

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mardi 16 mai 2023

UN NOUVEAU SERVICE D'INFORMATION VOYAGEURS INÉDIT EN FRANCE

Île-de-France Mobilités lance un nouveau service d'Information Voyageurs inédit en France, développé par Transilien SNCF Voyageurs. Financé par Île-de-France Mobilités, ce service donne l'indication de l'affluence à bord des prochains trains opérés par Transilien SNCF Voyageurs, par voiture, en temps réel, dans les écrans d'affichage sur les quais en gare. Initié lors de la crise sanitaire avec l'expérimentation « HECTOR » sur la Ligne H, Île-de-France Mobilités déploie à grande échelle ce nouveau service sur plusieurs lignes opérées par Transilien SNCF Voyageurs (l'ensemble des lignes H, J, K, L, N, R, une grande partie de la Ligne P et partiellement sur le RER E).

Transilien SNCF Voyageurs pionnier de l'affluence en temps réel

Née dans le contexte covid avec l'expérimentation « HECTOR » sur la Ligne H, l'information sur les conditions de voyage à bord des trains est devenue un standard attendu par les voyageurs. Pour répondre à ce besoin grandissant, Île-de-France Mobilités a lancé au printemps 2021, grâce au savoir-faire de Transilien SNCF Voyageurs, **l'affichage de l'affluence habituelle constatée de tous les trains et RER** opérés sur l'application Île-de-France Mobilités, le site transilien.com et le chatbot Tilién permettant ainsi aux voyageurs de prendre connaissance de l'affluence constatée à bord des trains dans les résultats de la recherche d'itinéraires et des prochains départs.

Transilien SNCF Voyageurs a poursuivi le développement du service **en intégrant, dès septembre 2021, l'affluence en temps réel sur les lignes dotées de rames comptant les voyageurs montants et descendants**, soit les lignes H, J, K, L, R et partiellement sur les lignes P et RER E. Plus de **70% des voyageurs se disent satisfaits de cette information et soulignent son intérêt***.

*Source : échantillon de 38 000 répondants ayant évalué l'indicateur sur transilien.com entre avril 2021 et août 2022.

Grâce à Transilien SNCF Voyageurs, Île-de-France Mobilités poursuit l'innovation Informations Voyageurs affluence et déploie l'indication de l'affluence à bord des prochains trains, à la voiture, en temps réel sur les écrans d'affichages sur les quais en gare

Ce nouveau service affluence à la voiture permet de **consulter l'affluence à bord des prochains trains à l'échelle de la voiture** et ainsi de **se positionner sur le quai afin de monter à bord d'une des voitures les moins chargées**.

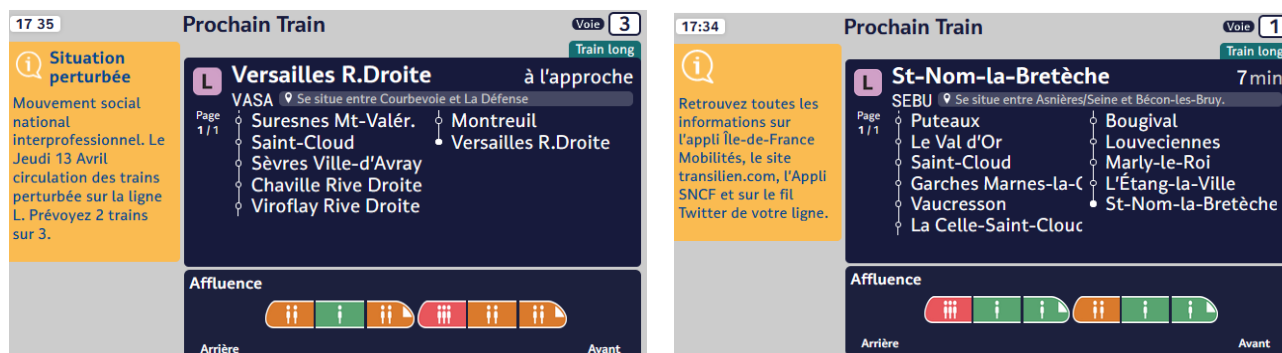
Le service a été déployé progressivement depuis le début de l'année sur les lignes équipées de trains disposant de capteurs au-dessus des portes, qui comptent les voyageurs montant et descendant à chaque arrêt du train dans une gare. Les voyageurs des lignes H, J, L et N disposent ainsi de cette information **sur les écrans de desserte situés sur les quais** et le déploiement sur les lignes K, P, R et quelques gares du RER E interviendra d'ici à fin juin.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Ce service, 100% financé par Île-de-France Mobilités, permet :

- **D'indiquer aux voyageurs en temps réel la répartition de l'affluence du prochain train arrivant en gare selon trois niveaux : faible, moyenne et forte ;**
- **Aux voyageurs de visualiser les voitures ou zones les moins chargées et ainsi se positionner sur le quai en vue de monter dans une voiture moins chargée pour voyageur plus confortablement ;**
- **Une meilleure gestion des flux voyageurs montant et descendant des trains ;**
- **Une optimisation du temps de stationnement des trains en gare.**



Une affluence maîtrisée = une meilleure régularité

Une affluence maîtrisée, bien lissée entre les trains et au sein d'un même train, c'est aussi **un moyen d'améliorer la régularité**.

La meilleure répartition des voyageurs évite des effets « bouchon » dans certaines zones, par exemple en tête ou en queue des trains pour être plus proche des sorties. Le fait de savoir à l'avance qu'une partie du train est déjà bien remplie alors qu'une autre est peu fréquentée **incitera les voyageurs à se repartir sur l'ensemble du quai et du train et rendra le trajet plus agréable**. Les flux de voyageurs montant et descendant des trains se feront plus rapidement, le train partira donc plus vite vers sa prochaine gare d'arrêt.

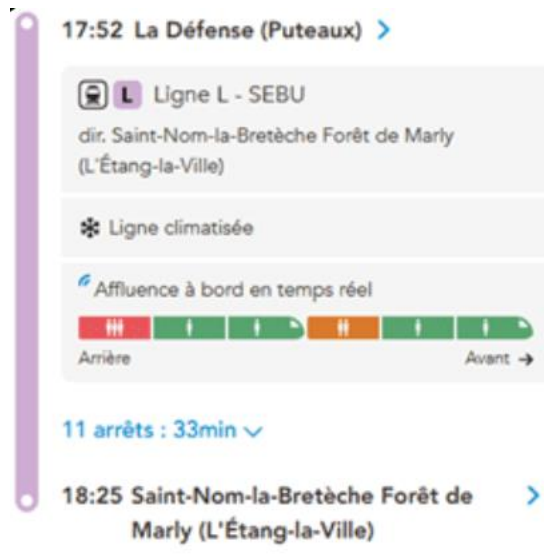
Enfin, derniers points positifs cités par les voyageurs lors de l'élaboration de ce nouveau type d'information « affluence » : on gagne

- **en sécurité, en heure de pointe, en limitant les bousculades et la promiscuité, qui peut être mal vécue notamment pas les personnes fragiles, alors que le covid n'a pas disparu ;**
- **en sûreté, en heures creuses, en favorisant les parties des trains les moins vides pour celles et ceux qui pourraient ressentir un sentiment d'insécurité lorsqu'ils ou elles sont seules ou seuls.**

L'objectif est de déployer le dispositif sur l'ensemble des trains compteurs qui constituent la moitié du parc actuel. A la veille de la Coupe du Monde de Rugby et des Jeux Olympiques de Paris 2024, cette maîtrise de l'affluence servira également à mieux gérer les flux dans certaines gares, à anticiper la volumétrie de voyageurs arrivant et le positionnement des agents selon des scénarios de gestion de flux prédéfinis.

Cette information voyageurs est **également disponible sur le site transilien.com** dans les rubriques « Recherche d'Itinéraires » et « Prochains Départs » pour les trains en cours de circulation sur les lignes équipées de matériels disposant de capteurs de comptage aux portes, c'est-à-dire les lignes H, L, J, K, N, P, R et en partie sur les RER E.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



L'Information Voyageurs affluence, comment ça marche ?

Les trains compatibles avec ce service sont équipés des **capteurs infrarouges au-dessous de chaque porte**. Ils comptabilisent le nombre de voyageurs montants et descendants sur l'ensemble de la rame à chaque gare. En comparant ces chiffres à la capacité d'emport du train, il devient possible de **calculer son taux d'occupation**.

Lorsque le train quitte une gare, il transmet ces informations de comptage en temps réel vers les systèmes informatiques de Transilien, et cela permet d'actualiser l'affichage de l'affluence sur les 4 gares suivantes.

Le taux d'occupation de la rame retranscrit à quai par trois niveaux d'affluence :



L'essentiel de Transilien SNCF Voyageurs

Chaque jour, Transilien SNCF Voyageurs offre une solution de mobilité verte et responsable à 3,4 millions de Franciliens. Économiques et sûres, les lignes Transilien offrent un maillage exceptionnel de la région Capitale. Avec 6 000 trains qui circulent quotidiennement et 16 lignes - 5 lignes de RER, 8 lignes de trains et 3 lignes de tram-train - Transilien exploite pour Île-de-France Mobilités le 2ème réseau ferroviaire de Mass Transit le plus fréquenté au monde après Tokyo. Expert du Mass Transit en milieu ouvert, où cohabitent à grande échelle trains de fret, trains à grande vitesse et trains régionaux de voyageurs, Transilien développe son savoir-faire en matière d'exploitation et de services, de gestion des flux, d'information voyageurs. transilien.com

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
—**À propos d'Île-de-France Mobilités :**

Île-de-France Mobilités imagine, organise et finance les transports publics, les nouvelles mobilités et les mobilités durables pour tous les Franciliens. Au cœur du réseau de transports d'Île-de-France, Île-de-France Mobilités fédère tous les acteurs (voyageurs, élus, constructeurs, transporteurs, gestionnaires d'infrastructures, etc.), investit et innove pour améliorer le service rendu aux voyageurs. Elle décide et pilote les projets de développement des réseaux et de modernisation de tous les transports, dont elle confie l'exploitation à des transporteurs. Présidée par Valérie Pécresse, Présidente de la Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités est composée de la Région Île-de-France et des huit départements franciliens et porte ainsi la vision de l'ensemble des transports d'Île-de-France (train, RER, métro, tramway, T Zen et bus). iledefrance-mobilites.fr

Contact presse Transilien SNCF Voyageurs**Aymeric Anselin**aymeric.anselin@sncf.fr

+33 (0)6 28 91 15 69

Contacts presse Île-de-France Mobilités**Amélie Lange**amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

01 82 53 80 90 – 07 60 10 95 05

Alexandre Bergalassealexandre.bergalasse@iledefrance-mobilites.fr

01 82 53 81 20 – 06 59 33 93 71