ouverture de la COP 21.

### Navigo, toujours plus de services

- Rechargement de la carte Navigo\*
- Différentes solutions sont proposées pour recharger la carte Navigo :
- par Internet sur navigo.fr (il faut alors disposer d'un lecteur de carte qui est vendu au prix de 7 euros par les transporteurs),
- sur les distributeurs automatiques CIC et Crédit Mutuel (toutes les agences d'Îlede-France possèdent au moins un distributeur de billets équipé),
- sur les bornes de rechargement des transporteurs, dans les gares et les stations, ou encore chez les commerçants agréés.
- Intermodalité\*

La carte Navigo permet également d'accéder aux espaces Véligo (stationnement sécurisé pour les vélos), aux Parcs Relais labellisés par le STIF, ou encore de charger un abonnement vélo en libre service (Vélib', Cristolib, VélO2).

\* Pour plus d'informations sur Navigo : navigo.fr



# La mobilité

Le développement de l'urbanisation, l'évolution des modes de vie ou encore le vieillissement de la population sont autant de paramètres qui influent sur la mobilité. Comment faire face à l'augmentation des déplacements tout en réduisant leur impact environnemental?

Face à ce défi, le STIF, porteur de solutions efficaces comme l'intermodalité ou le développement des modes actifs (marche et vélo), impulse une dynamique de changement dans une perspective de développement durable.

### 1. Des gares franciliennes en mutation vers de véritables pôles d'échanges

Points d'entrée sur les réseaux ferrés empruntés quotidiennement pour plus de 4,2 millions de voyages, les pôles d'échanges sont devenus les lieux privilégiés de l'intermodalité, autour desquels s'organise une grande part du développement des territoires.

Le STIF contribue, dans le cadre de la politique de service définie dans le Plan de déplacements urbains (PDU), à moderniser les gares franciliennes pour les faire évoluer vers de véritables pôles d'échanges multimodaux, plus proches des attentes des voyageurs et mieux intégrés aux bassins de déplacements qu'ils desservent. Il participe à plusieurs titres à l'organisation et à l'amélioration de l'intermodalité dans les gares. Il définit le niveau de service, élabore des schémas directeurs opérationnels (Parcs Relais, gares routières, stationnement vélos, mise en accessibilité PMR...), pilote les projets de restructuration de pôles importants et finance à hauteur de 75 % les projets des maîtres d'ouvrage.

### En 2015, différents projets ont été réalisés dans les gares franciliennes:

- Mise en accessibilité d'une dizaine de gares.
- Travaux d'amélioration des accès aux quais.
- Aménagement et rénovation de différents pôles d'échanges, gares routières ou Parcs Relais.
- Mise en service de nouvelles consignes Véligo dans 9 gares (Brétigny, Le Bourget, Le Vésinet Le Pecq, Lognes, Porte de l'Essonne Tram 7, Rueil-Malmaison, Saint-Denis Université, Torcy et Val d'Europe), représentant un total de 986 places.

En 2015, le STIF a poursuivi l'effort continu engagé depuis 2006 avec les maîtres d'ouvrage sur les politiques d'amélioration de l'intermodalité :



© Christophe Recoura/STIF. Espace Véligo à Athis-Mons

- Pour la mise en œuvre du Schéma Directeur d'Accessibilité (SDA): en 2015, le STIF a subventionné pour 9,5 millions d'euros la mise en accessibilité de 718 points d'arrêt.
- Par le financement de nouveaux aménagements dans les pôles d'échanges :
  - Aménagement de pôles d'échanges comme Nogent-sur-Marne phase 1 (gares routières, accès voiries, Véligo, Parcs Relais...) et nouvelles phases de réalisation des pôles de Torcy et de Bussy-Saint-Georges.
  - Nouveaux espaces Véligo (748 places en libre accès et 1 182 places en espace sécurisé accessible par carte Navigo) dans 41 gares et stations, portant le nombre total de places Véligo financées de 2011 (date de création du dispositif Véligo) à fin 2015 à près de 7 300 places. Le financement et le déploiement de nouveaux espaces Véligo sur les gares et stations d'Île-de-France se poursuivront en 2016.
  - Rénovation des espaces voyageurs des gares SNCF de Porte de Clichy, Colombes, Versailles-Château-Rive-Gauche, et rénovation de la gare routière du Pont de Sèvres.
  - Mise aux normes de 88 ascenseurs PMR équipant les gares
- Aménagements pour favoriser la circulation des bus (sites propres bus à Bezons, au Mée-sur-Seine, à Poissy et plusieurs terminus et points d'arrêt bus).

Le STIF a ainsi consacré près de 20 millions d'euros à l'aménagement des pôles d'échanges et 10 millions d'euros à l'aménagement des voiries pour les bus (points d'arrêt et circulation), tout en programmant avec les maîtres d'ouvrage de nouveaux investissements de modernisation des gares dans le cadre des différents schémas directeurs.

OUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

# 2. Le Plan de déplacements urbains d'Île-de-France (PDUIF)

### Les objectifs du PDUIF et le rôle du STIF

Le Plan de déplacements urbains d'Île-de-France (PDUIF) fixe le cadre de la politique des transports, tant des personnes que des biens, pour l'ensemble de la région Île-de-France. Il définit, à l'horizon 2020, les objectifs et les actions à mettre en œuvre. Le STIF coordonne la démarche d'animation autour de la mise en œuvre du PDUIF. Il est également en charge de l'évaluation en continu du PDUIF.

### Des Plans locaux de déplacements pour mettre en œuvre les actions du PDUIF à l'échelle locale

Les Plans locaux de déplacements (PLD) sont élaborés à l'initiative d'un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) ou d'un syndicat mixte. Ils détaillent et précisent le contenu du PDUIF à l'échelle locale, en tenant compte de la diversité des territoires ainsi que de la variété des enjeux de mobilité. Ils doivent être conçus comme de véritables programmes d'actions à court terme en concrétisant les actions du PDUIF.

En 2015, le STIF a accompagné plusieurs collectivités dans l'élaboration de leurs projets. Trois nouveaux PLD ont ainsi été approuvés suite à enquête publique : sur les territoires d'Est Ensemble (93), de Val-et-Forêt (95) et des Deux Fleuves (77).

### Des outils techniques pour préciser les actions du PDUIF

Le STIF développe et met à disposition des collectivités des outils méthodologiques pour les accompagner dans la mise en œuvre du PDUIF.

Est disponible sur le site internet **pduif.fr** un **Guide pratique pour l'élaboration des PLD**. Une **session de formation** a été organisée pour les bureaux d'études concernés.

Le STIF a aussi édité des fiches pratiques pour la prise en compte du PDUIF dans les Plans locaux d'urbanisme, également téléchargeables sur pduif.fr

### Une animation forte pour mobiliser tous les acteurs

Le **site internet du PDUIF, pduif.fr**, constitue un centre de ressources régulièrement mis à jour à l'intention des porteurs de projets. Il comporte – outre les guides méthodologiques – un agenda des formations, colloques ou journées de travail en lien avec les actions du PDUIF, des fiches « bonnes pratiques » et des ressources complémentaires pour chaque défi du PDUIF.

La troisième édition des Assises de la Mobilité en Île-de-France, organisées par le STIF en partenariat avec la Région Île-de-France, a eu lieu le 11 mai 2015. Les Assises ont rassemblé 300 personnes, élus et cadres des collectivités, associations, opérateurs de mobilité et partenaires du monde économique et de l'aménagement.

Les Trophées de la Mobilité en Île-de-France 2015 ont été remis lors des Assises. Six lauréats ont été primés par le jury :

- Pickup Station, consignes automatiques de retrait de colis ;
- Le Triporteur, atelier itinérant de réparation de vélos, et la Ville de Fontenay-sous-Bois, pour le jalonnement d'itinéraires piétons;
- la Communauté d'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines avec la Chambre de commerce et d'industrie Versailles – Yvelines et l'association d'entreprises DELTAS SQY pour leur démarche de plans de déplacements d'entreprises;
- la commune d'Ollainville pour l'aménagement d'une rue accessible;
- le Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis pour son plan de résorption des points durs bus.

### L'Observatoire de la mobilité en Île-de-France

**L'Omnil**, Observatoire de la mobilité en Île-de-France, fédérait, fin 2015, **23 partenaires** ayant adhéré à sa charte. L'Omnil rassemble et valorise les informations, existantes ou recueillies dans le cadre de nouvelles enquêtes, sur la mobilité des personnes et des marchandises en Île-de-France. L'observatoire est animé par le STIF, qui s'appuie sur ses travaux pour mener à bien l'évaluation en continu du PDUIF.

En 2015, le STIF a piloté dans le cadre de l'Omnil une **étude** sur le devenir de l'Enquête Globale Transport (EGT), source essentielle de connaissances sur les déplacements des Franciliens. La dernière EGT a été réalisée entre 2009 et 2011. Afin de pouvoir évaluer l'atteinte des objectifs de mobilité du PDUIF, il était nécessaire de réfléchir dès maintenant aux évolutions méthodologiques possibles de l'enquête. L'étude a été suivie par un comité scientifique rassemblant des experts de ce type d'enquêtes. Elle conclut à l'intérêt d'une enquête étalée sur plusieurs années avec une partie des interrogations par internet. Ces évolutions permettront de disposer d'informations actualisées régulièrement et de diminuer le coût par personne enquêtée.

Les publications de l'Omnil se sont poursuivies. Des analyses détaillées du profil des utilisateurs des différents modes de transport collectif (train, métro, bus) ont été réalisées à partir de l'EGT 2010.

Deux études ont porté sur le stationnement : l'une a été réalisée à partir de l'EGT 2010, l'autre a consisté en l'actualisation de l'enquête sur le stationnement payant et réglementé sur voirie réalisée auprès de plus de 150 communes franciliennes.

Le site internet omnil.fr rassemble les publications et chiffres-clés édités par l'Omnil.

# Les études

Le STIF réalise des études centrées sur un territoire ou sur un axe pour recenser les besoins de déplacements, anticiper les évolutions urbaines et concevoir les infrastructures nouvelles et l'organisation optimale de l'offre future. Ces études sont menées en concertation avec les collectivités locales. Les projets font l'objet d'une estimation de leur coût et un phasage de réalisation est proposé afin de disposer des éléments permettant d'inscrire ces propositions dans les programmations financières.

Trois études étaient en cours fin 2015.



© Christophe Recoura/STIF. Voirie bus.

### 1. Étude de la liaison Sucy – Orly dans le cadre du projet de Tangentielle Est

L'étude s'inscrit dans le cadre des études exploratoires du projet de Tangentielle Est, qui est inscrit au Schéma Directeur de la Région Île-de-France (SDRIF). Elle vise à analyser l'opportunité et la faisabilité d'une liaison de transport collectif en site propre allant de la gare de Sucy-Bonneuil au pôle d'Orly-Rungis, en desservant notamment les communes de Limeil-Brévannes, Valenton et Villeneuve-Saint-Georges.

Plusieurs solutions de type bus en site propre et de type tramtrain ont été analysées sur les différents itinéraires possibles. L'étude a mis en évidence que le coût des différentes solutions est élevé au regard du niveau de fréquentation attendu.

### 2. Étude des aménagements de voirie pour les transports collectifs sur l'ex-RN34

L'ex-RN34 est une ancienne route nationale reliant Paris (Porte de Vincennes) à Chelles via Vincennes, Saint-Mandé, Nogentsur-Marne, Le Perreux-sur-Marne, Neuilly-Plaisance et Neuillysur-Marne. Le territoire desservi par cet axe devrait connaître une évolution significative sur le plan urbain et des transports, avec notamment l'arrivée de plusieurs lignes du Grand Paris Express (ligne 16 à Chelles, ligne 11 à Neuilly Hôpitaux, ligne 15 à Val de Fontenay).

Une première étude de requalification urbaine de l'ex-RN34 a été pilotée en 2012-2013 par l'Association des collectivités territoriales de l'Est parisien (ACTEP).

L'étude pilotée par le STIF cible la guestion de la liaison en transports collectifs sur cet axe. Elle analyse l'opportunité de plusieurs options de terminus à l'est et à l'ouest et de différents partis d'aménagement possibles (aménagements ponctuels ou site propre continu) en fonction de l'emprise de voirie disponible et des autres fonctions à assurer sur l'axe.

### 3. Étude de la desserte en TCSP du territoire allant du Val-de-Seine à La Défense

Le territoire allant du Val-de-Seine à La Défense présente un fort dynamisme économique et urbain, sous l'impulsion des pôles d'emploi majeurs de Nanterre, La Défense et Issy/Boulogne. Ce territoire doit en outre connaître un développement substantiel de l'offre de transport à court et moyen termes, avec notamment l'arrivée de la ligne 15 du Grand Paris Express et du Tram 1 à Rueil-Malmaison.

L'étude a permis d'identifier des liaisons structurantes de bus en site propre sur ce territoire, en lien avec les difficultés connues sur le réseau actuel et en cohérence avec les projets de transport structurants. Elle analyse l'opportunité et la faisabilité d'aménagements de voirie sur ces liaisons.



# Les projets

Le STIF décide et pilote les projets de développement des réseaux et de modernisation de tous les transports en commun en Île-de-France, dont il confie l'exploitation à des opérateurs.

Il assure lui-même la maîtrise d'ouvrage et/ou veille au respect du programme, du calendrier et des coûts par les maîtres d'ouvrage qu'il a lui-même désignés (par exemple une collectivité locale) ou qui sont désignés par la loi (par exemple la RATP, la SNCF ou la Société du Grand Paris).

Il est également le garant de la bonne intégration urbaine des projets et de leur articulation avec le réseau de transport existant, ainsi que de la prise en compte des préoccupations environnementales. LE NOUVESIGNATION OF CONTROL C

© STIF/Latitude-Cartagène. Nouveau Grand Paris, juillet 2015.

Les différents projets de transport doivent en effet se construire et se développer de manière complémentaire et coordonnée.

Ces projets répondent à des besoins de déplacements identifiés à l'échelle régionale dans le Schéma Directeur de la Région Île-de-France (SDRIF), et accompagnent généralement les développements urbains et/ou économiques des territoires.

© Valentine Pedoussat/SNCF. Gare Rosa Parks.



Ils sont divers : tramway, métro, train-rer, pôle d'échanges, bus en site propre... et constituent le Nouveau Grand Paris, qui associe projets de desserte locale et projets à échelle régionale.

Leur financement est généralement défini dans le cadre de programmations financières pluriannuelles telles que le Contrat de Plan État-Région (CPER) 2015-2020 et les Contrats Particuliers Région-Départements (CPRD).

De l'identification d'un besoin de desserte en transport en commun à l'ouverture au public d'une nouvelle ligne, plusieurs étapes indispensables jalonnent l'élaboration d'un projet pour l'ajuster au plus près des attentes des Franciliens.

En 2015, le conseil du STIF s'est prononcé sur plus de 30 opérations et a notamment approuvé : 6 DOCP (Dossiers d'Objectifs et de Caractéristiques Principales), 3 bilans de concertation, 3 Schémas de Principe (SdP), 7 dossiers d'enquête publique, 1 déclaration de projet et 7 Avant-Projets (AVP).

La mise en œuvre des Schémas Directeurs des lignes A, B, C et D a été poursuivie tout au long de l'année afin de moderniser et fiabiliser ces lignes structurantes du réseau francilien.

L'année 2015 s'est également illustrée par la mise en service de deux pôles d'échanges, le pôle Rosa Parks, nouvelle gare créée sur la ligne E, et le pôle de Nanterre Université rénové.

Chacune des 7 principales étapes structurant la définition et la mise en œuvre d'un projet et résumées ci-contre est initiée et suivie par le STIF. GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

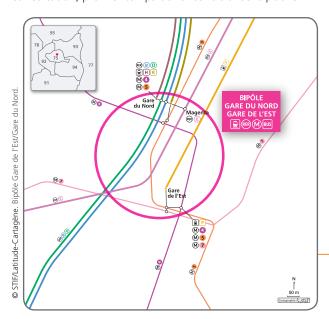
### Étape 1 –

### Opportunité et faisabilité du projet

Ces études amont permettent de **mesurer l'opportunité et la faisabilité du projet**, notamment en fonction des besoins de déplacements recensés, des contraintes techniques d'insertion de l'opération, de l'offre de transport existante et des perspectives de développement des territoires concernés.

Elles contribuent également à la définition des objectifs et des caractéristiques principales du projet : mode de transport, nombre de voyageurs concernés, habitudes de transport actuelles, avantages pour les habitants, tracé, coût...

C'est sur cette base qu'est organisé le débat public ou la concertation, premier temps de rencontre avec le public.



### Pôle multimodal et TCSP du Mantois

- 5,4 km de tracé pour 13 nouvelles stations entre Mantes-la-Jolie et Rosny-sur-Seine.
- 7 500 voyageurs/jour attendus.
- Réaménagement du pôle multimodal de Mantes-la-Jolie.

Cette opération répond à deux objectifs majeurs :

- proposer un mode de transport de qualité, offrant capacité et régularité aux voyageurs, entre la gare de Mantes-la-Jolie, le quartier du Val Fourré et le futur écoquartier Mantes/Rosny;
- reconfigurer le pôle d'échanges pour être en adéquation avec l'arrivée du prolongement de la ligne E à l'ouest et l'arrivée du bus en site propre.

Le STIF a approuvé le Dossier d'Objectifs et de Caractéristiques Principales en octobre 2015.

### Bipôle Gare de l'Est/Gare du Nord

- Mise en relation de 2 pôles multimodaux d'envergure régionale et internationale.
- 4 lignes de métro : 2, 4, 5 et 7.
- 3 lignes de rer : B, D et E.
- 3 lignes Transilien: H, K et P.
- Liaisons ferroviaires nationales et internationales : TGV, Thalys, Eurostar.

Le projet de constitution et d'affirmation du bipôle Gare de l'Est/ Gare du Nord répond à la volonté de mettre en relation directe tous les modes de transport en présence et de proposer un projet, non seulement de liaison physique entre les pôles, mais aussi d'identification de l'ensemble du bipôle.

Le STIF a approuvé le Dossier d'Objectifs et de Caractéristiques Principales en octobre 2015.

### Et aussi

 Le Tram 13 Express (Tangentielle Ouest) de Saint-Germain Grande-Ceinture à Achères-Ville rer (phase 2): suite à l'enquête d'utilité publique, une nouvelle variante de tracé par Poissy est étudiée en vue d'assurer une correspondance avec le réseau SNCF Saint-Lazare – Mantes-la-Jolie à Poissy rer.

### Étape 2

### Concertation ou débat public

**Son objectif est d'informer** (via des réunions, des dépliants, des affiches, des sites internet...) et de **recueillir l'avis de tous les acteurs** qui se sentent concernés par le projet et ses variantes (riverains, voyageurs, entreprises, associations...).

Au terme de ces échanges, le STIF et ses partenaires décident des orientations et des suites à donner au projet.



### TCSP Esbly - Chessy - Val d'Europe

- 10 km de tracé pour environ 11 nouvelles stations.
- 7 200 voyageurs/jour attendus à l'horizon 2022 et 14 400 voyageurs/ jour attendus à l'horizon 2030.

Cette nouvelle ligne de bus à haut niveau de service est inscrite au Schéma Directeur de la Région Île-de-France et au Plan de déplacements urbains d'Île de France. Le TCSP assurera une connexion entre la ligne P du réseau Transilien et la ligne de train-rer A. Il desservira les pôles d'échanges d'Esbly, de Marne-la-Vallée Chessy et du Val d'Europe, et les futures ZAC prévues dans le cadre du développement de Marne-la-Vallée.

Après l'approbation du Dossier d'Objectifs et de Caractéristiques Principales par le STIF en février 2015, le public a été invité à participer à la concertation sur le projet de TCSP, qui s'est déroulée du 11 mai au 26 juin 2015. À l'issue de cette étape, le STIF a approuvé le bilan de la concertation en octobre 2015.

### Étape 3 —

### Définition du projet

Des études complémentaires sont menées afin de **définir le programme de l'opération plus précisément et servir de support au dossier d'enquête publique**. Le **Schéma de Principe** s'inscrit dans cette phase préliminaire. Ensemble des études techniques réalisées suite à la concertation, il permet d'obtenir une estimation plus précise du coût du projet et d'évaluer les impacts du projet en vue de préparer l'enquête publique.



### Et aussi

- Le métro ligne 1 prolongé de Château de Vincennes à Val de Fontenay: le bilan de la concertation préalable a été approuvé par le STIF en juillet 2015 et les études de schéma de principe sont en cours.
- Le TCSP Sénia Orly : le bilan de la concertation préalable a été approuvé par le STIF en février 2015 et les études de schéma de principe sont en cours.
- Le Tram 12 Express (Tram-train Massy Évry) prolongé de Massy à Versailles : les études de schéma de principe sont en cours depuis 2014



### T Zen 4 de Viry-Châtillon à Corbeil-Essonnes

- 14 km de ligne en site propre pour environ 30 stations.
- 47 000 voyageurs/jour attendus sur la ligne à sa mise en service.

L'opération consiste à créer une nouvelle ligne de bus en site propre entre Viry-Châtillon et Corbeil-Essonnes, en remplacement de l'actuelle ligne de bus 402 qui présente un certain nombre de dysfonctionnements rendant difficiles les trajets quotidiens des voyageurs. Des correspondances avec des lignes existantes ou en projet seront offertes : la ligne D, le T Zen 1, le futur Tram 12 Express (Tram-train Massy – Évry) et 37 lignes de bus.

Le STIF a approuvé le Schéma de Principe en juin 2015.

### T Zen 5 de Paris (13e) à Choisy

- 9,5 km de ligne en site propre pour environ 19 stations.
- 51 000 voyageurs/jour attendus.

Le projet de transport T Zen 5 viendra accompagner l'évolution du territoire Seine Amont en développant une offre de transport structurante, fiable, régulière et accessible à tous.

Le STIF a approuvé le Schéma de Principe en octobre 2015.

### Étape 4

### **Enquête publique**

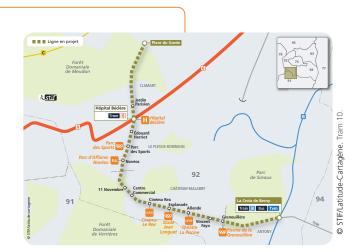
Le projet ainsi défini est présenté au public lors de l'enquête publique afin de recueillir son opinion sur une version plus aboutie qui tient compte des remarques et propositions émises pendant la concertation.

### **Tram 10 Antony - Clamart**

- 8,2 km de tracé pour 14 stations.
- 25 000 voyageurs/jour attendus.

Le projet consiste à relier La Croix de Berny à Antony à la Place du Garde à Clamart.

Le STIF a approuvé le Schéma de Principe et le dossier d'enquête d'utilité publique en février 2015. L'enquête publique s'est déroulée du 5 octobre au 6 novembre 2015.



### **Et aussi**

- Le métro ligne 14 prolongé au sud d'Olympiades à Orly : enquête publique du 1er juin au 9 juillet 2015.
- Le métro ligne 15 (tronçon ouest Saint-Cloud Saint-Denis Pleyel) : enquête publique du 21 septembre au 29 octobre 2015.

GOUVERNANCE OFFRE MODERNISATION SERVICES TARIFICATION MOBILITÉ ÉTUDES PROJETS

### Étape 5 —

# Déclaration d'Utilité Publique et finalisation du projet

Suite à ces phases d'études et d'enquête, le projet peut être déclaré d'utilité publique par le préfet. Des études détaillées (études d'avant-projet) sont alors réalisées afin d'arrêter définitivement le projet (programme, coût et calendrier) et d'obtenir les financements des travaux, d'engager les acquisitions foncières et les procédures administratives et environnementales.



### Tram 7 prolongé d'Athis-Mons à Juvisy-sur-Orge

- 3,7 km de prolongement pour 6 stations, dont 1 souterraine.
- 22 400 voyageurs/jour attendus sur le prolongement entre Athis-Mons et Juvisy.

Le projet de prolongement du Tram 7 relie le terminus actuel du Tram 7 à Athis-Mons et le pôle multimodal de Juvisy, actuellement en travaux. Le tracé emprunte la RN7 sur trois communes (Athis-Mons, Paray-Vieille-Poste et Juvisy) ; il passe en souterrain sous le parc de la mairie de Juvisy, puis rejoint le centre-ville de Juvisy et le pôle multimodal.

Le STIF a approuvé l'Avant-Projet de l'opération en février 2015.

### Tram 9 Porte de Choisy (Paris 13e) - Orly Ville

- 10 km de tracé pour 19 nouvelles stations.
- 70 000 voyageurs/jour attendus.

La création du Tram 9 reliant la Porte de Choisy (Paris 13°) à Orly (94) a pour principal objectif de renforcer l'offre de transport dans le Val-de-Marne, sur les communes d'Ivry-sur-Seine, Vitry-sur-Seine, Choisy-le-Roi, Thiais, Orly et Paris. Le tramway emprunte la RD5 sur la majeure partie de son tracé, puis les voiries communales à Choisy-le-Roi et Orly.

Le STIF a approuvé l'Avant-Projet de l'opération en juillet 2015.

### Métro lignes 16 et 17 Saint-Denis Pleyel – Noisy-Champs

• 29 km de tracé pour 9 stations.

La ligne 16 relie Saint-Denis Pleyel à la gare de Noisy-Champs en passant par Le Bourget rer. Elle comporte un tronc commun de 5,5 km avec la ligne 17 entre Saint-Denis Pleyel et Le Bourget rer. Elle sera en correspondance avec l'ensemble des lignes de rer, métro, tramway et T Zen qu'elle croise, ainsi qu'avec les autres lignes du réseau de métro automatique du Grand Paris (14, 15 et 17). Ce maillage permettra des liaisons efficaces de banlieue à banlieue et avec la capitale ou le reste de l'Île-de-France grâce à ses nombreuses correspondances. Cette ligne desservira principalement les départements de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne.

L'arrêté d'utilité publique a été pris le 28 décembre 2015.

### Tram 13 Express (Tangentielle Ouest) de Saint-Germainen-Laye à Saint-Cyr-l'École (phase 1)

• 19,8 km de tracé pour 11 stations (et une en mesure conservatoire).

La première phase du projet de Tram 13 Express (Tangentielle Ouest) consiste à prolonger la Grande Ceinture Ouest (GCO), en service depuis 2004, jusqu'à Saint-Cyr-l'École (au sud) et Saint-Germain rer (au nord) afin d'assurer des correspondances efficaces avec les lignes ferrées radiales (lignes A et C, Transilien N, L et U). Le projet réutilise en partie les infrastructures existantes de la Grande Ceinture (GC) non exploitées aujourd'hui.

Le STIF a approuvé l'Avant-Projet relatif à la mise en œuvre du Tram 13 Express (Tangentielle Ouest) en juillet 2015.

### Tram 1 prolongé à l'ouest d'Asnières – Gennevilliers à Colombes (phase 1 des Courtilles à Quatre Routes)

- 6,4 km de tracé pour 12 stations pour l'ensemble du prolongement
- 900 m de tracé pour 2 stations pour la 1<sup>re</sup> phase du projet (Les Courtilles – Quatre Routes).

Le projet de prolongement du Tram 1 à l'ouest reliera le terminus actuel « Les Courtilles » à la station « Gabriel Péri » à Colombes. Il sera en correspondance avec la ligne 13 du métro aux Courtilles, avec le Transilien J à la gare du Stade et avec le Tram 2 à « Parc Pierre Lagravère », avec lequel il aura un tronçon commun. Le projet est décomposé en deux phases, dont une 1<sup>re</sup> phase longue de 900 mètres jusqu'au Carrefour des Quatre Routes.

Le STIF a approuvé l'Avant-Projet relatif à la mise en œuvre de la 1<sup>re</sup> phase du prolongement en juillet 2015.

### Et aussi

- Les lignes A, B Sud, C et D: le STIF s'est prononcé sur la poursuite de la modernisation de ces lignes structurantes en approuvant de nombreux Avant-Projets d'opérations programmées dans leurs Schémas Directeurs, qui visent à améliorer la régularité des lignes, à développer l'offre et à préparer les interconnexions avec le réseau du Grand Paris Express.
- Le TCSP Créteil Noisy-le-Grand Mont d'Est (Est TVM) : ce projet a été déclaré d'utilité publique en juillet 2014 et les études d'avant-projet sont en cours.
- Le T Zen 2, du Carré Sénart à la gare de Melun : ce projet de liaison en transport en commun en site propre a été déclaré d'utilité publique en juillet 2014 et les études d'avant-projet sont en cours.
- Le Tram 12 Express (Tram-train de Massy à Évry): ce projet a pour principal objectif de renforcer l'offre de transport dans le département de l'Essonne, entre les pôles stratégiques de Massy-Palaiseau et Évry-Courcouronnes. La ligne utilisera pour partie les voies existantes du réseau ferré national et une infrastructure nouvelle créée en milieu urbain. Les études se finalisent pour un démarrage des travaux prévu en 2016.
- Le métro ligne 14 prolongé au nord, de Mairie de Saint-Ouen à Saint-Denis Pleyel : le projet a été déclaré d'utilité publique en décembre 2015 et les études d'avant-projet sont en cours.

### Étape 6 -

### Travaux

Ils sont menés afin **d'impacter le moins possible l'environnement et la vie locale**. Un dispositif de communication est mis en œuvre pour informer les voyageurs, les riverains et les automobilistes du calendrier des travaux.

Pendant la durée des travaux, le fonctionnement de la future ligne et les adaptations nécessaires des lignes du réseau existant sont arrêtés de manière plus précise : horaires et jours de fonctionnement, arrêts, articulation avec les autres modes de transport, nombre de conducteurs.

## TCSP Express 91.06 prolongé d'École Polytechnique à Christ de Saclay

- 6,7 km de prolongement pour 11 nouvelles stations.
- 8 000 voyageurs/jour attendus sur le prolongement.



Le prolongement du site propre de la ligne de bus Massy – Saint-Quentin-en-Yvelines entre Polytechnique et le carrefour du Christ de Saclay s'inscrit dans la politique d'amélioration de l'offre et de la qualité des transports développée par le STIF sur le plateau de Saclay. Les travaux débutés en 2014 sont en cours d'achèvement pour une mise en service en 2016.

### Schéma Directeur de la ligne A

- 109 km de tracé.
- 46 gares.
- 1 200 000 voyages/jour.
- 2 exploitants : RATP et SNCF.
- Mise en œuvre des actions du Schéma Directeur sur la période 2013-2022.

Au-delà du programme de renouvellement du matériel roulant, les objectifs du Schéma Directeur de la ligne A sont l'amélioration des performances, l'adaptation de l'offre de transport, l'amélioration de la gestion des situations perturbées et l'amélioration de la qualité de service. Les opérations suivantes ont été engagées :

- déploiement du pilotage automatique et extension du SACEM (Système d'Aide à la Conduite, à l'Exploitation et à la Maintenance) à Noisy-Champs pour accroître la capacité de la ligne;
- Poste de Redressement (PR) de Chennevières pour doubler la fréquence entre La Varenne et Boissy;
- retournements à Étoile afin de retourner des trains dans les deux sens en cas d'interruption des circulations sur le tronçon central;
- 4º voie de Cergy afin d'améliorer la régularité de la ligne A et de la ligne L3 du Transilien;
- aménagement du terminus de Marne-La-Vallée Chessy (phase 1) afin de renforcer l'offre vers Chessy en heure de pointe du soir.



### Ligne E prolongée à l'ouest

- 47 km de voies existantes réaménagées.
- Création de 3 nouvelles gares.
- 620 000 voyageurs/jour attendus sur l'ensemble de la ligne.
- Mise en service jusqu'à Nanterre La Folie en 2020 et mise en service complète jusqu'à Mantes-la-Jolie en 2022.

Le projet consiste à prolonger la ligne E à l'ouest en passant par Porte Maillot, La Défense et Nanterre La Folie, puis en se substituant à la ligne J entre Poissy et Mantes-la-Jolie. Le projet vise à décharger la ligne A et à accompagner le développement des Opérations d'Intérêt National (OIN) Seine Aval et Nanterre-La Défense.

Les travaux préparatoires ont démarré en 2015, pour une mise en service à l'horizon 2022-2024.

### Tram 3b prolongé de Porte de la Chapelle à Porte d'Asnières

- 4,3 km de prolongement pour 8 nouvelles stations.
- 89 100 voyageurs/jour attendus sur le Tram 3b prolongé.

Le projet consiste à prolonger la ligne actuelle du Tram 3b.

Après la réalisation de travaux préparatoires en 2014, les travaux du prolongement du Tram 3b ont démarré en 2015.

### Nouvelle branche du Tram 4

- 6,5 km de prolongement pour 11 nouvelles stations.
- 37 000 voyageurs/jour attendus sur le nouveau service Bondy Montfermeil.

Le projet de nouvelle branche du Tram 4 a pour principal objectif de répondre aux besoins de déplacements des habitants des villes des Pavillons-sous-Bois, Livry-Gargan, Clichy-sous-Bois et Montfermeil, en offrant une desserte rapide, fréquente et fiable, en correspondance avec le réseau structurant.

Les travaux préparatoires de l'opération ont démarré en 2015.

### Métro ligne 11 prolongé de Mairie des Lilas à Rosny-Bois-Perrier

- 6 km de prolongement pour 6 stations supplémentaires.
- 85 000 voyageurs/jour attendus sur le prolongement.
- Mise en service à l'horizon 2022.

Ce projet de prolongement, réalisé en grande partie en tunnel et pour 0,6 km en viaduc, dessert les communes des Lilas, Romainville, Montreuil, Noisy-le-Sec et Rosny-sous-Bois. L'extension portera la longueur totale exploitée de la ligne 11 à environ 12,2 km. Un contrat « aménagement – transport pour le territoire de la ligne 11 à Rosny-Bois-Perrier » a été signé en janvier 2015 entre l'ensemble des partenaires du projet afin de développer le territoire concomitamment à l'arrivée de l'infrastructure.

Le protocole définissant le cadre du financement de l'opération a été approuvé par le STIF en octobre 2015. Les travaux préparatoires ont démarré en 2015 pour une mise en service prévue en 2022.

### TCSP Villiers-le-Bel – Gonesse – Arnouville / Parc des Expositions de Villepinte (ligne 20)

- 10,4 km de tracé, dont 7,9 km de site propre dédié aux bus, pour 8 nouvelles stations.
- 7 200 voyageurs/jour attendus.

Ce projet de liaison bus majoritairement en site propre a pour objectif d'améliorer le lien entre les zones d'habitat de l'est du Val d'Oise situées à proximité de la ligne D (Villiers-le-Bel, Gonesse, Arnouville, Garges, Sarcelles, etc.) et les zones d'emploi situées le long de la ligne B (Parc des Expositions, ZA Paris Nord 2, plateforme aéroportuaire de Roissy).

Les travaux, débutés en 2014, sont en cours pour une mise en service prévue en 2016.

### Métro ligne 14 prolongé au nord de Saint-Lazare à Mairie de Saint-Ouen

- 5,8 km de prolongement pour 4 stations supplémentaires.
- 12 500 voyageurs attendus sur le prolongement à l'heure de pointe du matin.

Les travaux du prolongement de la ligne 14 entre Saint-Lazare et Mairie de Saint-Ouen ont été lancés en juin 2014. Le premier tunnelier du prolongement a été baptisé en septembre 2015 sur le site de la future station Pont Cardinet. Il réalisera au total un tunnel de 3,6 km de long entre la gare Saint-Lazare et la future station Clichy Saint-Ouen. Un 2<sup>nd</sup> tunnelier réalisera dans le même temps un tunnel d'1,7 km entre les futures stations Clichy Saint-Ouen et Mairie de Saint-Ouen, ainsi que vers le Site de Maintenance et de Remisage (SMR – ZAC des Docks de Saint-Ouen). La mise en service est prévue en 2019.

### Et aussi

- Le Tram 11 Express (Tangentielle Nord) d'Épinay-sur-Seine au Bourget (phase 1): les travaux ont débuté en 2014, pour une mise en service prévue en 2017.
- Le réaménagement des pôles multimodaux de Châtelet-Les Halles (mise en service prévue en 2016) et de Versailles Chantiers (mise en service prévue en 2016) : les travaux sont en cours.
- Le métro ligne 4 prolongé de Montrouge à Bagneux (phase 2) : les travaux ont débuté en 2015, pour une mise en service prévue en 2020.
- Le métro ligne 12 prolongé de Front Populaire à Mairie d'Aubervilliers (phase 2): les travaux préalables à la construction des deux futures stations ont débuté en 2014, pour une mise en service prévue fin 2019. L'enquête publique unique portant sur les autorisations relatives à la loi sur l'eau et aux permis de construire des deux futures stations, Aimé Césaire et Mairie d'Aubervilliers, s'est terminée en juin 2015 après 4 semaines de consultation. Les permis de construire ont été délivrés après l'avis favorable de la commission d'enquête.
- Le Schéma Directeur de la ligne C : deux opérations d'amélioration ont été mises en service en 2015 :
  - tranchée Saint-Bernard en avant-gare d'Austerlitz, qui permet de retourner les trains en provenance du sud de la ligne, améliorant ainsi la gestion des situations perturbées ;
  - création de deux sous-stations à Bellevue et Saint-Martin pour renforcer l'alimentation électrique de la ligne.
- Le Tram 1 prolongé à l'est de Noisy-le-Sec à Val de Fontenay : le projet a été déclaré d'utilité publique en février 2014 et les travaux préparatoires ont démarré en 2015.
- Le métro ligne 15 (tronçon sud Pont de Sèvres Noisy-Champs) : suite à l'approbation de l'Avant-Projet en juillet 2015, les travaux ont débuté en 2015 pour la réalisation de cette rocade automatique de 33 km de long et comportant 16 stations.





# © Christophe Recoura/STIF. Ligne

### Pôle multimodal de Juvisy-sur-Orge

- 60 000 voyageurs/jour.
- 2 lignes de rer.
- De nombreuses lignes de bus.

Le projet consiste à réorganiser l'ensemble des espaces de la gare autour des trois points d'accès. Les trois gares routières seront également réaménagées. Des reconstitutions ferroviaires ont été nécessaires au préalable sur place et dans des emprises voisines à Athis-Mons. La réalisation d'une passerelle pour les piétons et les cyclistes permettra de renforcer les liens urbains entre le centreville et les bords de Seine.

Les travaux ont débuté en 2015 pour une mise en service prévue en 2020.

### Étape 7 —

### Mise en service

Une fois les travaux terminés, les transporteurs mènent différents essais afin de s'assurer que les Franciliens pourront voyager en toute sécurité. La mise en service peut alors avoir lieu.

**Des améliorations et des évolutions** peuvent ensuite être apportées à la ligne, notamment pour répondre à de nouveaux besoins.



### **Pôle multimodal Rosa Parks**

- 85 000 voyageurs/jour attendus à l'horizon EOLE.
- Mise en service le 13 décembre 2015.

Situé à proximité de la Porte d'Aubervilliers, le pôle multimodal Rosa Parks constitue une gare supplémentaire sur la ligne E, au nord-est de Paris, en correspondance avec le Tram 3b et, à terme, le Tram 8. Cette gare dessert à la fois des quartiers d'habitat collectif et des secteurs en fort développement (Macdonald) : 10 000 habitants, plus de 25 000 emplois.

### Pôle multimodal de Nanterre Université

- 75 000 voyageurs/jour attendus.
- Mise en service le 17 décembre 2015.

Cette nouvelle gare est adaptée aux flux de voyageurs et intégrée dans le projet urbain porté par la Ville de Nanterre et l'EPADESA. Elle est située au-dessus des quais et des voies ferrées. Elle a nécessité la construction préalable d'un parvis et d'une rampe de raccordement de part et d'autre du faisceau ferroviaire. Les autres aménagements du pôle (quais, passages souterrains) sont rénovés à l'occasion du projet.

Le projet inclut la déconstruction de l'ancien bâtiment voyageurs situé au-dessus des voies ferrées, dont les travaux se poursuivent en 2016.