Rapport sur la situation en matière de développement durable

Communication au Conseil du 8 novembre 2018 dans le cadre du débat d'orientations budgétaires 2019

île de France mobilités

Sommaire

ELEMENTS DE CONTEXTE ET CONTENU DU RAPPORT 3

1. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE 4

1.1 Mettre en œuvre le Plan de déplacements urbains d'Île-de-France 4

1.2 Développer l'offre de transports collectifs 9

1.3 Encourager la pratique du vélo 24

2. PRESERVER LA BIODIVERSITE, LES MILIEUX ET LES RESSOURCES 25

2.1 Prendre en compte les aspects environnementaux dans les projets d'infrastructures de transports collectifs 25

2.2 Renouveler les bus pour réduire les émissions de polluants atmosphériques 28

2.3 Faciliter l'accès aux transports en commun en cas d'épisode de pollution 30

2.4 Une vigilance accrue sur la qualité de l'air dans les espaces ferroviaires souterrains 30

3. ASSURER LA COHESION SOCIALE ET LA SOLIDARITE ENTRE LES TERRITOIRES ET LES GENERATIONS 32

3.1 Une tarification vecteur de cohésion sociale et territoriale 32

3.2 Rendre le réseau de transports collectifs accessible à tous 32

3.3 Faciliter le transport des élèves et étudiants 37

3.4 Améliorer l'intermodalité au service des territoires 38

3.5 Proposer des solutions de mobilité dans les territoires les moins denses 42

4. L'EPANOUISSEMENT DE TOUS LES ETRES HUMAINS 44

4.1 Être à l'écoute des usagers 44

4.2 Améliorer les conditions de transport 47

4.3 Améliorer l'expérience voyageur 51

4.4 Limiter les nuisances des chantiers 56

5. LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE CIRCULAIRE 57

5.1 Une incitation via les marchés publics 57

5.2 Une incitation via les contrats avec les opérateurs 58

ELEMENTS DE CONTEXTE ET CONTENU DU RAPPORT

Afin de permettre la modernisation de son outil comptable, Île-de-France Mobilités a décidé le 28 juin 2017 d'adopter, à compter de 2018, le cadre budgétaire et comptable de la M57, défini pour les métropoles créées par la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles.

Ce changement de cadre budgétaire et comptable s'accompagne d'une obligation pour Île-de-France Mobilités d'établir annuellement et de présenter avant les débats sur le projet de budget, un rapport sur la situation en matière de développement durable. Ce rapport porte sur le fonctionnement d'Île-de-France Mobilités, les politiques qu'elle mène sur son territoire et les orientations et programmes de nature à améliorer la situation en matière de développement durable, conformément aux dispositions des articles L5217-10-2 et D5217-8 du code général des collectivités territoriales. Il explicite les politiques, orientations, et programmes d'Île-de-France Mobilités contribuant à chacun des cinq engagements en matière de développement durable définis au code de l'environnement :

1. La lutte contre le changement climatique ;
2. La préservation de la biodiversité, des milieux, des ressources ainsi que la sauvegarde des services qu'ils fournissent et des usages qui s'y rattachent ;
3. La cohésion sociale et la solidarité entre les territoires et les générations ;
4. L'épanouissement de tous les êtres humains ;
5. La transition vers une économie circulaire.

1. LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

En tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, Île-de-France Mobilités peut agir sur différents leviers principaux pour réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au trafic routier :

- en tant que pilote du Plan de déplacements urbains d'Île-de-France,
- en tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, sur l'offre de transports collectifs et l'intermodalité, ainsi que sur le renouvellement des flottes de véhicules de transports collectifs.

1.1 Mettre en œuvre le Plan de déplacements urbains d'Île-de-France

Le Plan de déplacements urbains d'Île-de-France (PDUIF) a pour objectif d'assurer un équilibre durable entre les besoins de mobilité et la protection de l'environnement et de la santé. Il fixe les objectifs d'évolution de la mobilité entre 2010 et 2020 pour réduire de 20 % les émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements en Île-de-France sur la période, se conformant ainsi à l'engagement pris au niveau national. Le PDUIF vise ainsi à la fois :

- une augmentation de 20 % de l'usage des transports collectifs et de 10 % des modes actifs (marche et vélo),
- une réduction de 2 % des déplacements individuels motorisés.

Le PDUIF identifie 34 actions à mettre en œuvre sur la période 2010-2020, au sein de neuf défis, portant sur l'ensemble des modes de déplacements ainsi que sur les comportements.

Île-de-France Mobilités assure un rôle de pilotage, d'évaluation en continu et d'animation de la mise en œuvre du PDUIF à l'échelle locale.

<u>La feuille de route du PDUIF 2017-2020</u>

Le PDUIF s'inscrit dans une perspective à 2020. Toutefois, le contexte des politiques de déplacements évolue de manière continue depuis 2010. La Région Île-de-France porte une ambition très forte pour améliorer les conditions de déplacement. La révolution des transports se concrétise par de nouveaux programmes d'action du Conseil régional d'Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités. Par ailleurs, les avancées technologiques laissent entrevoir des bouleversements prochains dans la manière de se déplacer.

Le comité de pilotage du PDUIF du 7 novembre 2016 a validé le principe de donner un nouveau souffle au PDUIF avec l'élaboration d'une feuille de route pour les années 2017 à 2020. Cette feuille de route constitue un document cadre pour l'ensemble des acteurs franciliens de la mobilité. Elle poursuit trois objectifs :

- Conforter les actions initialement inscrites au PDUIF au vu des conclusions du bilan à mi-parcours 2010-2015 :
    - celles qui ont bien avancé et qu'il s'agit de poursuivre ;
    - celles qui n'ont pas avancé et qu'il faut renforcer ou adapter ;

- Intégrer la révolution des transports via les nouveaux plans d'actions et de financements de la Région Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités :
    - plan régional pour la qualité de l'air, plan « anti-bouchon » pour changer la route, plan vélo, plan fret,
    - plan de modernisation du matériel roulant, plan bus ambitieux, plan d'action pour de nouvelles gares en Île-de-France, intermodales et multiservices, plan d'action en faveur des services émergents de mobilité, services numériques aux voyageurs,

- Anticiper les ruptures dans les solutions de mobilité, rendues possibles par les évolutions technologiques.

En 2017, afin d'élaborer la feuille de route 2017-2020, Île-de-France Mobilités a mis en place un dispositif de concertation et de co-élaboration spécifique. Huit séminaires de travail ont été organisés en partenariat avec les départements franciliens et la chambre de commerce et d'industrie Versailles Yvelines. Ces séminaires se sont tenus en mars et avril 2017 dans chacun des départements. Ils ont rassemblé plus de 600 personnes, élus, agents des collectivités, autres acteurs de la mobilité dans les territoires.

Afin de comprendre les difficultés rencontrées et identifier les freins à lever, ces séminaires ont allié présentations de bonnes pratiques et échanges par table. Ces échanges ont permis de recueillir des contributions reflétant des attentes largement partagées comme la coordination des acteurs à l'échelle locale ou la nécessité de plus partager les expériences. Des comptes-rendus de chaque séminaire sont téléchargeables sur le site internet du PDUIF.

La feuille de route a été présentée au conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités le 3 octobre 2017. Elle a été largement diffusée auprès de l'ensemble des collectivités franciliennes et plus généralement des partenaires du PDUIF. Elle est consultable sur le site www.pduif.fr.

Pilotage et animation du PDUIF

La mise en œuvre des actions du PDUIF repose sur l'ensemble des acteurs de la mobilité en Île-de-France. Ces acteurs sont multiples :

- par leur nature institutionnelle, publique ou privée,
- par la nature de leur intervention : autorité organisatrice de la mobilité, maître d'ouvrage, financeurs, gestionnaire d'infrastructure, exploitants, usagers,
- par leur domaine d'intervention : transports collectifs, voirie, exploitation routière, marchandises, aménagement, etc.,
- par le nombre de collectivités locales puisque l'Île-de-France compte huit départements, une métropole, 53 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), 11 établissements publics territoriaux (EPT) et 1277 communes.

Île-de-France Mobilités a mis en place un large dispositif d'animation pour accompagner et mobiliser l'ensemble de ces acteurs et en particulier les nombreuses communes et intercommunalités. Ce dispositif est fondé sur :

- **Un comité de pilotage politique** organisé pour la première fois en novembre 2016 pour présenter le bilan à mi-parcours du PDUIF,
- **Des comités de pilotage techniques** organisés régulièrement depuis 2011,
- Les **Assises annuelles de la mobilité en Île-de-France** au cours desquelles sont remis les **Trophées de la mobilité**. Ces Assises constituent un évènement majeur pour les acteurs de la mobilité francilienne.
- **Un site internet dédié, www.pduif.fr :** ce site internet constitue un centre de ressources sur les différentes thématiques du PDUIF. Il est régulièrement mis à jour avec un agenda des conférences ou formations en lien avec les défis du PDUIF, des liens vers des guides techniques (CEREMA), des exemples de bonnes pratiques, des liens vers des collectivités ayant réalisé des PLD, etc.
- **Des interventions thématiques auprès des collectivités** sur la dépénalisation du stationnement payant qui intervenait au 1er janvier 2018. L'année 2017 a été mise à profit par Île-de-France Mobilités pour diffuser des recommandations. Pour ce faire, Île-de-France Mobilités a publié une plaquette qui a été adressée par courrier à toutes les communes concernées par la recommandation du PDUIF de mise en place de stationnement payant sur tout ou partie de leur territoire. Par ailleurs, Île-de-France Mobilités est intervenue lors de la commission transport de l'Association des Maires d'Île-de-France, lors d'une session de formation à l'intention des membres de cette même association, et lors d'ateliers dans plusieurs territoires d'Île-de-France.

Accompagner les entreprises et les administrations dans l'élaboration de plans de mobilité

L'un des objectifs de la feuille de route 2017-2020 du PDUIF est d'accélérer la mise en place de plans de mobilité dans les entreprises et administrations et le développement du conseil en mobilité.

En effet, la loi de transition énergétique et pour la croissance verte du 17 août 2015 a rendu les plans de mobilité obligatoires pour toute entreprise regroupant au moins 100 travailleurs sur un même site au 1er janvier 2018. Cette obligation a été étendue à toutes les administrations franciliennes d'au moins 100 travailleurs sur un même site par le nouveau Plan de Protection de l'Atmosphère (PPA) d'Île-de-France, adopté en janvier 2018.

Île-de-France Mobilités a mis en place une plate-forme internet http://www.plansdemobilite-iledefrance.fr/ pour recueillir les plans de mobilité et permettre le suivi et l'évaluation de ces plans. Par ailleurs, les services d'Île-de-France Mobilités contribuent à plusieurs dispositifs dans ce cadre :

- Des interventions dans les territoires pour présenter aux entreprises le dispositif de recueil des plans de mobilité (Est Ensemble, Plaine Commune, Saint-Quentin-en-Yvelines, Vélizy, Grand Paris Sud) ou lors de colloques (France Nature Environnement) ;
- L'information sur les plans de mobilité est mise à disposition des entreprises et administrations via le réseau Pro'Mobilité (guides méthodologiques, bonnes pratiques, organisation de rencontres annuelles, etc.) ;

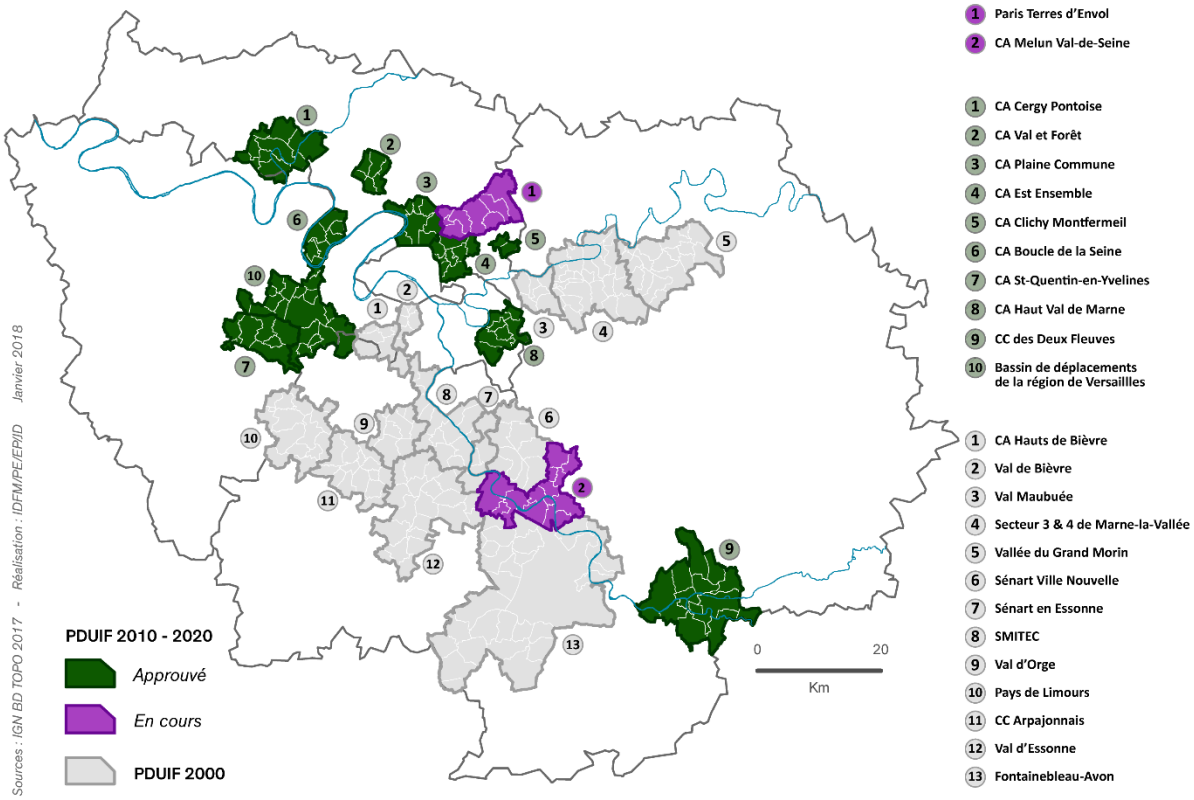
- Des actions de mobilisation et de sensibilisation des entreprises et administrations sont menées par les chargés de missions sur les territoires et lors des rencontres annuelles de l'écomobilité ;
- Le réseau des chargés de mission « conseil en mobilité » a été renforcé sur tout le territoire.

Au 31 août 2018, 207 plans de mobilité ont été recueillis par Île-de-France Mobilités.

Accompagnement des EPCI dans l'élaboration de plans locaux de déplacements par Île-de-France Mobilités

L'élaboration de plans locaux de déplacements (PLD) est une spécificité prévue en Île-de-France par le Code des transports. Les PLD sont élaborés à l'initiative d'un EPCI ou d'un syndicat mixte.

Le PLD constitue l'outil privilégié pour développer une politique globale de mobilité sur un territoire, assurer la cohérence entre communes voisines. Le bilan à mi-parcours du PDUIF montre l'importance dans un contexte budgétaire restreint de prioriser entre les actions possibles et d'adopter une démarche programmatique. Le PLD est le cadre adapté à cette priorisation et le PDUIF recommande qu'ils soient conçus comme des programmes d'actions à une échéance de cinq ans. A fin 2017, dix PLD sont en cours d'élaboration et viennent s'ajouter aux dix PLD déjà approuvés et conformes au PDUIF 2010-2020.



Île-de-France Mobilités subventionne les études d'élaboration des PLD (dans la limite de 25 % du montant total dépensé et d'un plafond correspondant à 1,52 euros par habitant) et les accompagne :

- En amont de la démarche, Île-de-France Mobilités donne son avis sur le cahier des charges de l'étude qui sera confiée par l'EPCI ou le syndicat mixte à un prestataire.

- Pendant la démarche, Île-de-France Mobilités participe aux réunions techniques sur les sujets qui relèvent directement de sa compétence (transports collectifs) mais aussi plus largement aux comités techniques et aux comités politiques afin de rappeler les orientations du PDUIF et l'importance de définir des actions concrètes. Les services d'Île-de-France Mobilités conseillent les services des intercommunalités à leur demande sur tout sujet ayant trait au pilotage de la démarche et à l'articulation avec le PDUIF.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités met en place des outils pour accompagner les collectivités dans l'élaboration des PLD :

- **Guide méthodologique pour l'élaboration d'un PLD**, mai 2015 : rédigé par Île-de-France Mobilités, ce guide apporte des éléments concrets pour élaborer un PLD (calendrier, contenu des actions, méthodologie pour les études, animation). Le guide est en ligne sur le site du PDUIF, www.pduif.fr.

- **Plaquette de présentation des PLD** éditée en 2016 et disponible en ligne.

- **Formation des commissaires enquêteurs** en mars 2016 au cours d'une journée de formation organisée par la Compagnie des commissaires enquêteurs d'Île-de-France : sensibilisation aux enjeux de mobilité, attendus des PLD et des plans locaux d'urbanisme vis à vis du PDUIF.

- Une adresse mail, **pduif@stif.info** pour répondre aux questions des collectivités ou autres acteurs sur le PDUIF et sa mise en œuvre.

Par la suite, Île-de-France Mobilités est amenée à donner son avis sur le projet de PLD arrêté. Cet avis est annexé aux documents d'enquête publique du PLD.

Une fois le PLD approuvé, Île-de-France Mobilités continue d'accompagner les collectivités dans le suivi de la mise en œuvre de leur PLD. A ce titre, elle participe aux réunions de suivi, contribue par sa connaissance des actions mises en œuvre – notamment sur les transports en commun – et intervient pour informer les collectivités de l'avancement de la mise en œuvre des actions du PDUIF sur d'autres territoires. En 2017, elle a participé au suivi de la mise en œuvre des PLD de Cergy-Pontoise et Est Ensemble.

Accompagner les collectivités dans l'élaboration d'autres planifications

Au-delà des PLD, d'autres documents de planification élaborés par les communes ou EPCI sont amenés à traiter de la question des déplacements. C'est le cas en particulier des plans locaux d'urbanisme (PLU) et des plans climat air énergie territoriaux (PCAET).

Île-de-France Mobilités a ainsi élaboré un guide méthodologique afin d'accompagner les communes et intercommunalités dans la prise en compte des prescriptions et recommandations du PDUIF dans les PLU. Ce guide explicite le lien entre l'aménagement et les déplacements et décrit de façon plus précise l'articulation entre PDUIF et PLU. Il est constitué de fiches thématiques portant sur les normes de stationnement pour les véhicules motorisés et les vélos, l'espace public, l'intensification urbaine, les projets d'infrastructures de transports collectifs et le transport de marchandises.

En tant que personne publique associée, Île-de-France Mobilités est également amenée à donner un avis sur les projets de PLU. Outre la bonne prise en compte des projets d'infrastructures de transports collectifs, Île-de-France Mobilités s'assure de l'intégration des prescriptions du PDUIF en matière de normes de stationnement dans les constructions neuves. En 2017, 16 avis ont été rendus sur ce sujet dans le cadre de révisions de PLU.

Île-de-France Mobilités a participé en juin 2017 à l'atelier Mobilité du cycle de formation « intégration de la qualité de l'air dans les plans climat » animé par Airparif et l'ARENE. Cet atelier a permis d'expliciter l'articulation entre le PDUIF, les PLD et les PCAET, et de mettre en avant les apports des actions du PDUIF et des PLD en matière de qualité de l'air.

Île-de-France Mobilités est également membre du Réseau d'observation statistique de l'énergie et des émissions de gaz à effet de serre en Île-de-France (ROSE) dont l'objectif est de rassembler, de consolider, de traiter et de diffuser les informations et données nécessaires à l'élaboration et à la mise en œuvre des bilans locaux et régionaux de l'énergie, notamment dans le cadre des Plans Climat-Air-Energie Territoriaux (PCAET).

1.2 Développer l'offre de transports collectifs

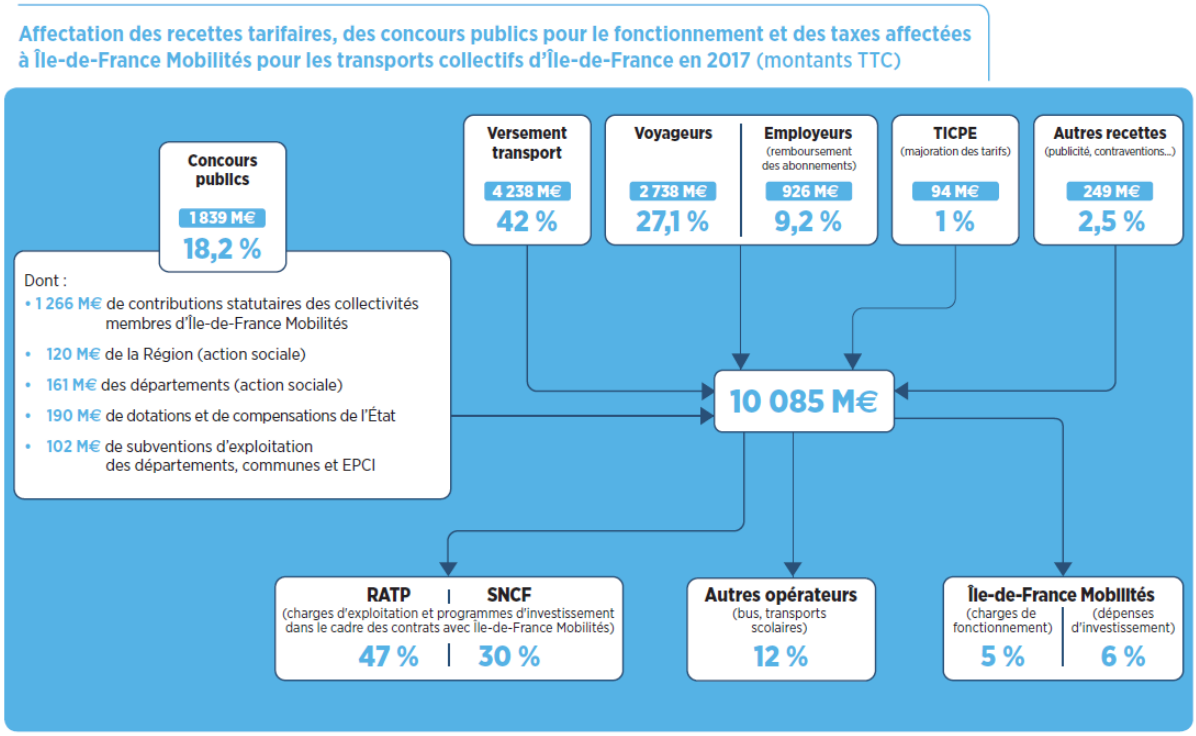
Île-de-France Mobilités met en œuvre une politique d'amélioration constante de l'offre de transports collectifs, en agissant sur l'ensemble des leviers :

- le développement et la qualité de l'offre sur le réseau existant,
- l'extension du réseau grâce à la mise en service de nouvelles infrastructures,
- le renouvellement du matériel roulant,
- le développement des services aux voyageurs tels que l'information ou la billettique.

L'ensemble de cette politique cohérente vise à créer les conditions d'un report modal des modes individuels motorisés vers les transports collectifs, et donc à réduire les émissions de gaz à effet de serre du trafic routier.

Financement des transports en commun d'Île-de-France

Île-de-France Mobilités veille à l'équilibre financier des transports en commun franciliens. En 2017, les dépenses pour l'ensemble des modes se sont élevées à 10 milliards d'euros environ.



Au sein de ce montant global, en 2017, le budget d'Île-de-France Mobilités a atteint 6,4 milliards d'euros. L'essentiel de ce budget est financé par le versement transport. Les recettes issues des ventes de titres n'interviennent pas dans le budget d'Île-de-France Mobilités car elles sont directement perçues par les opérateurs.

Recettes de fonctionnement d'Île-de-France Mobilités

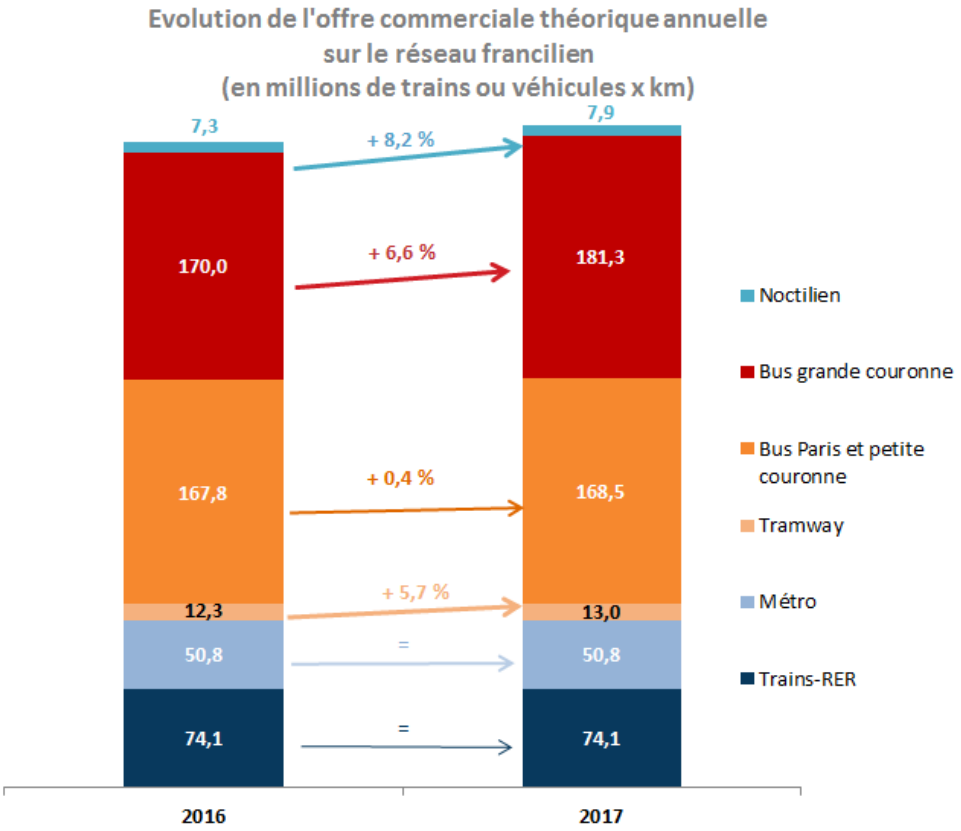
Montant des recettes (en millions d'Euros courants)	2016	2017
Produit du versement transport	3 969	4 300[1]
Contributions publiques	1 256	1 266
Autres subventions publiques	333	255
Recettes diverses	643	479
TICPE	-	100
Total	**6 201**	6 400

[1] Ce montant inclut une compensation par l'Etat de 62 M€ perçue au titre de 2016 et 2017 du fait du passage de 9 à 11 salariés du seuil d'assujettissement au versement transport.

Evolution de l’offre et de la fréquentation des transports en commun

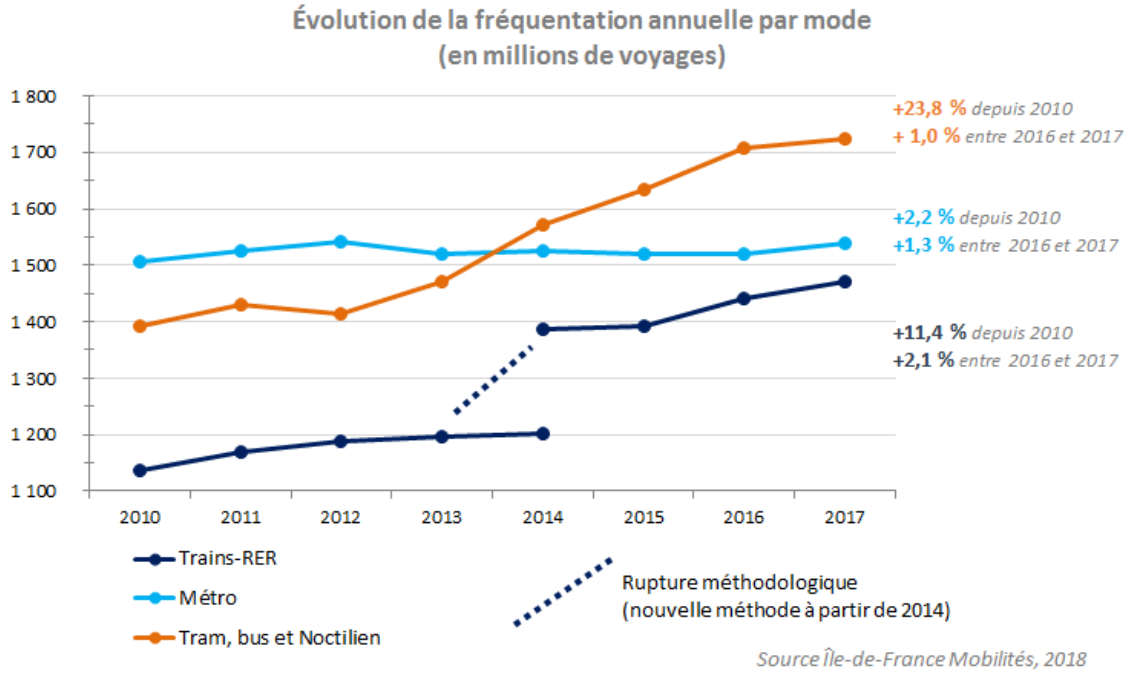
Entre 2016 et 2017, l’offre de transports collectifs a globalement augmenté de 3 % et la fréquentation de 2 %.

La croissance de l’offre a surtout concerné le mode tramway, les bus en grande couronne, et les Noctiliens (bus de nuit).



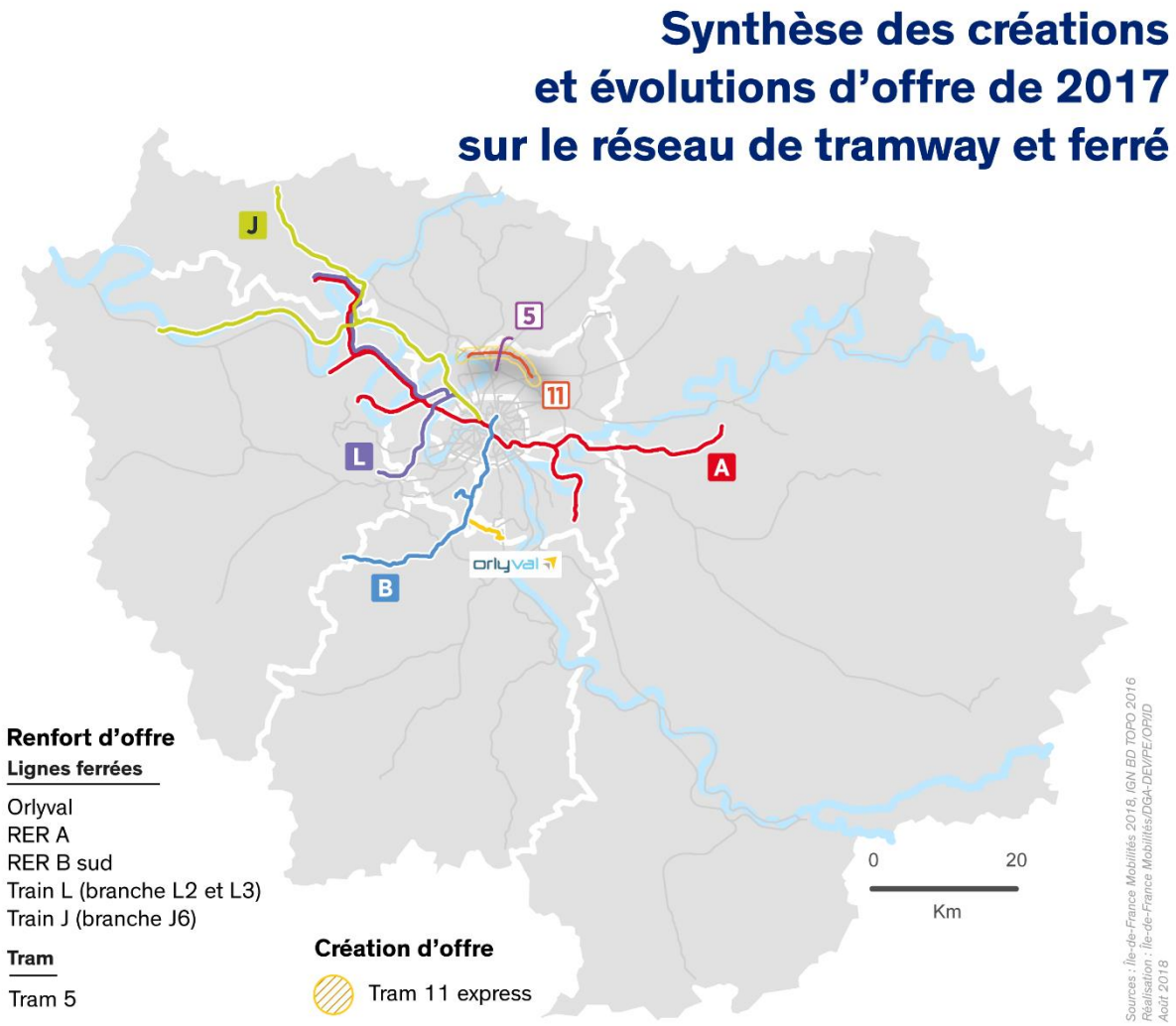
Source : Île-de-France Mobilités, 2018

La croissance de la fréquentation touche l'ensemble des modes de transports collectifs.



Renforts d'offre ferrée (Train, Métro, Tram)

La carte ci-après présente les renforts d'offre mis en service sur le réseau ferré en 2017.



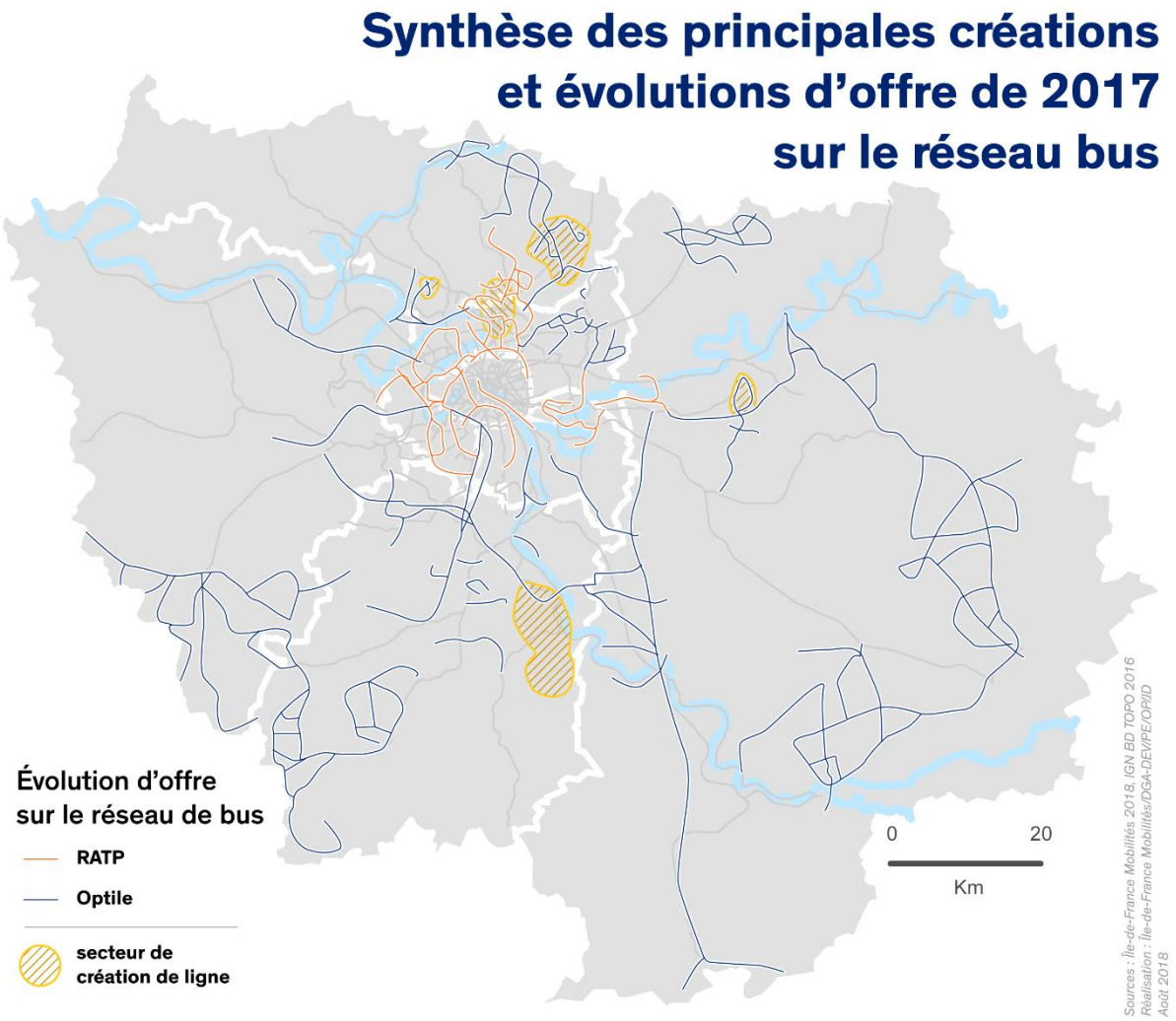
Ces renforts d'offre sont détaillés dans le tableau ci-après. L'ensemble de ces renforts représente un coût de fonctionnement supplémentaire de près de 34 millions d'euros en année pleine (dont 29,5 millions pour le Tram 11 express).

Ligne concernée	Description	Décision prise le	Date de mise en œuvre
Tram 11 express	Mise en service	11/01/2017	01/07/2017
Tram 5	Renfort d'offre pour améliorer la desserte du marché de Saint-Denis	28/06/2017	01/07/2017
Orlyval	Prolongation du service de 23h00 jusqu'à 23h40	11/01/2017	01/01/2017
RER B Sud	Evolution de l'offre en contre-pointe (prolongement de 2 trains de Laplace à Orsay-Ville le matin, arrêts supplémentaires au Guichet)	03/10/2017	13/11/2017
RER A / Train L (branche L3) / Train J (branche J6)	Refonte de grille	22/03/2017	15/12/2017
Train L (branche L2)	Ajout d'un train en contre-pointe le soir	03/10/2017	15/12/2017

Un plan bus ambitieux

En décembre 2016, Île-de-France Mobilités a décidé la mise en œuvre d'un grand plan d'actions pour promouvoir le développement et l'usage du bus. Ce plan porte à la fois sur le développement de l'offre bus, le renouvellement des matériels et l'amélioration de l'information voyageurs. Il vise à apporter des réponses différenciées et adaptées à chacun des territoires franciliens, en tenant compte des évolutions urbaines en cours. Ce plan bus va relever cinq défis pour un réseau de bus accessible à tous, pour tous les territoires, avec une meilleure continuité dans le temps, confortable et respectueux de l'environnement, et 100 % numérique.

La carte ci-dessous présente les renforts et restructurations d'offre mis en service sur le réseau de bus en 2017.



Le tableau ci-après récapitule les renforts et opérations de restructuration d'offre mis en service en 2017 sur les lignes de bus RATP. Le coût de l'ensemble de ces renforts représente environ 16 millions d'euros en année pleine. Cela intègre la restructuration bus autour de la mise en service du Tram 11 express le 1er juillet 2017.

Lignes RATP renforcées dans le cadre du plan bus

Ligne	Origine-destination	Département	Décision prise le	Date de mise en place
112	PARIS (Château de Vincennes) SAINT-MAUR-DES-FOSSES (La Varenne-Chennevières)	75-94	06/12/2016	03/01/2017
166	GENNEVILLIERS (ZAC des Louvresses) PARIS (Porte de la Chapelle)	75-93-92	06/12/2016	03/01/2017
173	PARIS (Porte de Clichy) LA COURNEUVE (La Courneuve 8 mai 1945)	75-93	06/12/2016	03/01/2017
174	PUTEAUX (La Défense) CLICHY/SAINT-OUEN (Gare de Saint-Ouen RER)	92-93	06/12/2016	03/01/2017
238	SAINT-GRATIEN (Gare RER) LEVALLOIS-PERRET (Pont de Levallois-Bécon)	92-95	06/12/2016	03/01/2017
241	RUEIL-MALMAISON (Rueil-Malmaison RER) PARIS (Porte d'Auteuil)	92	06/12/2016	03/01/2017
276	PUTEAUX (La Défense) GENNEVILLIERS (Les Courtilles)	92	06/12/2016	03/01/2017
538	COLOMBES/GENNEVILLIERS (Gare du Stade/Les Courtilles) GENNEVILLIERS (Port de Gennevilliers)	92	06/12/2016	03/01/2017
190	CLAMART (Petit Clamart – RD906) ISSY-LES-MOULINEAUX (Mairie d'Issy)	92	22/03/2017	01/05/2017
220	BRY-SUR-MARNE (Bry-sur-Marne RER) TORCY (Torcy RER)	77-94	22/03/2017	18/04/2017
250	AUBERVILLIERS (Fort d'Aubervilliers) - GONESSE (Gonesse-ZI de la Fontaine Cypière)	93-95	22/03/2017	18/04/2017
379	VELIZY-VILLACOUBLAY (Vélizy 2) ANTONY (Antony-La Croix de Berny RER)	78-92	22/03/2017	18/04/2017
92	PARIS (Porte de Champerret) PARIS (Gare Montparnasse)	75	28/06/2017	02/10/2017
93	SURESNES (Suresnes - De Gaulle) PARIS (Invalides)	75-92	28/06/2017	06/11/2017
114	VINCENNES (Château de Vincennes) VILLEMOMBLE (Villemomble - Les Coquetiers)	75-93-94	28/06/2017	04/09/2017
124	VINCENNES (Château de Vincennes) VAL-DE-FONTENAY (Gare de Val-de-Fontenay)	75-93-94	28/06/2017	04/09/2017
132	PARIS (Bibliothèque François Mitterrand) VITRY-SUR-SEINE (Vitry-sur-Seine - Moulin Vert)	75-94	28/06/2017	02/10/2017
211	CHELLES (Terre Ciel) TORCY (Torcy RER)	77	28/06/2017	04/09/2017
306	SAINT-MAUR-DES-FOSSES (Gare de Saint-Maur - Créteil RER) NOISY-Le-GRAND (Noisy-le-Grand - Mont-d'Est RER)	93-94	28/06/2017	04/09/2017
528	PARIS (Gare Saint-Lazare) PARIS (Porte de Clichy)	75	28/06/2017	02/10/2017
394	ISSY (Issy-Val de Seine RER) BOURG-LA-REINE (Bourg-la-Reine RER)	92	03/10/2017	11/12/2017
106	JOINVILLE-LE-PONT (Joinville-le-Pont RER) VILLIERS-SUR-MARNE (Villiers-sur-Marne – Le Plessis-Trévise RER)	94	03/10/2017	04/12/2017
160	NANTERRE (Nanterre-Préfecture RER) BOULOGNE-BILLANCOURT (Pont de Saint-Cloud)	92	03/10/2017	04/12/2017
260	BOULOGNE-BILLANCOURT (Boulogne-Gambetta) PARIS (Suzanne Lenglen)	92-75	03/10/2017	04/12/2017
389	BOULOGNE-BILLANCOURT (Hôtel de Ville Boulogne-Billancourt) CLAMART (Clamart–Georges Pompidou)	92	03/10/2017	04/12/2017

Des réflexions ont par ailleurs été menées sur une restructuration importante du réseau de bus à Paris. Elles ont permis de définir un schéma cible du réseau de bus à Paris, adopté par Île-de-France Mobilités en juin 2017. Le résultat est un réseau plus simple, adapté aux besoins réels des habitants, avec de nouveaux quartiers desservis notamment sur les arrondissements périphériques de Paris.

- A terme, plus de la moitié des lignes parisiennes « à deux chiffres » seront modifiées (46 sur 60) et cinq nouvelles lignes seront créées : 25 de Vitry à Bibliothèque François-Mitterrand ; 45 de Concorde à Aubervilliers ; 59 de Gare de Clamart à Place d'Italie ; 71 de Porte de la Villette à Bibliothèque François-Mitterrand ; 77 de Joinville-le-Pont à Gare de Lyon.

- Pour améliorer la connexion entre Paris et les communes limitrophes, six lignes de bus « à 3 chiffres » seront également modifiées et quatre de ces lignes seront prolongées dans Paris créant de nouvelles dessertes : il s'agit des lignes 163, 201, 215 et 325.

La cible de mise en œuvre du projet est avril 2019. Des moyens techniques et humains supplémentaires ont été demandés à la Ville de Paris et à la Préfecture de Police afin de fluidifier la circulation des bus dans les lieux stratégiques du réseau bus parisien.

Lignes RATP restructurées dans le cadre de la mise en service du Tram 11 Express

Ligne	Origine-destination	Département	Décision prise le	Date de mise en place
133	SARCELLES (Sarcelles Bois d'Ecouen) Le BOURGET (Le Bourget RER)	93-94	28/06/2017	01/07/2017
156	EPINAY-SUR-SEINE (Gare d'Epinay-Villetaneuse) VILLETANEUSE (Villetaneuse - Université Paris 13)	93-94	28/06/2017	01/07/2017
168	SAINT-DENIS (Saint-Denis Université) SARCELLES (Sarcelles Chantepie)	93-94	28/06/2017	01/07/2017
237	SAINT-OUEN (Mairie de Saint-Ouen) EPINAY-SUR-SEINE (Gare d'Epinay-sur-Seine)	93	28/06/2017	01/07/2017
249	LES LILAS (Porte des Lilas) DUGNY (Dugny Centre-Ville)	75-93	28/06/2017	01/07/2017
256	SAINT-GRATIEN (Lycée d'Enghien) SAINT-DENIS (Saint-Denis Université)	93-94	28/06/2017	01/07/2017
268	SAINT-DENIS (Saint-Denis Université) ARNOUVILLE-LES-GONESSE (Villiers-le-Bel - Arnouville RER)	93-95	28/06/2017	01/07/2017
269	SARCELLES (Garges-Sarcelles) ATTAINVILLE (Hôtel de Ville d'Attainville)	95	28/06/2017	01/07/2017
270	SARCELLES (Garges-Sarcelles) STAINS (Stains - la Cerisaie) Ancien terminus : SARCELLES (Garges-Sarcelles RER)	95	28/06/2017	01/07/2017
333	GARGES-LES-GONESSE (Garges-Sarcelles RER) GARGES-LES-GONESSE (Garges l'Argentière)	95	28/06/2017	01/07/2017
337	MONTMAGNY (Deuil-la-Barre, Zone Artisanale du Moutier) STAINS (Gare de Pierrefitte - Stains)	93-94	28/06/2017	01/07/2017
353	SAINT-DENIS (Saint-Denis Université) SAINT-DENIS (ZAC Landy Nord)	93	28/06/2017	01/07/2017
356	DEUIL-LA-BARRE (Deuil-la-Barre - Marché des Mortefontaines) SAINT-DENIS (Cité Floréal) Ancien terminus : SAINT-DENIS (ZAC Landy Nord)	93-95	28/06/2017	01/07/2017
361	ARGENTEUIL (Gare d'Argenteuil) PIERREFITTE-SUR-SEINE (Gare de Pierrefitte - Stains RER)	93-95	28/06/2017	01/07/2017
370	SAINT-BRICE (Marché de Saint-Brice) ARNOUVILLE-LES-GONESSE (Villiers-le-Bel - RER)	95	28/06/2017	01/07/2017

Lignes CT3 ou en délégation de service public renforcées / restructurées

Les tableaux ci-dessous récapitulent les renforts d'offre mis en service en 2017 dans le cadre des contrats avec les opérateurs privés (contrats de type 3) et des délégations de service public. Le coût de l'ensemble de ces renforts représente environ 31 millions d'euros en année pleine.

Lignes CT3 :

Dépt	Réseau	Objet du projet	Décision prise le	Date de mise en place
95	Parisis et Valbus	Restructuration de Franconville	03/10/2017	02/05/2017
91	Les Ulis - Massy - Saclay	Mettre en place une expérimentation de transport à la demande sur la zone d'activités de Courtabœuf (zones 8 et 9) pour 6 mois	28/06/2017	01/07/2017
94	Bord de l'eau	Renforcer la ligne 3 aux heures de pointe et aux heures creuses, le samedi et pendant les vacances d'été	28/06/2017	03/07/2017
77	Pep'S	Renfort lignes 32 (simplification et desserte systématique de Villages Nature depuis le RER E) et 34 (cadencement) Création des lignes 35 (desserte directe des gares de Chessy en semaine) et 47 (Villages Nature depuis les gares de Chessy)	03/10/2017	10/07/2017
78	Plaine de Versailles	Renforcer la ligne Express 15 (Saint-Cloud / Plaisir) sujette à des surcharges récurrentes	28/06/2017	31/07/2017
91	Val d'Essonne	Clarifier la vocation des lignes 207 et 208 autour de Mennecy et des lignes scolaires, faciliter les correspondances bus-train	28/06/2017	28/08/2017
93	Goussainville	Renforcer la ligne 11 en heure de pointe	28/06/2017	28/08/2017
95	Grand'R	Expérimentation TAD Flexo sur la gare de Louvres et renfort des lignes R5 et R6	28/06/2017	28/08/2017
78	Albatrans	Première étape de la restructuration de la ligne 91-06 desservant le plateau de Saclay	03/10/2017	28/08/2017
91	Orgebus - Genovebus	Renforcer la desserte des quartiers ouest de Brétigny-sur-Orge et Saint-Michel-sur-Orge par les lignes DM2B et DM16	28/06/2017	04/09/2017
95	Haut Val d'Oise	Renforcer la ligne C Restructuration et renfort d'offre	28/06/2017	04/09/2017
95	Grand'R	Renforcer l'offre matin et soir de la ligne R5	28/06/2017	04/09/2017
93	TRA	Restructuration liée au Tram 11 Express	03/10/2017	04/09/2017
95	Goëlys	Renfort d'offre et mise en correspondance des horaires avec la ligne K	13/12/2017	04/09/2017
91	Arpajonnais	Renfort d'offre scolaire	03/10/2017	04/09/2017
95	R'Bus	Renfort lignes 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12	04/10/2017	06/11/2017
77	Mélibus	Renfort lignes A, E et O	04/10/2017	06/11/2017
95	Valbus élargi	Restructuration de la desserte interne de Franconville	04/10/2017	02/05/2017
78	Poissy Aval	Restructuration du réseau urbain de Poissy et renfort ligne 8 (Chambourcy-Poissy)	03/10/2017	06/11/2017

77	Citalien	Renfort de la ligne Citalien du lundi au samedi, création d'une offre le dimanche	03/10/2017	06/11/2017
77	Sénart Bus	Renfort d'offre sur la ligne 51 et le TZEN1, et optimisations d'offre sur les lignes 55 et 96	03/10/2017	06/11/2017
77	Sénart Bus	Prolongement de la ligne 17 pour desservir le lycée Marcel Pagnol à Athis-Mons	13/12/2017	04/09/2017
77	TRAMY	Restructuration du réseau urbain de Coulommiers et développement de la ligne 13 express vers Meaux	03/10/2017	06/11/2017
77	Seine-et-Marne Express	Renfort de la ligne express 17 et 34, renfort en période scolaire de la ligne express 1	03/10/2017	06/11/2017
77	Mobilien Veolia Transport	Renfort de la ligne Mobilien 23 (élargissement des heures de pointe et renforcement de l'offre en heure creuse et en fin d'après-midi)	03/10/2017	06/11/2017
95	CIF	Adaptation de l'itinéraire de la ligne suite à la mise en service du BHNS de Gonesse	03/10/2017	01/07/2017
91	Les Ulis - Massy - Saclay	Renfort lignes 2, 3 et 9	13/12/2017	13/11/2017
77	SIYONNE	Cadencement de la ligne A et renforcer la ligne Emplet	03/10/2017	06/11/2017
78	Interurbain de Rambouillet	Renfort lignes Express 10 et Express 11, et diverses adaptations des lignes 3, 4, 5, 20, 24, 30	03/10/2017	01/01/2017
91	Etampois	Restructuration de la desserte d'Etampes intra-muros	03/10/2017	06/11/2017
77	Est Seine Marne et Montois	Renfort ligne 7, et adaptation des lignes 2, 3, 4, 6, 8	13/12/2017	04/09/2017
78	TRAVERCIEL	Renfort ligne 27 desservant La Celle-Saint-Cloud et Rueil-Malmaison	03/10/2017	04/12/2017
91	Express Sud Île-de-France	Doublage scolaire	13/12/2017	02/01/2017
91	Orgebus - Genovebus	Renfort ligne 107 et desserte de l'hôpital de Longjumeau	13/12/2017	28/08/2017

Lignes en délégation de service :

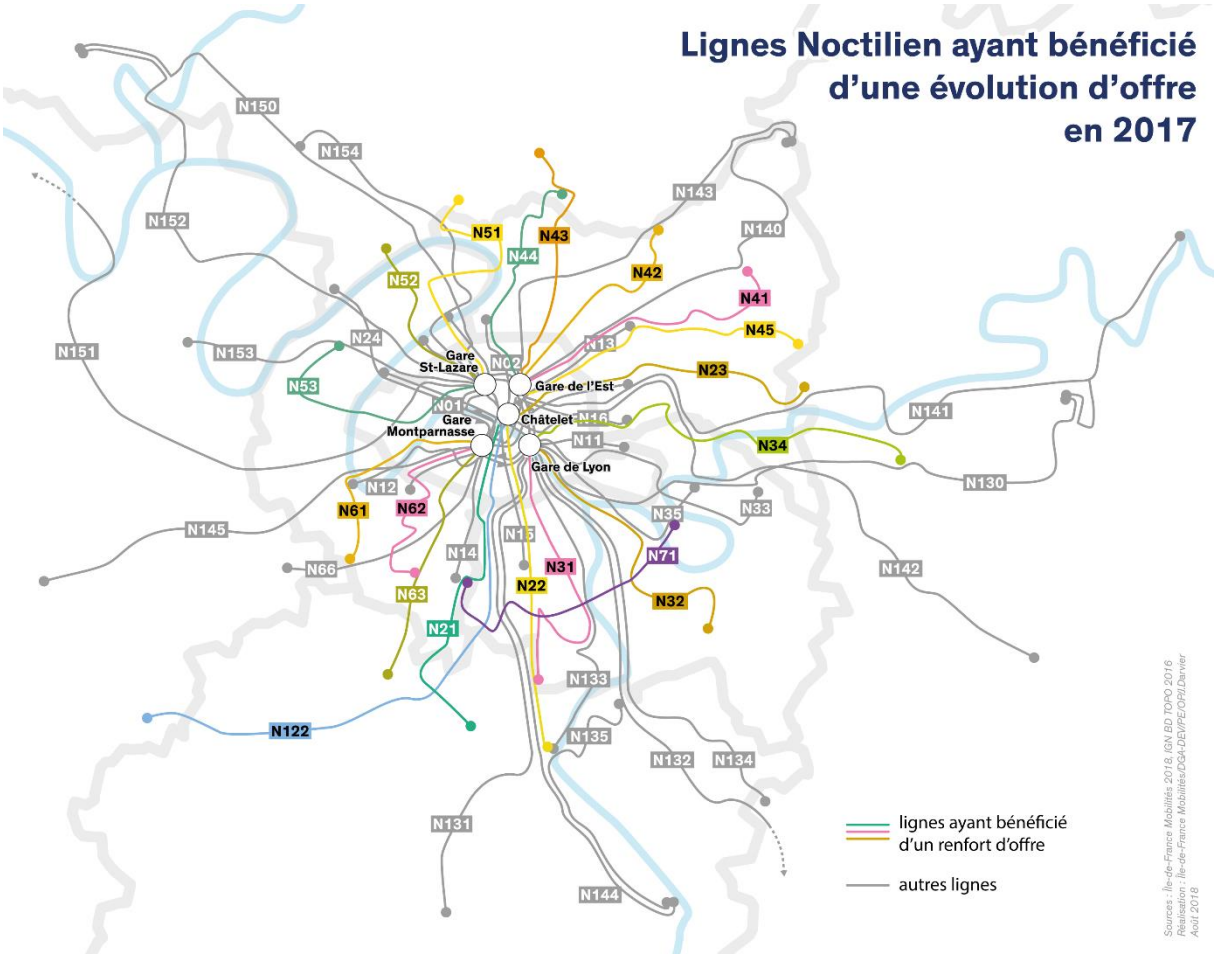
Dépt	Réseau / Ligne	Objet du projet	Décision prise le	Date de mise en place
77	Meaux-Melun	Desserte de Villages Nature	22/03/2017	01/07/2017
77	Meaux-Melun	Renforcement de la ligne le soir et création d'une offre le dimanche	03/10/2017	06/11/2017
78	Express A14	Renfort d'offre été sur les lignes Express A14	13/12/2017	01/01/2017

Lignes Noctilien exploitées par la SNCF et la RATP

Pour répondre aux besoins de déplacements des Franciliens la nuit et face au succès du réseau Noctilien (12 millions de voyages annuels en 2017, soit 50 % de plus qu'en 2010 et 10 % de plus qu'en 2016), Île-de-France Mobilités a approuvé en mars 2017 un plan d'actions pour le développement de ce réseau selon quatre axes :

- Développer l'offre des principales lignes radiales actuelles,
- Renforcer la capacité de la rocade parisienne au moyen de bus articulés (horizon 2018),
- Créer de nouvelles lignes le long des lignes de train-RER et en rocade en proche couronne (horizon 2019-2020),
- Prolonger des lignes radiales ou traversantes actuelles, afin de mailler et d'assurer des correspondances avec les nouvelles dessertes et de mieux desservir la grande couronne (horizon 2018-2019).

Conformément au plan approuvé en mars 2017, les premiers renforts d'offre des lignes existantes ont eu lieu à partir de mai 2017. Ils sont présentés sur la carte ci-après.



Le tableau ci-dessous présente les 19 lignes Noctilien renforcées en 2017 pour un coût d'exploitation annuel supplémentaire de 6,8 M€. Sur ces lignes, la fréquentation a progressé de 43% et l'offre de 60% en un an.

Ligne	Origine-destination	Département	Décision prise le	Date de mise en place
N21	PARIS (Châtelet) CHILLY-MAZARIN (Chilly-Mazarin Place de la Libération)	75-92-91	22/03/2017	22/05/2017
N23	PARIS (Châtelet) CHELLES (Chelles-Gournay RER)	75-77-94	22/03/2017	22/05/2017
N31	PARIS (Gare de Lyon) ORLY (Aéroport d'Orly – Terminal Sud)	75-91-92-94	22/03/2017	22/05/2017
N32	PARIS (Gare de Lyon) BOISSY-SAINT-LEGER (Boissy-Saint-Léger RER)	75-94	22/03/2017	22/05/2017
N34	PARIS (Gare de Lyon-Diderot-Diderot) TORCY (Torcy RER)	75-94	22/03/2017	22/05/2017
N43	PARIS (Gare de l'Est) SARCELLES (Gare de Sarcelles – Saint-Brice)	75-93-95	22/03/2017	22/05/2017
N45	PARIS (Gare de l'Est) MONTFERMEIL (Hôpital de Montfermeil)	75-93	22/03/2017	22/05/2017
N52	ARGENTEUIL (Collège Claude Monet) PARIS (Gare Saint-Lazare)	75-92-95	22/03/2017	22/05/2017
N53	NANTERRE (Nanterre Université) PARIS (Gare Saint-Lazare)	75-92	22/03/2017	22/05/2017
N71	SAINT-MAUR-DES-FOSSES (Saint-Maur Créteil RER) BOURG-LA-REINE (Bourg-la-Reine RER)	91-92-94	22/03/2017	22/05/2017
N122	PARIS (Châtelet) SAINT-REMY-LES-CHEVREUSE (Saint-Rémy-Lès-Chevreuse RER)	75-91	22/03/2017	18/04/2017
N22	PARIS (Châtelet) JUVISY-SUR-ORGE (Juvisy-sur-Orge RER)	75-91-94	28/06/2017	16/10/2017
N41	PARIS (Gare de l'Est) VILLEPARISIS – MITRY-MORY (Villeparisis - Mitry-le-Neuf RER)	75-93	28/06/2017	16/10/2017
N44	PARIS (Gare de l'Est) SARCELLES (Gare de Garges - Sarcelles)	75-93-95	28/06/2017	16/10/2017
N62	PARIS (Gare Montparnasse) LE-PLESSIS-ROBINSON (Robinson RER)	75-92	28/06/2017	16/10/2017
N63	PARIS (Gare Montparnasse) MASSY-PALAISEAU (Massy-Palaiseau RER)	75-91-92	28/06/2017	16/10/2017
N42	PARIS (Gare de l'Est) AULNAY-SOUS-BOIS (Aulnay-sous-Bois - Garonor)	75-93	03/10/2017	23/12/2017
N51	PARIS (Gare Saint-Lazare) ENGHIEN (Gare d'Enghien)	75-92-93-95	03/10/2017	23/12/2017
N61	PARIS (Gare Montparnasse) CLAMART (Clamart - Georges Pompidou)	75-78-92	03/10/2017	23/12/2017

L'expérimentation de navettes autonomes

Des solutions innovantes de transports publics vont progressivement s'ajouter à l'offre existante. **Des expérimentations de véhicules autonomes** 100% électriques ont ainsi été réalisées pour le dernier kilomètre de trajet des voyageurs :

- Début 2017 : la navette sur le pont Charles de Gaulle à Paris entre les gares de Lyon et d'Austerlitz a attiré 30 000 voyageurs en trois mois ;

- Depuis juin 2017 : une expérimentation est menée sur l'Esplanade de Paris La Défense. 35 000 voyageurs ont été recensés au cours des 5 premiers mois ; 97% se déclarent satisfaits de leur trajet d'après l'enquête IFOP réalisée pour le compte d'Île-de-France Mobilités ;

- Depuis novembre 2017 : une nouvelle expérimentation a été lancée entre la station Château de Vincennes (Ligne 1) et le Bois de Vincennes (Paris 12ème). Un nouveau mode d'exploitation est testé - le « platooning » ou convoi - afin de répondre aux pics d'affluence, les navettes autonomes sont accolées les unes aux autres pour circuler de manière très rapprochée. L'objectif à terme est de pouvoir opérer un nombre de navettes autonomes adapté à l'affluence de passagers.

<u>Les nouvelles infrastructures mises en service en 2017</u>

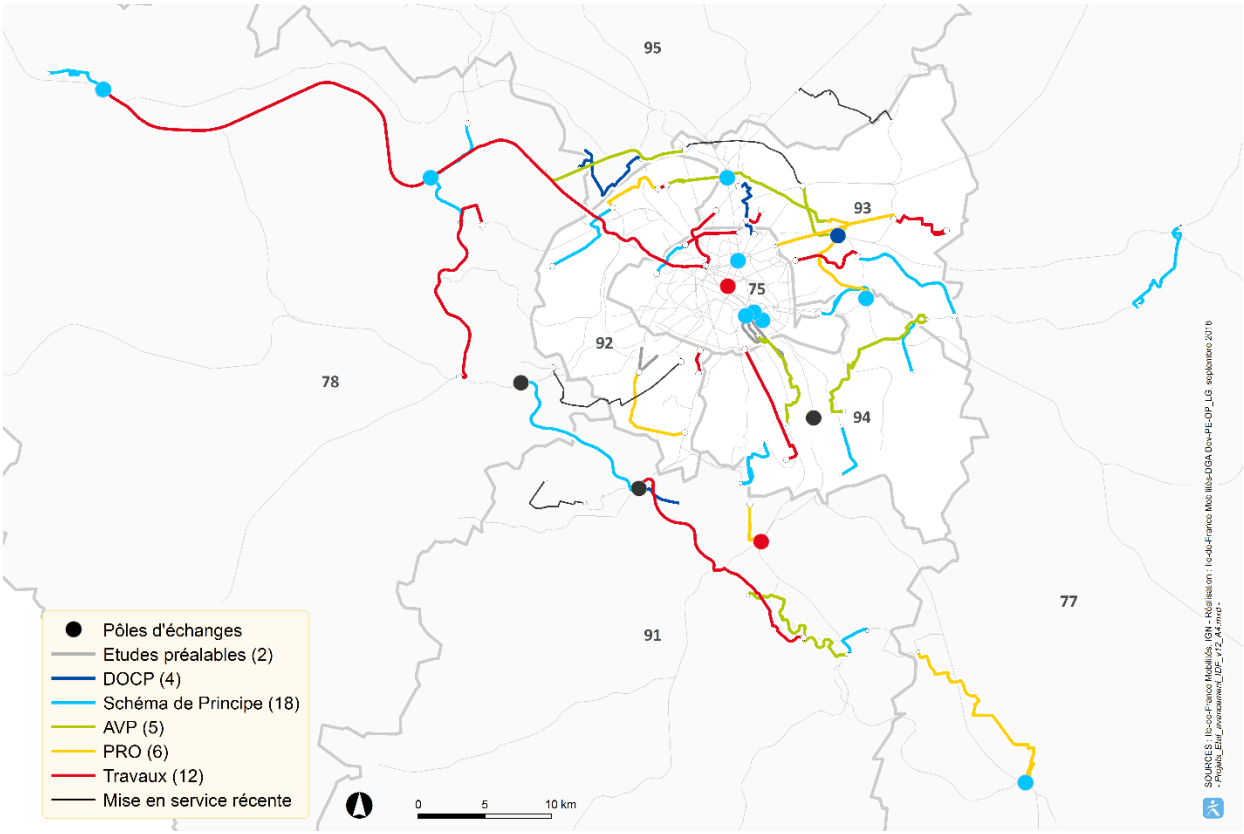
Les projets d'infrastructures pilotés par Île-de-France Mobilités visent à fiabiliser ou à développer le réseau de transports collectifs franciliens afin d'en favoriser l'usage en répondant aux besoins quotidiens de mobilité. Ces projets sont de nature diverse : train, métro, tramway, bus en site propre, télécabine, pôles d'échanges, centres bus.

Île-de-France Mobilités assure leur pilotage en qualité d'autorité organisatrice de la mobilité. A ce titre, elle veille au respect des programmes, des coûts et des délais des opérations conduites sous une maîtrise d'ouvrage tierce : SNCF Réseau, SNCF Mobilités, RATP, Société du Grand Paris, Départements notamment. Pour certains projets, Île-de-France Mobilités intervient en qualité de maître d'ouvrage. Il s'agit notamment des projets suivants : Tram 1 à Rueil-Malmaison, Tram 4 nouvelle branche Clichy-Montfermeil, Tram 7 à Juvisy, Tram 8 à Rosa Parks, Tram 9, Tram 10, Tram 12 express, Tram 13 express, T Zen 4, T Zen 5, Bus Entre Seine (aménagements dédiés aux bus sur le territoire d'Argenteuil, Bezons, Sartrouville et Cormeilles-en-Parisis).

Projet	Maître d'ouvrage	Mise en service
Tram 11 express	SNCF	Juillet 2017
Pôle de Châtelet-les-Halles	RATP	2017
Centre bus de Vélizy	Keolis	Juillet 2017

Avancement des autres projets d'infrastructures

La carte ci-dessous présente l'état d'avancement des projets de transports collectifs inscrits au CPER 2015-2020.



Le tableau suivant présente le stade d'avancement des études menées en 2017 et début 2018 sur les projets d'infrastructures de transports collectifs.

Elaboration du dossier d'objectifs et de caractéristiques principales
Tram 8 à Rosa Parks
Pôle de Noisy-le-Sec
Concertation préalable / Débat public
Bus Entre Seine
Tripôle gare de Lyon – gare de Bercy – gare d'Austerlitz
Etudes de schéma de principe
TCSP Altival
Bipôle gare du nord - gare de l'est

Métro 1 à Val-de-Fontenay
Pôle de Mantes-la-Jolie
Pôle de Melun
Pôle de Poissy
Pôle de Saint-Denis
Pôle de Val de Fontenay
Tram 1 à Rueil-Malmaison
TCSP du Mantois
TCSP Sénia - Orly
TCSP Esbly - Val d'Europe
Câble A - Téléval
Enquête publique
Tram 3 Maillot/Dauphine
Tram 13 express phase 2
Etudes d'avant-projet
T Zen 5
Tram 1 PACT
Etudes préalables aux travaux
T Zen 2
T Zen 3
T Zen 4
Tram 1 à Colombes
Tram 1 à Val-de-Fontenay
Tram 10
Tram 7 à Juvisy
Travaux
RER E à l'ouest
Métro 11 à Rosny-Bois Perrier
Métro 4 automatisation
Métro 12 à Mairie d'Aubervilliers
Métro 14 à Mairie de Saint-Ouen
Métro 4 à Bagneux
Pôle de Juvisy
Pôle de Châtelet-Les Halles
Tram 3 à Porte d'Asnières
Tram 4 nouvelle branche Clichy-Montfermeil
Tram 9
Tram 12 express
Tram 13 express phase 1

1.3 Encourager la pratique du vélo

Un service de location longue durée de vélos à assistance électrique

Île-de-France Mobilités a décidé en juin 2017 de lancer une délégation de service public pour la mise à disposition, l'entretien-maintenance et l'exploitation d'un service de location longue durée de vélos à assistance électrique (VAE) sur le territoire régional. Ce service sera mis en place en 2019.

Dans un premier temps, 10 000 VAE seront implantés sur l'ensemble de la région Île-de-France, et ce nombre pourra ensuite être porté à 20 000 vélos. Le tarif maximal pour l'usager sera de 40 €/mois. Ce service proposera uniquement des formules de location de longue durée (plusieurs mois). L'usager sera responsable du vélo pendant la durée de location.

Un plan d'action pour enrichir les données vélo dans la cartographie Open Street Map

Depuis fin 2017, Île-de-France Mobilités porte un projet de saisie des aménagements cyclables dans la base de données géographiques OpenStreetMap (OSM) sur le territoire de l'Île-de-France. En cohérence avec le défi 4 du PDUIF « donner un nouveau souffle à la pratique du vélo », ce plan d'action vise à promouvoir la pratique de ce mode par :

- la simplification de l'information aux usagers pour leur pratique quotidienne et la possibilité pour les usagers de trouver des itinéraires à vélo plus fiables et plus précis dans Vianavigo ;
- la mise à disposition sur l'open data d'une donnée la plus exhaustive et fiable possible sur les aménagements existants ; les collectivités pourront notamment la réutiliser librement pour leurs études (plans vélos, plans de mobilité entreprise, …) ;
- la valorisation des politiques territoriales en faveur du vélo.

Dans ce cadre, Île-de-France Mobilités a mandaté La Compagnie des Mobilités pour travailler en partenariat avec tous les acteurs franciliens du vélo concernés : la Région Île-de-France et les collectivités territoriales, les établissements publics, la communauté OSM, les agences d'aménagement et d'urbanisme (IAU Île-de-France et APUR).

Des aménagements cyclables dans le cadre des travaux de voirie pour les tramways ou BHNS

Île-de-France Mobilités réalise des aménagements cyclables continus dans tous les aménagements de voirie pour des tramways ou BHNS.

2. PRESERVER LA BIODIVERSITE, LES MILIEUX ET LES RESSOURCES

2.1 Prendre en compte les aspects environnementaux dans les projets d'infrastructures de transports collectifs

L'ensemble des projets d'amélioration ou d'extension du réseau de transports en commun francilien est soumis à des procédures administratives prévues dans la règlementation en vigueur, plus particulièrement dans le code des transports, le code de l'environnement et le code de l'urbanisme.

A chaque étape clé de l'élaboration d'un projet d'infrastructures de transports collectifs, l'ensemble des études techniques, d'insertion urbaine et environnementale est synthétisé dans un dossier, plus ou moins détaillé selon le niveau d'avancement du projet, soumis à l'approbation du conseil d'Île-de-France Mobilités. Il s'agit notamment du dossier d'objectifs et de caractéristiques principales qui sert de support à la concertation préalable, du schéma de principe, du dossier d'enquête publique, et de l'avant-projet arrêtant définitivement le programme, le coût et le planning de réalisation du projet.

Tout au long de la conception du projet, il est recherché, l'insertion urbaine et environnementale dans les territoires traversés la plus harmonieuse possible, limitant à la fois les impacts fonciers et environnementaux et répondant aux besoins de desserte identifiés pour les habitants.

Ces projets d'infrastructures de transports collectifs font l'objet d'une évaluation socio-économique « ex-ante » qui intègre, selon une méthode conventionnelle, les externalités environnementales du projet. Cette évaluation valorise notamment la réduction des nuisances liées à la circulation automobile grâce au report modal généré par le projet (émissions de gaz à effet de serre, pollution atmosphérique, bruit). Les externalités sont monétarisées et prises en compte dans le calcul des indicateurs permettant de mesurer l'utilité socio-économique du projet pour la collectivité. Ces éléments sont intégrés au schéma de principe et au dossier d'enquête publique.

Tous ces projets sont en outre soumis à une démarche d'évaluation environnementale, conformément aux droits européen et français. Elle permet au maître d'ouvrage d'intégrer les enjeux environnementaux dès la conception, par une approche globale. Elle permet également de garantir l'information du public et permettre sa participation dès l'élaboration du projet.

Dès lors qu'elle exerce la maîtrise d'ouvrage d'un projet d'infrastructures de transports collectifs, Île-de-France Mobilités est soumise à cette obligation **et réalise une étude d'impact dès la conception, afin de traiter l'ensemble des enjeux environnementaux par une approche globale** : utilisation des ressources naturelles, impact sur la faune, la flore, le sol, l'eau, l'air, le climat, le paysage, le patrimoine culturel, la santé humaine…

L'étude d'impact comprend une analyse de l'état initial du site et de son environnement, la justification des différents choix réalisés, l'étude des effets du projet. Ces éléments permettent au maître d'ouvrage Île-de-France Mobilités d'anticiper les conséquences dommageables sur l'environnement, afin de pouvoir y remédier, en visant, dès la conception du projet :

- à éviter en priorité les atteintes à la biodiversité et aux services qu'elle fournit ;
- à défaut, d'en réduire la portée ;
- et en dernier lieu, de compenser les atteintes qui n'ont pu être évitées ni réduites.

Ces mesures environnementales, dites mesures ERC (Evitement, Réduction, Compensation) sont présentées dans l'étude d'impact de chaque projet.

L'étude d'impact permet également de garantir l'information du public et permettre sa participation dès l'élaboration du projet, à travers l'enquête publique. Elle permet aussi d'éclairer l'autorité administrative amenée à prendre sa décision pour autoriser ou refuser le projet (la Préfecture du département concerné, pour la plupart des projets de transports portés par Île-de-France Mobilités).

L'intérêt général du projet est apprécié notamment à partir de l'analyse des impacts sur l'environnement, des différentes alternatives envisagées, des mesures prises pour éviter, réduire, et le cas échéant compenser les impacts notables du projet sur l'environnement.

Procédures réglementaires pour la protection de l'environnement

Une fois le projet déclaré d'utilité publique, Île-de-France Mobilités, lorsqu'elle exerce la maîtrise d'ouvrage des projets, mène différentes procédures réglementaires, sur des thématiques ciblées liées à la protection de l'environnement, avant la réalisation des travaux :

- **L'évaluation des incidences au titre de la loi sur l'eau**

  Certains travaux, installations ou ouvrages ayant un impact sur la ressource en eau et les milieux aquatiques doivent faire l'objet d'une autorisation environnementale (arrêté préfectoral) ou d'une déclaration Loi sur l'eau (autorisation administrative se présentant sous la forme d'une autorisation de travaux).

  L'enquête publique, telle que celle menée pour le Tram 13 express entre décembre 2016 et janvier 2017, permet d'informer la population sur la nature des aménagements hydrauliques et de leurs incidences sur la ressource en eau, le milieu aquatique, l'écoulement, le niveau et la qualité des eaux

  Plusieurs lignes de tramways en projet ont obtenu un arrêté Loi sur l'eau en 2017 :

Projet	Arrêté loi sur l'eau
Tram 13 express phase 1	Avril 2017
Tram 12 express	Mai 2017
Tram 10	Août 2017

- **La demande de dérogation au titre des espèces protégées**

  Certaines espèces animales et végétales, de forte valeur écologique, et menacées, donnent lieu à une protection particulière, par arrêtés pris à l'échelle nationale ou régionale. Il est interdit de leur porter atteinte directement ou à leur milieu, sauf dérogation accordée par l'Etat, dans le cadre d'une procédure spécifique prévue à l'article L. 411-2 du Code de l'environnement. Pour tout projet d'infrastructure susceptible d'avoir un impact sur des espèces protégées, Île-de-France Mobilités doit

faire une demande de « dérogation à l'interdiction de porter atteinte aux espèces protégées » auprès de l'Etat. Cette demande fait l'objet d'une consultation du public.

Deux projets ont obtenu une dérogation au titre des espèces protégées en 2017 :

Projet	Arrêté de dérogation au titre des espèces protégées
Tram 13 express phase 1	Décembre 2016 / janvier 2017
Tram 10	Mars 2017

- **La demande d'autorisation de défrichement**

  Les massifs forestiers sont protégés par le code forestier. Tout défrichement, quelle qu'en soit la surface, affectant un massif forestier de plus de quatre hectares, est soumis à demande d'autorisation préalable. Pour tout projet d'infrastructure impactant un massif forestier, Île-de-France Mobilités doit donc faire une demande d'autorisation à l'Etat. Cette demande fait l'objet d'une consultation du public.

  Deux projets ont obtenu une autorisation de défrichement en 2017 :

Projet	Arrêté de dérogation au titre des espèces protégées
Tram 12 express	Novembre 2017
Tram 10	Décembre 2017

Île-de-France Mobilités met en place des mesures compensatoires sur le long-terme.

Pour chacun des impacts résiduels significatifs du projet sur les milieux naturels, la délivrance des autorisations par l'Etat est subordonnée à la mise en place, par le maître d'ouvrage, de mesures de compensation environnementale.

Pour satisfaire à ses obligations réglementaires, et parce qu'une attention particulière est accordée à la prise en compte de l'environnement dans la conception des projets d'investissement, Île-de-France Mobilités est accompagné depuis plus de quatre ans par un opérateur de compensation spécialiste en biodiversité et en gestion forestière, CDC Biodiversité, pour la définition et la mise en œuvre des mesures compensatoires, qui s'effectue sur de nombreuses années : identification puis sécurisation des terrains susceptibles d'accueillir des mesures de compensation (par conventionnement avec des acteurs publics, ou à défaut par acquisition), élaboration et mise en œuvre de plans de gestion (restauration / réhabilitation, travaux d'entretien, suivi des indicateurs de gestion), sur des durées longues, allant de quinze à trente ans.

De nombreux projets de compensation environnementale sont en cours d'élaboration.

- **La compensation « défrichement »**
  - Exécution, sur d'autres terrains, de travaux de boisement ou reboisement pour une surface correspondant à la surface défrichée, assortie le cas échéant d'un coefficient multiplicateur compris entre 1 et 5. Île-de-France Mobilités privilégie des projets de boisement/reboisement dans le département de réalisation du projet de transport ;

- Réalisation de travaux d'amélioration sylvicole ;
- Versement d'une indemnité au Fonds stratégique de la forêt et du bois.

Illustration : Afin de compenser les défrichements réalisés pour la construction du site de maintenance et de remisage du futur Tram 9 sur le site des Vœux à Orly, Île-de-France Mobilités a choisi de participer financièrement à l'opération de boisement compensateur au sein du massif forestier de Saint Germain Laval, sur la commune de Coutençon en Seine-et-Marne. Le projet consiste à faire exploiter les peupleraies par les propriétaires, à replanter des essences plus nobles et plus diversifiées et à gérer le boisement pendant vingt ans.

- **La compensation « écologique »,** réponse globale de compensation et d'accompagnement pour les projets ayant des impacts résiduels portant sur le milieu naturel, afin de restaurer des milieux favorables aux espèces impactées par le projet (faune, flore).

Illustration : Malgré les mesures d'évitement mises en place pour optimiser l'emprise du projet, le tracé du Tram 10 impacte un hectare de boisements et de milieux semi-ouverts lors de la traversée de la forêt de Meudon, et trois hectares et demi de boisements pour le site de maintenance et de remisage. En compensation de ces impacts, Île-de-France mobilités s'est engagée à restaurer notamment quatre parcelles fortement dégradées au sein du Bois Carreau et du Bois de la Béguinière, avec un plan de gestion sur trente ans (mesure de compensation validée en mars 2017, en lien avec la dérogation à l'interdiction d'atteinte aux espèces protégées).

- **La compensation « foncière »**, pour les bois et forêts du domaine forestier privé de l'Etat et relevant du régime forestier, par principe inaliénables. Ce principe de compensation foncière permet de pérenniser et d'étendre les forêts domaniales en Île-de-France.

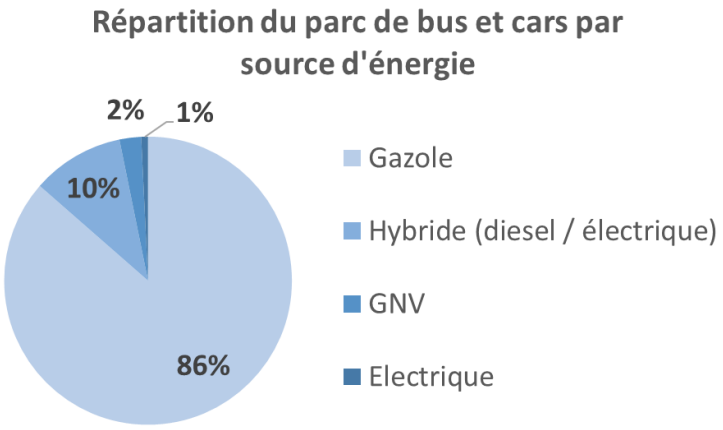
Illustration : Dans le cadre du projet de Tram 13 express, plusieurs hectares de forêt domaniale sont impactés. En mars 2017, Île-de-France Mobilités a ainsi fait l'acquisition d'un bois privé d'une surface de 37,1 ha, le bois de la Duchesse, situé sur la commune de Bonnelles (78) afin de l'échanger avec l'Etat contre les emprises nécessaires au projet dans la forêt domaniale de Saint-Germain-en-Laye.

2.2 Renouveler les bus pour réduire les émissions de polluants atmosphériques

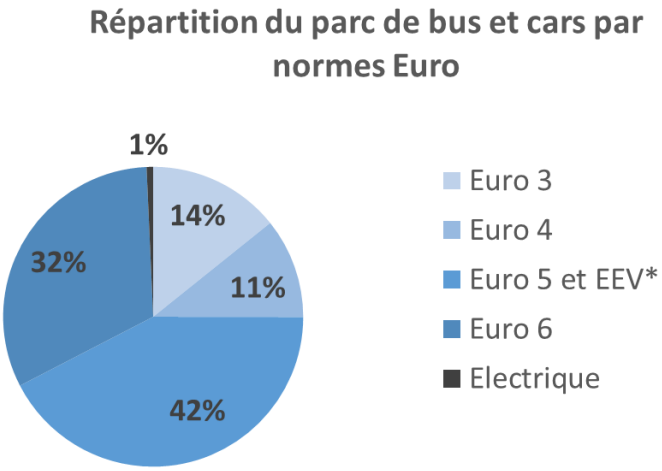
Île-de-France Mobilités a décidé de renouveler massivement la flotte francilienne pour développer un réseau de bus propres (électrique et bio-GNV notamment). Des expérimentations sont par ailleurs en cours pour tester des carburants alternatifs tels que le GTL ou le HVO. Les objectifs de renouvellement du parc sont les suivants :

- pour l'ensemble de la flotte francilienne : 30 % de bus propres (carburants alternatifs, électriques ou bio-GNV en 2020) et tous les véhicules neufs propres en 2029 ;
- pour les zones urbaines les plus polluées : intégralité du parc de bus propres en 2025.

A fin 2017, le parc francilien comprenant près de 9 900 bus et cars se répartissait comme suit :



A fin 2017, la répartition par norme Euro du parc de bus et cars était la suivante :



** EEV: norme européenne intitulée "véhicule plus respectueux de l'environnement" (sous-catégorie de la norme Euro 5, plus contraignante sur l'un des polluants)*

La RATP et Île-de-France Mobilités ont également passé commande en novembre 2016 de vingt nouveaux bus électriques de marque Bluebus afin de tester la charge rapide en terminus par prise (ligne 115) et pantographe inversé (ligne 126). En 2018, vingt nouveaux véhicules électriques viendront ainsi s'ajouter sur ces deux lignes. Par ailleurs, cinq Bluebus sont mis en service progressivement sur la ligne 69. Sur le réseau Optile, à fin 2018, onze bus électriques seront en circulation à Argenteuil et à Saint-Quentin-en-Yvelines.

Cela implique également l'adaptation des centres d'exploitation de bus aux nouvelles technologies : il a ainsi été décidé, pour les installations RATP, d'adapter huit centres bus au GNV et sept centres bus à l'électrique d'ici 2020, ainsi que dix dépôts au GNV et deux à l'électrique, pour les installations des opérateurs privés, toujours d'ici 2020.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités réalise actuellement un centre opérationnel bus neuf à Vaux-le-Pénil (77) : ce site sera d'emblée raccordé au réseau de gaz et pourra accueillir une flotte circulant intégralement au GNV.

Enfin, Île-de-France Mobilités a souhaité réaliser des tests d'émissions de polluants en situation réelle sur un échantillon représentatif de bus franciliens. Cela permettra de comparer les types de bus selon leurs normes Euro et leurs technologies et de s'assurer de la réalité des baisses d'émissions de polluants pour les bus de nouvelle génération. Ces tests sont réalisés dans le cadre d'une convention avec Airparif approuvée en juin 2017.

2.3 Faciliter l'accès aux transports en commun en cas d'épisode de pollution

L'Île-de-France est régulièrement confrontée à des épisodes de pollution, avec dépassement du seuil d'alerte ou persistance de dépassement du seuil d'information pour les particules ou pour l'ozone.

Ces épisodes de pollution s'accompagnent en général de mesures de restriction de circulation, déclenchées sur décision préfectorale. Ces mesures sont complétées conformément au code de l'environnement par une mesure tarifaire incitative pour l'utilisation des transports en commun, afin d'inciter les Franciliens à laisser leur véhicule au garage et à privilégier les transports collectifs.

Jusqu'en 2016, Île-de-France Mobilités instaurait la gratuité des transports les jours d'épisodes de pollution. Compte tenu du fort impact financier de cette mesure, Île-de-France Mobilités a créé en janvier 2017 une nouvelle tarification incitative, le forfait «anti-pollution», comme la règlementation le lui permet depuis la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015. Ce tarif dézoné de 3,80 € la journée est très incitatif pour les automobilistes de grande couronne et permet d'éviter les effets d'aubaine sans pénaliser les habitants du centre de l'agglomération.

En 2017, le forfait antipollution a été mis en place trois jours en janvier (249 000 unités vendues) et un jour en juin (96 000 unités vendues), soit un impact de 2,2 millions d'euros (TTC) sur les recettes.

2.4 Une vigilance accrue sur la qualité de l'air dans les espaces ferroviaires souterrains

Au-delà de la qualité de l'air dans l'environnement extérieur, Île-de-France Mobilités est également attentive à la qualité de l'air dans les espaces ferroviaires souterrains (tunnels, espaces voyageurs, ateliers…). C'est pourquoi elle a intégré dans les contrats passés avec la RATP et la SNCF une clause relative à la surveillance de la qualité de l'air dans ces espaces et à la mise en place de plans d'actions visant à réduire significativement l'exposition des salariés et usagers. Les plans d'actions portent en particulier sur :

- la réduction à la source des émissions de particules liées au freinage des trains par la généralisation du freinage électrique sur les nouveaux trains,
- l'amélioration du renouvellement d'air des espaces grâce à une meilleure ventilation,
- la réduction des émissions des véhicules de chantier,
- le transfert en surface des ateliers de maintenance du métro lorsque l'activité le permet.

Cette clause fait l'objet d'un reporting annuel de la part des opérateurs.

3. ASSURER LA COHESION SOCIALE ET LA SOLIDARITE ENTRE LES TERRITOIRES ET LES GENERATIONS

3.1 Une tarification vecteur de cohésion sociale et territoriale

Les transports en commun sont un important facteur de cohésion sociale et les frais de transport peuvent constituer un frein aux déplacements des personnes les plus modestes.

Île-de-France Mobilités a mis en place avec la Région Île-de-France la tarification Solidarité Transport pour permettre aux personnes en situation de précarité de se déplacer dans les transports publics franciliens en bénéficiant d'importantes réductions. Le Navigo Gratuité et le Navigo Solidarité permettent aux bénéficiaires des minima sociaux (RSA, CMU-C, ASS) de voyager gratuitement ou à prix très réduit (réduction de 75 % sur les forfaits Navigo mois et semaine et de 50 % sur les billets) sur l'ensemble du réseau de transport francilien. Fin 2017, on dénombrait 624 000 bénéficiaires de la tarification Solidarité Transport, dont 337 000 pour le droit à la gratuité et 287 000 pour le droit à la réduction.

Les forfaits Améthyste sont réservés aux personnes âgées et/ou handicapées sous conditions de ressources, ainsi qu'aux anciens combattants. Ces forfaits annuels permettent de se déplacer de manière illimitée sur tous les modes de transport à l'intérieur des zones de validité. Ils sont achetés et distribués par les Départements et la Ville de Paris qui peuvent moduler les critères d'éligibilité et demander une participation financière aux bénéficiaires. En 2017, ce dispositif comptait 315 000 bénéficiaires.

Le dispositif est complété par d'autres tarifications spécifiques destinées à certains publics ciblés (jeunes en insertion - 5 000 bénéficiaires de la gratuité à fin 2017 -, personnes atteintes de cécité, anciens combattants…).

Plus généralement, le forfait toutes zones (Navigo et Imagin'R) mis en place en 2015 permet aux abonnés de se déplacer de manière illimitée dans toute l'Île-de-France pour un même tarif quel que soit le lieu de résidence.

3.2 Rendre le réseau de transports collectifs accessible à tous

La mise en accessibilité de l'ensemble de la chaîne de déplacements a été rendue obligatoire par la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

La mise en œuvre du Schéma Directeur d'accessibilité (SDA)

L'accessibilité des transports collectifs concerne les véhicules, les gares ou arrêts, l'information voyageurs, ainsi que les équipements. L'objectif est que les personnes à mobilité réduite puissent entrer, circuler et utiliser l'ensemble des services comme les autres voyageurs.

Le SDA Ad'AP (SDA agenda d'accessibilité programmée) fixe les actions à mettre en œuvre, les responsables de ces actions, ainsi que la programmation des réalisations et leur financement. Le SDA Ad'AP a été approuvé par Île-de-France Mobilités en juillet 2015 puis par chaque préfet de département et par le préfet de la Région Île-de-France en mars 2016.

Les travaux en gare portent généralement sur la mise en place d'ascenseurs, d'escalators, de quais à bonne hauteur, de rampes d'accès, la suppression des obstacles aux abords de la gare, le rehaussement des quais et l'adaptation de la largeur des cheminements sur les quais et dans les couloirs, la mise en place de fauteuils dans les lieux d'attente, de bandes podotactiles d'éveil à la vigilance, de bandes de guidage, de balises sonores, ou encore l'amélioration de l'information voyageurs visuelle et sonore.

S'agissant du matériel roulant, les trains, les trams, et les bus aujourd'hui déployés sur le réseau intègrent pleinement les problématiques liées à l'accessibilité (planchers surbaissés et rampes d'accès dans les bus, places adaptées, informations visuelles et sonores, etc.).

Lignes de tramway

L'ensemble des lignes de tramways sont déjà 100% accessibles.

Réseau de métro

La ligne 14 (9 stations) est entièrement accessible.

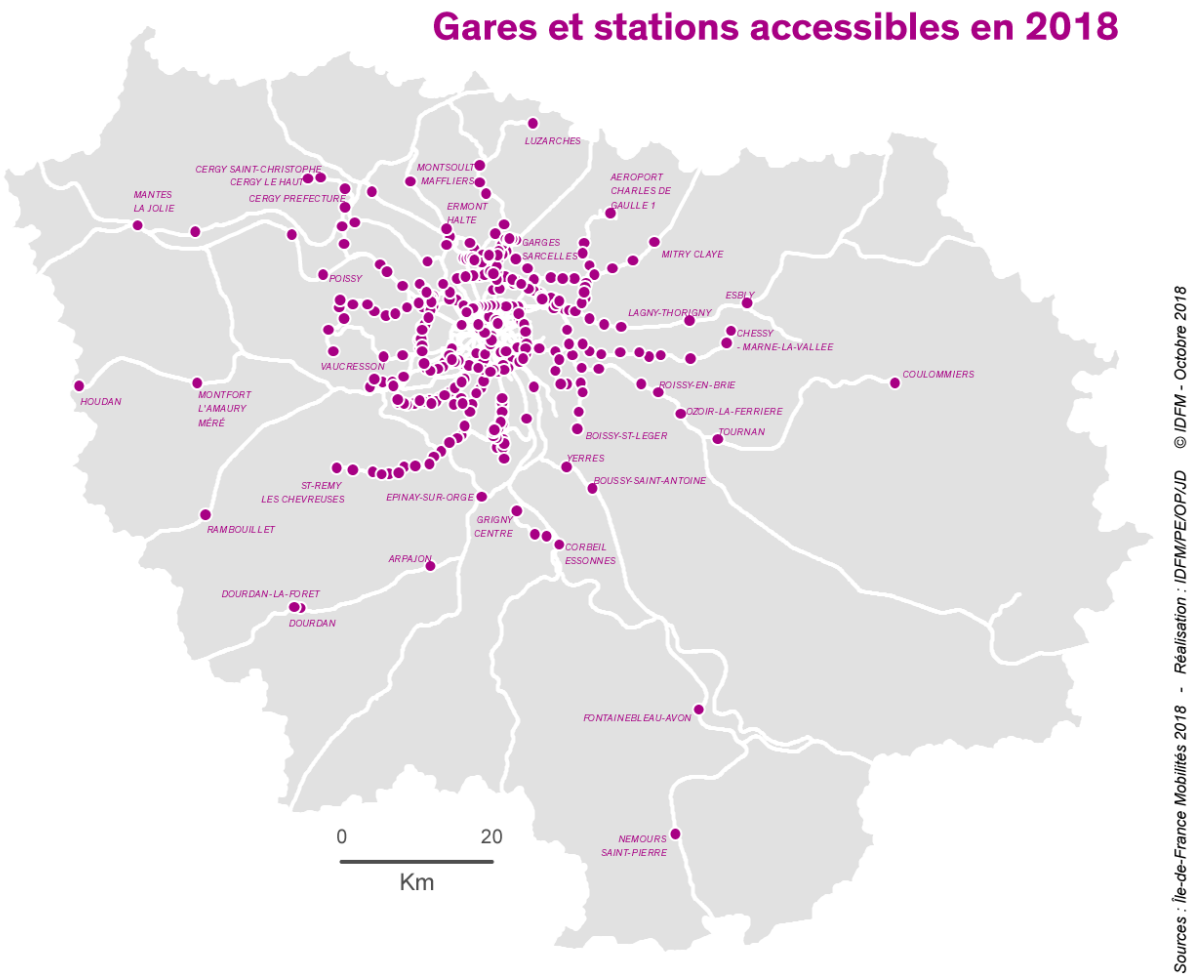
Gares du réseau ferré

En 2017, 29 gares ont été déclarées accessibles sur les lignes de train-RER C, D, H, J, L, P, R et U.

Ainsi, à fin 2017, sur le réseau de référence, composé de 268 gares (dont 207 de la SNCF) :

- L'ensemble des gares RER de la RATP étaient accessibles ;
- 101 gares SNCF étaient traitées, soit près de 50%.

Au total, à fin 2017, ce sont donc 60% des gares inscrites au SDA de 2009 qui étaient accessibles. Les gares restantes sont en cours d'étude, financées voire en travaux sur un planning prévisionnel global qui s'étend jusqu'à 2024. Une nouvelle convention de financement signée en 2018 entre Île-de-France Mobilités, la Région Île-de-France et la SNCF vise à augmenter les financements mobilisables pour accélérer les travaux sur les gares restantes.



Réseaux de bus

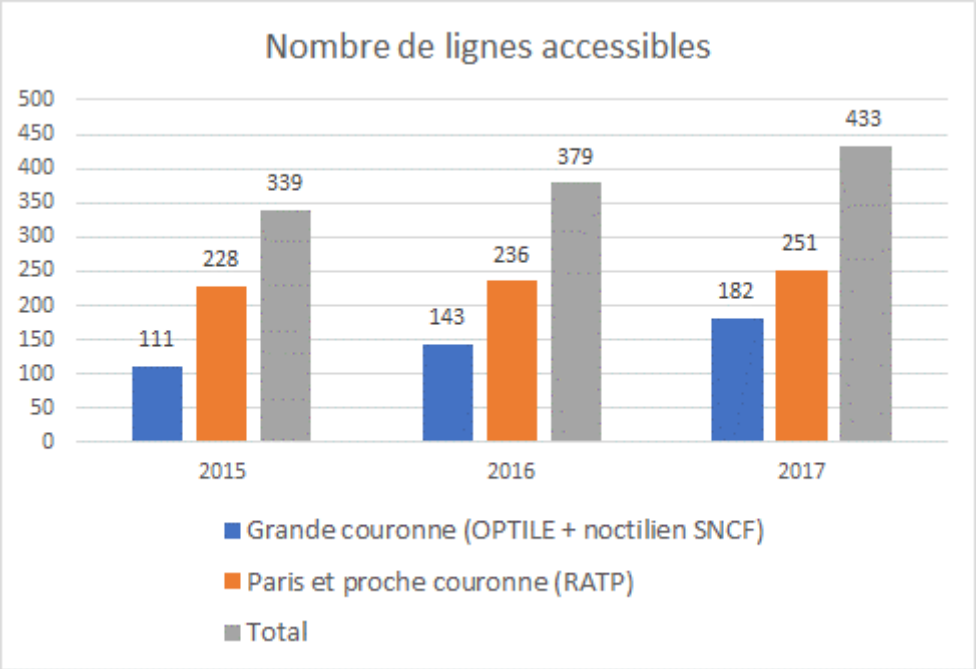
Depuis 2015, Île-de-France Mobilités est passée d'une logique d'instruction des demandes de subventions pour la mise en accessibilité des points d'arrêt à une logique d'animation de l'Ad'AP routier. Ainsi, à partir de 2015, plus de 620 collectivités ont été contactées par Île-de-France Mobilités pour :

- établir le diagnostic d'accessibilité des points d'arrêt des 860 lignes prioritaires inscrites au SDA Ad'Ap, soit 320 lignes situées en proche couronne (réseau RATP) et 540 lignes situées en grande couronne (réseau OPTILE et Noctilien SNCF) ,
- s'engager sur la programmation des travaux de mise aux normes des points d'arrêt (en termes de calendrier et de financement).

Cette mobilisation porte ses fruits :

- Les **véhicules** sont accessibles à 100% sur le domaine RATP et à 90% sur le domaine Optile ;
- 12 000 **points d'arrêt** ont fait l'objet d'une mise en accessibilité subventionnée par Île-de-France Mobilités - dont 774 en 2017, soit près de 50% du programme des 26 000 points du SDA Ad'Ap (pour 40 000 arrêts au total en Île-de-France) ;

- 433 **lignes** étaient accessibles à fin 2017 - dont 54 rendues accessibles en 2017, soit 50% du programme des 860 lignes inscrites au SDA Ad'Ap représentant 93% du trafic bus francilien. L'ensemble des lignes RATP à Paris étaient accessibles début 2018.



<u>3 critères pour déclarer une ligne « accessible »</u>

Une ligne est déclarée accessible dès lors qu'elle répond aux critères suivants :

- Au moins 70% des points d'arrêts accessibles ;
- Personnel formé à la prise en charge des personnes en situation de handicap et information voyageur mise à jour ;
- 100% du matériel roulant accessible (hors matériel de réserve).

Service routier d'assistance

Depuis 2017, le contrat STIF-RATP intègre un service routier d'assistance garantissant aux voyageurs en fauteuil roulant la continuité de leur parcours lorsqu'aucune autre solution de report n'est possible (vers une gare encadrante ou vers un autre mode de substitution). Dans ce cas, la RATP fait appel à un taxi ou à un transporteur routier afin de prendre en charge le voyageur en fauteuil depuis la gare où il rencontre une difficulté vers sa gare de destination.

<u>Services PAM : des services complémentaires pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap</u>

Le service PAM est un transport à la demande spécialisé réservé aux personnes les plus lourdement handicapées : celles dont la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH) reconnaît l'incapacité à un taux d'au moins 80 %, ainsi qu'aux personnes âgées pour les départements qui ont souhaité élargir le service. Conçu pour aider à l'insertion des personnes handicapées dans la vie sociale, il donne une priorité d'accès pour les

déplacements domicile – travail et santé, mais permet également des déplacements pour des motifs de loisirs, visites à des amis et à la famille, pour des raisons administratives, etc.

Le service PAM est un transport d'adresse à adresse (et non de point d'arrêt à point d'arrêt), avec un service d'accompagnement depuis ou jusqu'au véhicule, ce qui en fait un service de nature différente des prestations traditionnelles de transport public. Cette nature particulière explique sa tarification plus élevée que celle de droit commun et ce service ne peut être assimilé à du transport régulier ou à un transport à la demande classique.

Créé par le STIF en 2002, la mise en œuvre du service est déléguée aux huit départements d'Île-de-France. Le service coûte 42 M€ par an, dont 12,5 M€ financés par Île-de-France Mobilités.

Avec 13 400 utilisateurs réguliers ayant réalisé au moins une course sur l'année (sur près de 43 000 inscrits) et plus de 780 000 courses en 2017, le PAM a trouvé son public.

Nombre annuel de courses du réseau PAM :

	2017
PAM 75	296 606
PAM 77	127 238
PAM 78	69 550
PAM 91	46 963
PAM 92	31 380
PAM 93	56 216
PAM 94	59 337
PAM 95	93 749
PAM IDF	**781 039**

Source : Île de France Mobilités d'après données des transporteurs PAM

L'information voyageurs accessible à tous

Fusion de Vianavigo et Infomobi

Il existait à fin 2016 deux sites et applications d'Île-de-France Mobilités en matière d'information voyageurs en Île-de-France :

- Vianavigo, site d'informations générales et de recherche d'itinéraires
- Infomobi, site d'informations à destination des personnes en situation de handicap.

Ces deux sites ont fusionné en 2017 afin de proposer un seul portail des services d'information pour tous les publics, y compris ceux à mobilité réduite. On y retrouve toute l'information nécessaire pour préparer un déplacement : le numéro d'assistance téléphonique, de réservation d'une assistance en gare, des plans faciles à lire, les services de transports adaptés, etc.

Le « Studio d'innovation »

Pendant un mois à l'initiative d'Île-de-France Mobilités et de son Comité Open Data[2], des opérateurs de transport, des collectivités, des startups et des usagers ont partagé leurs compétences et expériences professionnelles au sein d'un « studio d'innovation » : données d'enquête (comme celle réalisée par Île-de-France Mobilités auprès des personnes à mobilité réduite), entretiens avec des experts de l'accessibilité et des représentants d'associations de personnes à mobilité réduite, comptes-rendus de parcours utilisateurs, etc. Ce studio constituait une cellule de réflexion visant à trouver des solutions innovantes pour améliorer l'expérience des personnes en situation de handicap sur le réseau francilien.

En particulier, pour aider les startups participantes à développer les services qu'elles proposent via des applications et sites internet, Île-de-France Mobilités a mis à leur disposition des informations concernant le niveau d'accessibilité des gares et les équipements existants, le référencement des ascenseurs ainsi que leur état de fonctionnement.

A la suite de ce travail commun, deux services ont été développé :

- Le premier permet de signaler la localisation d'arrêts de bus, notamment lors de leur déplacement temporaire en cas de travaux ; il est actuellement proposé sur l'application de recherche d'itinéraire Vianavigo Lab.
- Le second permet de signaler l'état de fonctionnement des ascenseurs et a également vocation à être intégré à l'application Vianavigo.

3.3 Faciliter le transport des élèves et étudiants

Faciliter le transport des scolaires passe d'abord par une politique tarifaire avantageuse pour l'accès au réseau de transports collectifs. Le forfait Imagine R permet aux étudiants et scolaires de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau d'Île-de-France pour un tarif réduit, ce tarif pouvant de surcroit être partiellement pris en charge par les départements. 920 000 jeunes ont souscrit à ce forfait au cours de la campagne 2017-2018, dont 452 000 scolaires et 468 000 étudiants.

Cela passe aussi par l'organisation de circuits spécifiques pour acheminer les élèves vers leur établissement scolaire, là où l'offre de transports collectifs n'est pas adaptée. Plus de 40 000 élèves utilisent l'un des 880 circuits de ramassage scolaire mis en place par Île-de-France Mobilités.

En complément, les transports scolaires adaptés permettent chaque année à plus de 10 000 jeunes Franciliens en situation de handicap de se rendre dans leur établissement scolaire. Il s'agit d'un service spécifique réalisé avec des véhicules de petite capacité et adaptés aux besoins des élèves (aménagement pour fauteuil roulant ou ambulance par exemple). Ces transports se font de porte à porte et sont adaptés aux horaires des cours.

[2] Ce comité, piloté par Île-de-France Mobilités, regroupe les différents transporteurs, les départements, la Ville de Paris, le Conseil Régional et la SGP pour travailler sur le partage des données de transport en Île-de-France.

3.4 Améliorer l'intermodalité au service des territoires

Les pôles d'échanges multimodaux sont les lieux d'interface entre un mode de transports collectifs structurant d'un territoire (train, métro, tramway, bus express) et les autres modes de déplacements. Ils représentent une étape essentielle des déplacements quotidiens des voyageurs au cœur des enjeux de mobilité, d'aménagement et de développement urbains. En Île-de-France, les pôles d'échanges sont essentiellement ferroviaires avec 455 gares, qui constituent autant de portes d'entrée sur les territoires, ainsi que 302 stations de métro. L'adaptation et la modernisation de ces gares et stations aux besoins des voyageurs sont un véritable défi.

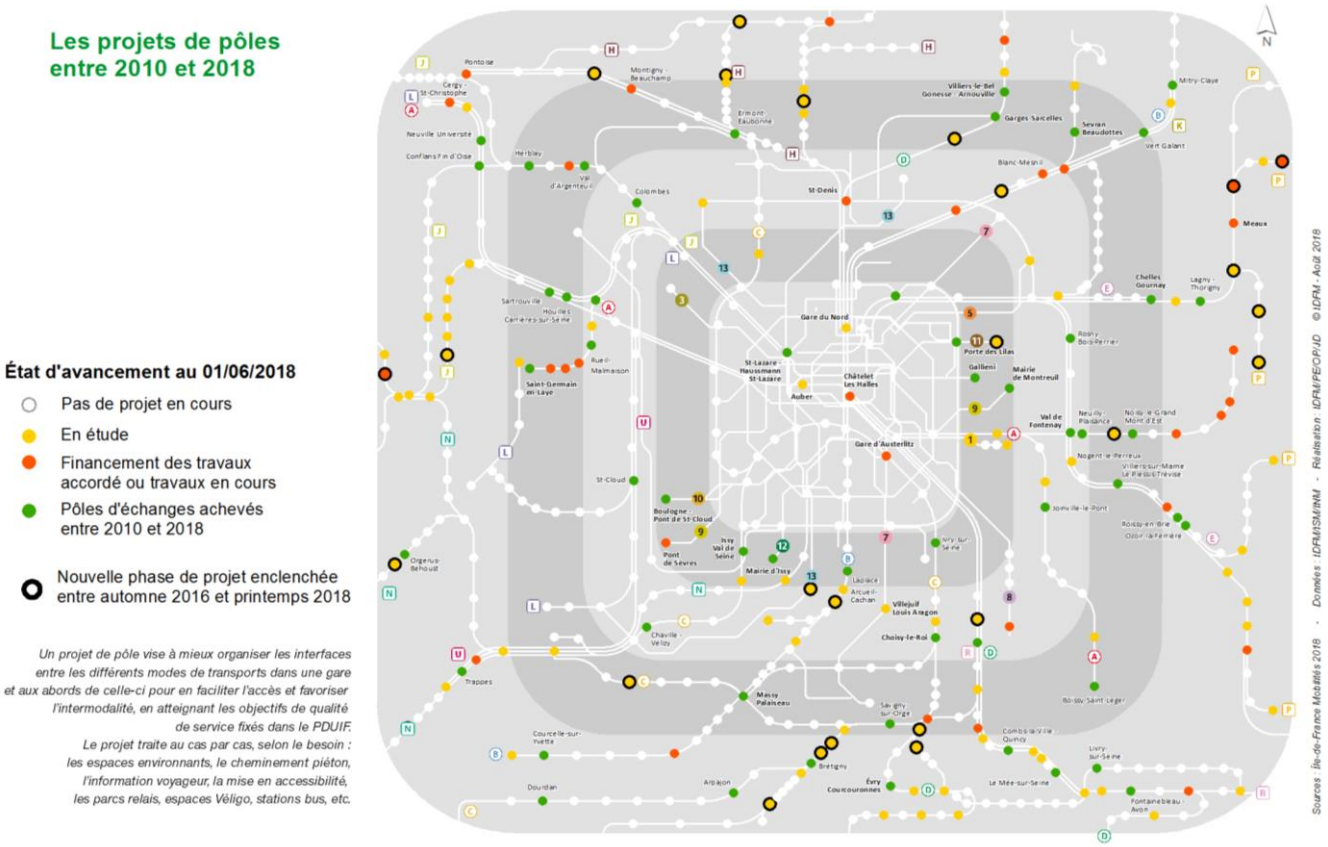
Un nouveau modèle de gares

Île-de-France Mobilités a approuvé en mai 2017 les grands principes d'un plan de développement des nouvelles gares d'Île-de-France, à la fois intermodales et multiservices. L'ensemble de ces programmes représente un budget global de 3 milliards d'euros d'ici 2025 (montant y compris la mise en accessibilité des gares).

Le plan porte en premier lieu sur la rénovation et l'amélioration du confort dans les gares (amélioration des circulations en gare, amélioration de l'information voyageurs grâce à plus de signalétique et d'écrans, création d'espaces de travail connectés, confortables et chauffés en gare, installation de toilettes, etc.), ainsi que sur le développement d'espaces commerciaux et de services.

En tant que carrefour des mobilités, les nouvelles gares ferroviaires doivent aussi faciliter les connexions avec les autres modes de transports traditionnels (bus, vélo, voiture, etc.) et les nouvelles mobilités (covoiturage, autopartage, glisse urbaine, free floating, vélo électrique, etc.).

L'effort de rénovation est engagé dans plus de 150 gares où des travaux sont en cours ou à l'étude.



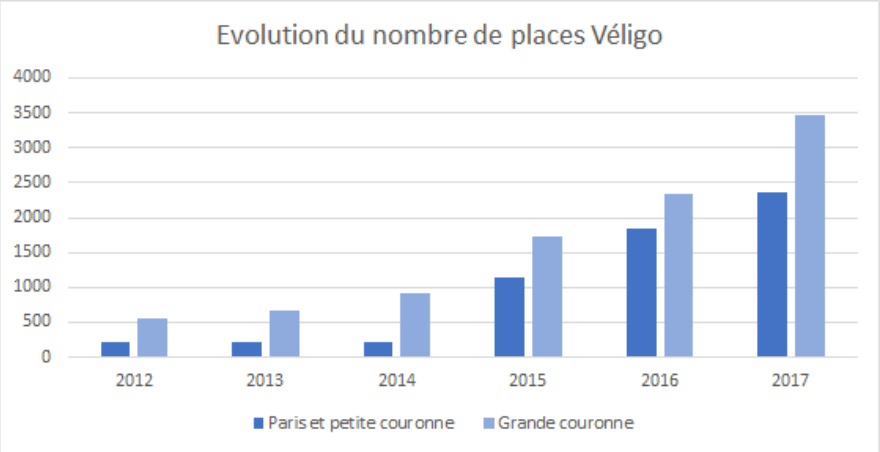
Des « éco-stations bus »

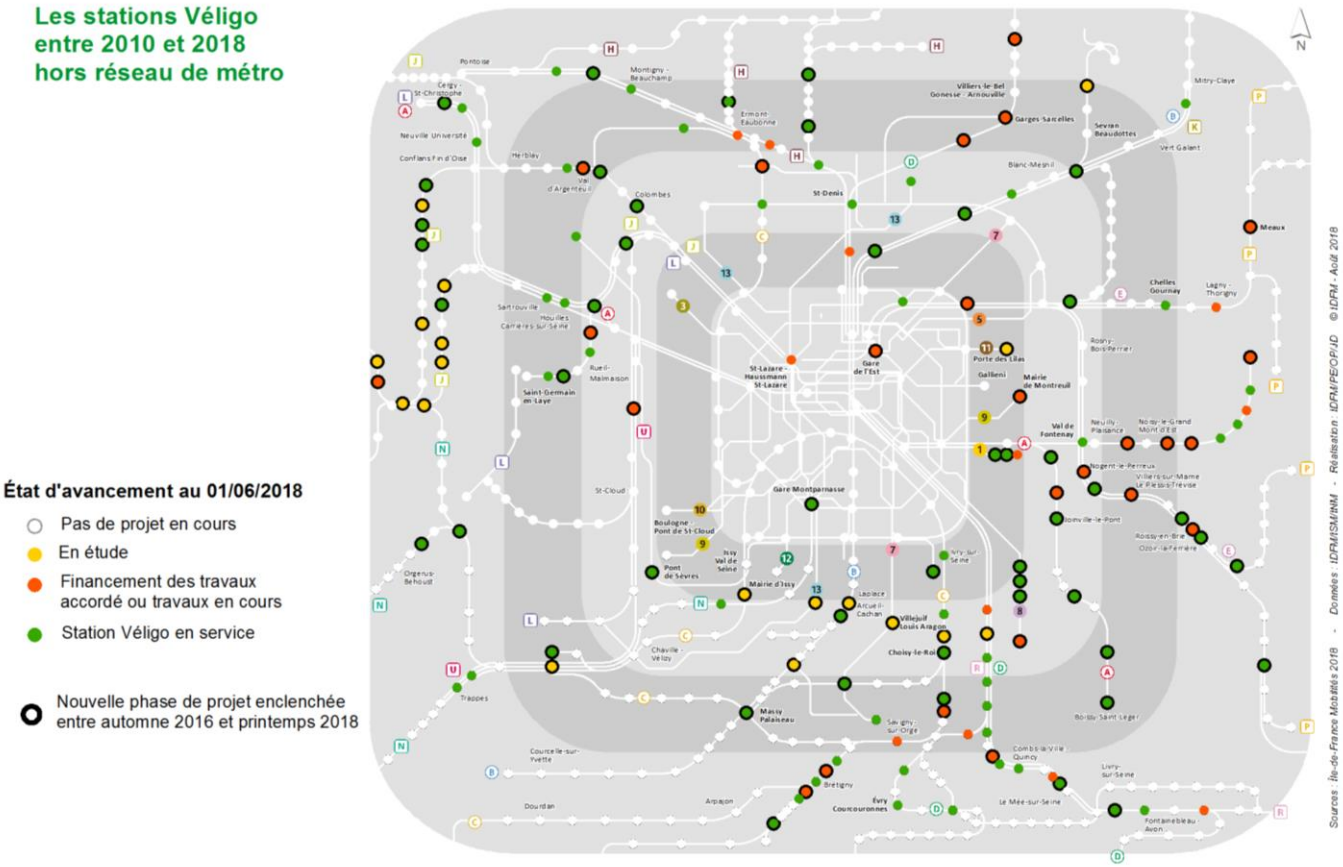
Dans la continuité de la démarche de rénovation des gares franciliennes, Île-de-France Mobilités a également entériné en mai 2017 un plan ambitieux de rénovation des gares routières afin de les faire évoluer en « éco-stations bus ». Ces stations bus seront mieux intégrées à leur environnement immédiat et devront permettre un meilleur confort d'attente aux usagers, renforcer leur sentiment de sécurité et leur procurer une meilleure lisibilité de la station. Le programme de rénovation et création concernera environ cinquante stations bus d'intérêt régional sur dix ans pour un budget de 200 millions d'euros, au rythme d'environ cinq par an. Plusieurs projets sont actuellement à l'étude avec la station bus de Château de Vincennes, celle de la rue de Bercy (Gare de Lyon) et celle du pôle de Nogent-sur-Marne.

Des espaces Véligo en gare

Île-de-France Mobilités encourage aussi l'usage du vélo comme mode de rabattement avec le développement de l'offre de stationnement Véligo en gare. A fin 2017, ce sont

ainsi près de 6 000 places qui ont été créées dans 93 gares pour un montant de 11,7 M€ dont 8 M€ subventionnés par Île-de-France Mobilités. Un tiers de ces places est sous abri.





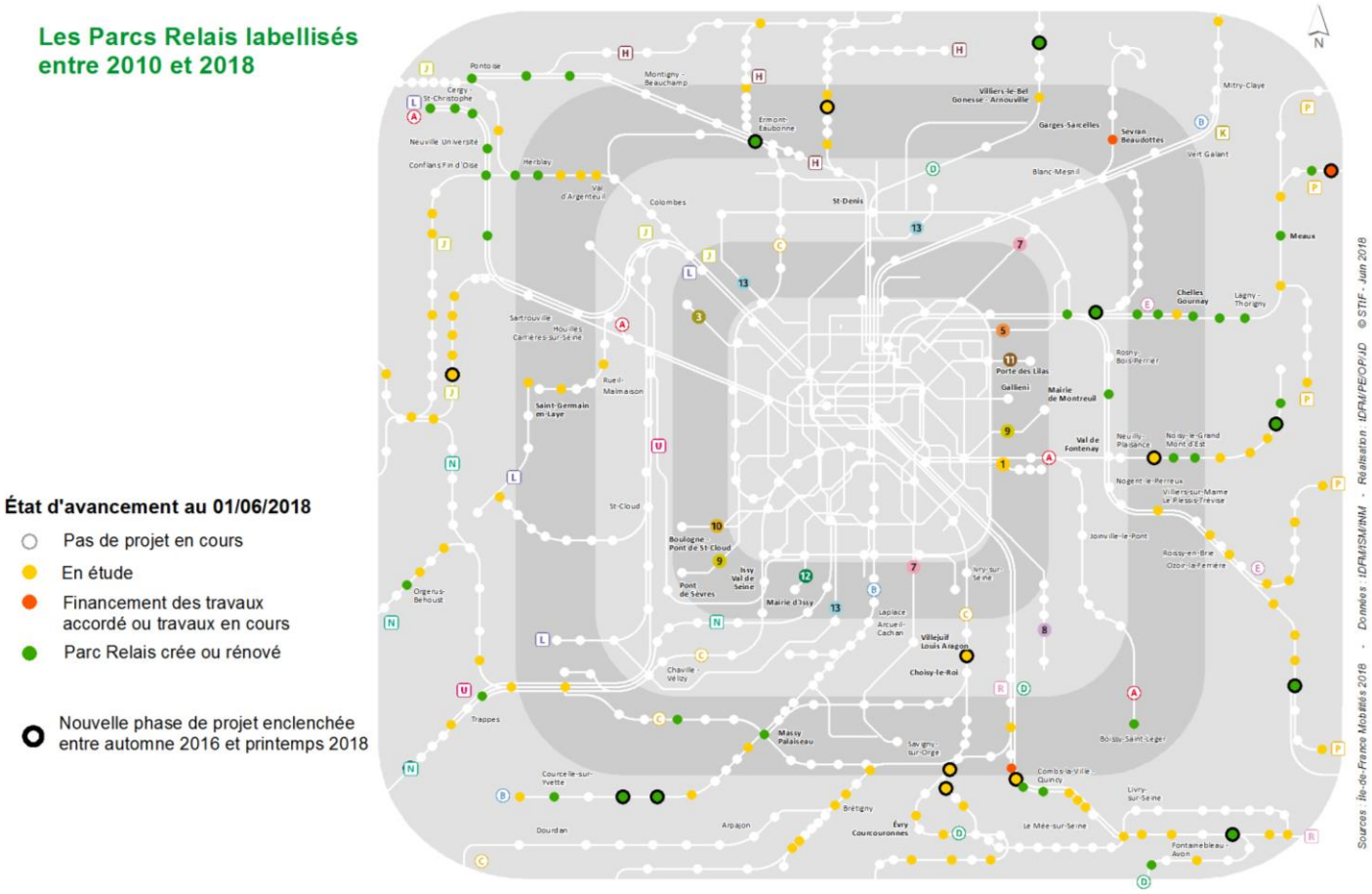
Des Parcs Relais labellisés

Par ailleurs, à fin 2017, 45 Parcs Relais labellisés étaient en service, soit plus de 15 000 places mises à disposition des usagers qui prennent la voiture pour accéder aux transports collectifs. 62,6 M€ de subventions ont été accordées par Île-de-France Mobilités depuis 2008 pour la mise en place de ces 45 parcs. Île-de-France Mobilités souhaite aller bien au-delà en portant à 80 le nombre de Parcs Relais labellisés et à 27 000 le nombre de places labellisées à l'horizon 2021.

En 2017, deux Parcs Relais labellisés ont vu le jour en gare de Longueville (ligne P) et de Moret-Veneux-les-Sablons (ligne R).

Les nouveaux Parcs Relais sont équipés :

- de places réservées et avantages tarifaires pour les covoitureurs,
- de points de charge pour les véhicules électriques et hybrides rechargeables,
- de places réservées à l'autopartage (si opportun) ,
- de vidéoprotection



Le soutien au covoiturage

Île-de-France Mobilités a décidé de soutenir le covoiturage, qui peut s'avérer une solution pertinente, notamment lorsque l'offre de transports en commun est insuffisante (nuit, zones peu denses…). Trois axes ont été retenus : la création de places réservées dans les Parcs Relais, une aide à l'arbitrage du choix de mobilité du voyageur par l'intégration du covoiturage dans Vianavigo et une expérimentation d'aide financière.

Dans ce cadre, Île-de-France Mobilités a mis en place l'opération « Tous ensemble pour le covoiturage » à partir d'octobre 2017 à travers un partenariat conclu avec une quinzaine d'entreprises de covoiturage : Île-de-France Mobilités verse une prime de 2€ aux partenaires de l'opération pour chaque trajet de covoiturage effectué dans la région, l'aide financière apportée étant plafonnée à 50 000 € par entreprise. L'objectif est d'inciter les Franciliens à

covoiturer en bonifiant la prime du conducteur, en diminuant le coût pour le voyageur ou bien en associant les deux mesures. Afin de faciliter l'organisation des déplacements, le covoiturage a été intégré dans Vianavigo.fr et son application qui permettent d'avoir une vision globale des offres. Au cours des trois premiers mois de l'expérimentation, plus de 14 000 franciliens ont utilisé l'une des applications de covoiturage partenaire de l'opération, et 77 000 trajets covoiturés ont été enregistrés. L'opération est prolongée jusqu'au 31 octobre 2018.

3.5 Proposer des solutions de mobilité dans les territoires les moins denses

Le transport à la demande (TAD) est un service de transport public qui ne fonctionne que lorsqu'une réservation a été enregistrée. Ce système est particulièrement pertinent lorsque la configuration géographique et la faible densité d'emplois et d'habitants rendent la création de lignes régulières trop coûteuse et trop rigide au regard de la demande.

Jusqu'à présent, à l'exception du TAD Filéo (Roissy), géré en direct par Île-de-France Mobilités, les services à la demande ont été créés par les collectivités dans le cadre de délégations de compétences accordées par Île-de-France Mobilités. Île-de-France Mobilités participe néanmoins au fonctionnement de 26 des 32 services TAD conventionnés en Île-de-France.

Face au constat du manque de synergie entre le TAD et les lignes régulières, de la faible visibilité de ce type de service et de la difficulté financière et technique des collectivités à les mettre en œuvre, Île-de-France Mobilités a créé en 2017 un nouveau produit de transport à la demande labellisé, baptisé Flexigo. L'objectif est d'optimiser les moyens mobilisés et de s'appuyer sur une centrale de réservation régionale pour réunir les systèmes existants et développer en lien avec les collectivités de nouvelles offres avec des critères de qualité de service standardisés à l'échelle de la Région Île-de-France. Le label permettra aux collectivités locales souhaitant mettre en place un tel service de bénéficier d'une participation financière d'Île-de-France Mobilités.

11 critères pour obtenir le label « Flexigo »

1. Service ouvert à tous (sans critère de domiciliation ou social)
2. Service non redondant avec les lignes régulières sur le territoire
3. Performance économique
4. Optimisation des moyens utilisés grâce à une maitrise des coûts fixes et à un meilleur taux de groupage (principalement matériel roulant)
5. Prise en charge et dépose à des points d'arrêts déterminés
6. Grille horaire ou plage horaire précisée
7. Critères de qualité de service objectivables et suivis
8. Véhicules disposant de la livrée régionale TAD
9. Service s'appuyant sur la centrale de réservation régionale mise en place par Île-de-France Mobilités
10. Service appliquant la tarification francilienne
11. Service proposant un système billettique suivant les prescriptions d'Île-de-France Mobilités

En janvier 2018, le premier TAD labellisé a vu le jour sur le territoire de la Communauté de Communes Gally-Mauldre. Il facilite l'accès au réseau ferré et aux lignes de bus régulières.

Par ailleurs, deux expérimentations de TAD innovants avec des itinéraires modulables en fonction de la demande ont été menées fin 2017 pour assurer les correspondances le soir en gare de Louvre-Puiseux et pour améliorer la desserte de la zone d'activités de Courtabœuf.

4. L'EPANOUISSEMENT DE TOUS LES ETRES HUMAINS

4.1 Être à l'écoute des usagers

Des échanges réguliers et renforcés avec les usagers

Le voyageur est au cœur de la politique et des projets décidés et mis en œuvre par Île-de-France Mobilités. Au-delà des procédures de concertation obligatoires liées aux grands projets d'investissement, Île-de-France Mobilités organise des échanges réguliers avec les associations d'usagers dans différents cadres tout au long de l'année.

Des comités de ligne se tiennent chaque année, qui visent à instaurer un échange entre Île-de-France Mobilités, 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 sur une ligne donnée : retour sur le fonctionnement de la ligne (offre et qualité de service notamment), projets d'amélioration et perspectives d'évolution. Cinq comités de ligne ont été organisés en 2017 concernant le RER A, le RER B, le RER C, le RER D et la ligne Transilien J6 (Paris Saint Lazare Mantes/Gisors).

Des dispositifs de concertation et co-construction des refontes d'offre sur le réseau ferré ont été mis en place depuis 2015. Sous l'égide d'Île-de-France Mobilités, les opérateurs concernés organisent des ateliers territoriaux associant élus locaux et associations d'usagers afin de contribuer à élaborer de manière concertée une nouvelle offre de transport. Un comité de ligne vient conclure le cycle de la concertation préalablement à la décision du conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités. Cette concertation est appelée à se poursuivre ensuite sur les conditions de mise en œuvre de cette nouvelle offre et après sa mise œuvre effective pour en apprécier les résultats.

En 2017, une concertation a été engagée sur le RER D dans la perspective du service annuel 2019, débouchant sur l'adoption d'une nouvelle desserte en fin d'année. Cette concertation se poursuivra jusqu'en 2019 sous l'égide d'un garant nommé fin 2017 par la Commission nationale du débat public. Sur le train C, une démarche de co-construction a été lancée pour définir une nouvelle offre dans la perspective du service annuel 2020, appelée à se poursuivre tout au long de l'année 2018.

Île-de-France Mobilités soutient et participe aussi activement à la démarche P+ engagée par SNCF Transilien sur les lignes de Paris Est, qui consiste en un dialogue et une concertation renforcée avec tous les acteurs des territoires desservis.

Des réunions de retours d'expérience (REX) sont organisées sur la gestion des situations perturbées. Elles s'appuient sur des témoignages concrets de voyageurs ayant rencontré des difficultés importantes pendant leurs déplacements suite à un incident précis. Ces retours d'expérience sont l'occasion pour les opérateurs de transport de proposer, en présence des associations d'usagers et sous l'égide d'un administrateur d'Île-de-France Mobilités, des solutions concrètes et opérationnelles afin d'améliorer la gestion des situations perturbées et la qualité du service.

Les « Témoins de ligne » de l'AUT Île-de-France sont un dispositif conçu en partenariat avec la RATP et financé à 100 % par Île-de-France Mobilités. Ce dispositif permet de recueillir les témoignages d'un panel d'environ 750 voyageurs sur les dysfonctionnements du réseau RATP, témoignages qui font ensuite l'objet de réponses de la RATP. Des réunions semestrielles en présence d'usagers qui ont témoigné sont organisées pour faire un point sur les témoignages remontés, les sujets d'actualité, mais surtout afin de permettre des échanges liés à un thème choisi au préalable par les partenaires. Une réunion a ainsi été organisée le 26 avril 2017 pour présenter le bilan de la restructuration du réseau de bus dans Paris.

Au-delà de ces différents dispositifs, Île-de-France Mobilités entretient une **relation permanente avec les associations et collectifs d'usagers**, par des réunions régulières et complémentaires des dispositifs décrits plus haut afin de faire le point sur leurs préoccupations, mais aussi d'aborder des dossiers spécifiques à certaines lignes, principalement du réseau ferré. Ainsi, plus d'une trentaine de réunions avec des associations d'usagers ont été organisées en 2017 (dont une en présence de la présidente de la Région Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités).

Enfin, Île-de-France Mobilités a travaillé depuis 2014 avec tous les opérateurs de transport à l'élaboration d'une charte francilienne d'engagement pour le traitement des réclamations des voyageurs. Elle comporte les standards de qualité à respecter par tous les opérateurs, et un dispositif de partage d'informations sur les sujets communs aux transports franciliens. Cette démarche permet de répondre de manière plus coordonnée, efficace et cohérente aux demandes des voyageurs et s'inscrit dans la préparation des futures mises en concurrence. Cette charte a été annexée courant 2017 aux contrats STIF-RATP et STIF-SNCF en cours afin d'être appliquée au 1er janvier 2018 par l'ensemble des transporteurs franciliens.

Associer les Franciliens au choix du design de leurs transports en commun

Le design au service des transports en commun est avant tout une preuve de l'attention portée aux voyageurs, il contribue à concevoir et à créer des services et des moyens de transports à la fois plus performants, plus confortables, plus esthétiques et qui répondent à l'évolution des besoins des voyageurs.

Deux consultations ont ainsi été menées en 2017 :

- Dans le cadre de la création des lignes de Tram 9 et 10, Île-de-France Mobilités a associé les Franciliens au choix du design extérieur et intérieur des futures rames. Menée durant un mois à partir du 18 janvier 2017, cette consultation a permis de recueillir l'avis de près de 42 000 Franciliens.

- Une autre consultation s'est tenue fin juin / début juillet 2017 pour inviter les Franciliens à choisir la nouvelle gamme de tissus qui sera utilisée à partir de l'été 2018 dans l'ensemble des transports en commun d'Île-de-France (bus, tram, métro, train). L'application d'un tissu unique sur l'ensemble du matériel roulant d'Île-de-France va permettre d'harmoniser l'identité régionale, d'améliorer et standardiser la qualité du tissu tout en intégrant une démarche d'efficacité économique. Près de 70 000 Franciliens ont participé à cette consultation.

<u>Le LAB Vianavigo, un véritable espace d'échange avec les usagers</u>

Le « Lab Vianavigo », créé en juin 2017, est un espace de dialogues et d'échanges entre Île-de-France Mobilités et les utilisateurs de Vianavigo. Conçu initialement comme un site web où les avant-premières et les nouveautés sont proposées auprès des utilisateurs, le Lab est devenu une application pour donner à la possibilité aux utilisateurs de tester les innovations avant qu'elles ne soient mises en service.

Au sein du Lab, un espace dédié a été prévu pour recueillir les idées, les commentaires et les envies des testeurs. Ceux-ci sont également régulièrement sondés par des questionnaires

pour faire évoluer le service le cas échéant. Une newsletter mensuelle est envoyée aux intéressés pour leur permettre de prendre connaissance en amont des dernières nouveautés ou connaître leurs attentes sur certaines technologies ou autres fonctionnalités

4.2 Améliorer les conditions de transport

Améliorer le confort par le renouvellement du matériel roulant

Les lignes de train constituent un maillon essentiel du réseau de transports collectifs, empruntées quotidiennement pour des parcours souvent longs. L'état du matériel roulant est déterminant dans la qualité du service offert, tant pour le confort pendant le voyage que pour la régularité de l'exploitation, en limitant les risques de panne.

Île-de-France Mobilités a ainsi décidé un programme ambitieux de modernisation des trains de l'ensemble des lignes franciliennes au travers du schéma directeur du matériel roulant approuvé en juillet 2016. Au total, ce sont 708 rames neuves ou rénovées de train et RER qui seront mises en circulation d'ici fin 2021, pour un investissement de près de 10 milliards d'euros (hors coûts d'adaptations d'infrastructures et d'ateliers de maintenance). A fin 2017, 30 % des 708 rames neuves ou rénovées du programme ont ainsi déjà été livrées, soit 211 rames depuis début 2016.

En 2017, 98 rames de train, RER, métro ou tramway neuves ou rénovées ont été déployées sur le réseau :

63 rames neuves	35 rames rénovées
Train - RER	
18 Franciliens courts - ligne L	10 - RER C
6 Régio2N - ligne R	5 - ligne U
8 rames MI09 - RER A	16 - RER D
4 Franciliens longs de réserve - ligne H	4 - ligne R
Métro	
12 rames MF01 - lignes 2, 5 et 9	
Tramway	
15 rames Dualis - Tram 11 Express	

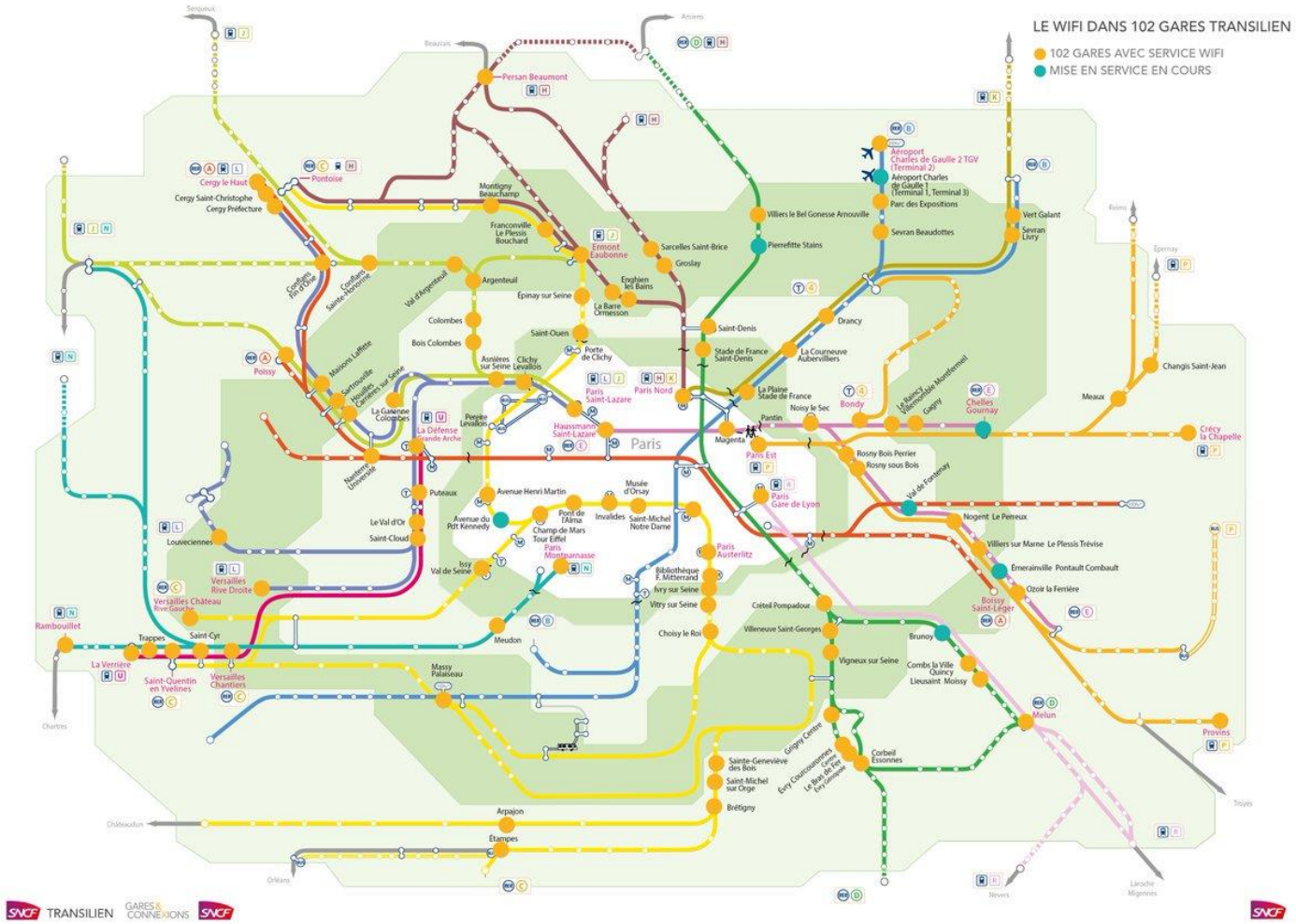
Améliorer le confort dans les gares

Les gares sont par définition des lieux d'attente plus ou moins longue pour les usagers des transports et doivent, par conséquent, être confortables.

L'effort de rénovation est engagé dans plus de 150 gares où des travaux sont en cours ou à l'étude pour l'embellissement des structures, l'amélioration de la circulation (construction de passerelles ou tunnels de franchissement des quais), l'amélioration des flux et de l'information voyageurs grâce à plus de signalétique et d'écrans. Pour améliorer le confort des usagers au quotidien, Île-de-France Mobilités a lancé un programme d'aménagement d'espaces d'attente

dans 150 gares, dont 70 déployés en 2017 et 80 supplémentaires prévus en 2018. Ainsi, avant de prendre leur train, leur tram ou leur bus, les voyageurs peuvent mettre à profit leur temps d'attente dans ces espaces confortables et chauffés, équipés de prises électriques et d'une connexion Wi-Fi gratuite. SNCF Gares & Connexions est en charge de mettre en place le programme financé en totalité par Île-de-France Mobilités.

Les gares et tunnels des lignes de métro et de RER sont progressivement équipées de Wifi, 3G/4G : c'est par exemple le cas des tunnels parisiens du RER C depuis avril 2017.



De plus, 190 gares seront équipées de toilettes d'ici 2021. 96 étaient déjà équipées et mises en service en juin 2018 (83 toilettes en gare et 13 sur parvis). 95 toilettes supplémentaires sont en cours ou à venir via des financements SDA, EOLE ou conventions programmatives. Les voyageurs détenant un passe Navigo ou un billet magnétique classique pourront y accéder gratuitement.

Île-de-France Mobilités favorisera également le développement des commerces et services au sein des gares à l'image de la gare d'Ermont-Eaubonne déjà équipée de divers commerces (coiffeur, conciergerie, boulangerie, etc.).

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités a décidé d'équiper les gares SNCF du très haut débit avec le déploiement de la fibre optique. Cela permettra d'améliorer les services à disposition en gare comme les espaces de coworking, et de proposer une information plus complète en temps réel aux voyageurs (géolocalisation des trains, perturbations en temps réel, taux de remplissage des rames, etc.). Treize gares SNCF ont d'ores et déjà été fibrées en 2017, les 387 gares du réseau Transilien le seront d'ici fin 2019. Toutes les gares RATP sont quant à elles déjà équipées de la fibre.

Des exigences en matière de qualité de service

Île-de-France Mobilités a renforcé sensiblement les exigences en matière de qualité de service dans les contrats passés avec la RATP pour la période 2016-2020 et avec SNCF Mobilités pour la période 2016-2019. Île-de-France Mobilités suit à la fois le niveau de qualité de service réalisé (qualité produite) par les opérateurs de transport, mesuré par les indicateurs de qualité de service, et le niveau de qualité de service perçu par les voyageurs, mesuré par une enquête perception. Afin que le ressenti des voyageurs prenne toute sa place, les résultats qui découlent de l'enquête perception sont soumis à un système d'incitation financière, au même titre que les autres indicateurs de mesure (bonus ou malus en fonction de l'évolution de la perception par rapport à l'année précédente).

Le suivi des indicateurs permet à Île-de-France Mobilités de vérifier que la SNCF et la RATP réalisent le service le plus proche possible de celui défini dans les contrats. Ces mesures sont associées à des incitations financières. Le poids des indicateurs dans les bonus/malus est en adéquation avec les attentes des voyageurs.

La priorité est donnée à la ponctualité qui représente 55 % de l'enveloppe globale d'incitation financière pour les trains-RER, 40 % pour le métro et 30 % pour les tramways et les bus. Un calcul mensuel des pénalités est effectué sur les trains-RER. Le suivi est plus fin avec une distinction des heures de pointe et des heures creuses, y compris sur les tramways. Pour le réseau de surface (bus et tramway), la ponctualité/régularité est mesurée un jour sur deux et, depuis 2017, sur toute l'amplitude de fonctionnement des lignes.

En dehors de la ponctualité, l'accent est mis sur l'information, deuxième préoccupation des voyageurs. Les derniers contrats prennent en compte l'expérience des voyageurs et la diversité des situations auxquelles ils peuvent être confrontés : situation normale, situation perturbée prévue, situation perturbée imprévue. Le suivi des indicateurs de qualité de service a été approfondi et les exigences renforcées.

D'autres indicateurs sont également suivis comme l'accueil et la propreté des gares, stations et des véhicules, ou la disponibilité des équipements de vente et de confort (ascenseurs, escaliers mécaniques).

Enquête perception de la qualité de service – Thèmes du questionnaire RATP

Thématique	Poids	Question
La ponctualité	4	La régularité
		Le respect des arrêts demandés
		Le respect des gares desservies prévues
L'information en situation normale	2	L'information sous forme d'affiche
		L'information sur les écrans
		La signalétique
L'information en situation perturbée	3	Le délai de l'information
		La communication de l'heure de reprise en cas d'interruption du trafic
		La qualité de l'annonce sonore
		L'information donnée sur la cause de la perturbation
		L'utilité de l'information (Tramway/Bus) / Utilité de l'information pour poursuivre votre trajet (métro/RER)
		La réactualisation de l'information au fur et à mesure de l'évolution de la perturbation
		La qualité de l'information donnée
L'ambiance dans les gares, stations et véhicules - Volet propreté	2	La propreté à bord
		La propreté en gare
L'ambiance dans les gares, stations et véhicules - Volet accueil	2	L'amabilité des agents
		L'efficacité de l'agent
		Le délai d'attente pour entrer en contact avec un agent
L'accès aux gares, stations et points d'arrêt	3	Le fonctionnement des escalators et des ascenseurs dans la station
		L'information sur la date prévue de remise en service en cas de panne de longue durée
		Le délai de réparation de la panne
	1	La qualité de l'arrêt au trottoir
La vente	2	Le fonctionnement des distributeurs automatiques des titres de transport
		Le fonctionnement des tourniquets, des valideurs de titres de transport

Enquête perception de la qualité de service – Thèmes du questionnaire SNCF

Thématique	Poids	Question
Ponctualité	**4**	Régularité
Information statique et dynamique	**2**	Information sous forme d'affiche Information sur les écrans Signalétique
Gestion des situations perturbées	**3**	Délai d'information Eléments communiqués sur l'heure de redémarrage du trafic / horaire du prochain train / temps d'attente Qualité sonore de l'annonce Prise en charge en situation perturbée
L'ambiance des espaces	**4**	Propreté à bord Propreté en gare Proactivité des agents Amabilité des agents Efficacité de l'agent
Accessibilité	**3**	Fonctionnement des ascenseurs Fonctionnement des escalators
Vente	**2**	Fonctionnement des distributeurs automatiques

4.3 Améliorer l'expérience voyageur

Île-de-France Mobilités met en place de nombreuses actions afin de faciliter les déplacements et de rendre le temps de trajet en transports collectifs utile et agréable pour le voyageur. Cela passe par une meilleure information voyageur, une modernisation de la billettique, plus de confort et une amélioration de la sûreté.

L'amélioration de l'information de tous les voyageurs avec Smart Vianavigo

L'information voyageurs a été fortement améliorée depuis 2010. Elle est de plus en plus multi-transporteurs. Cette information simplifie l'expérience voyageur en limitant les ruptures et les complexités (changement de mode, achat des titres de transport, validation…), notamment pour toutes les situations de correspondances. Le développement des applications sur smartphone et la diffusion des données en open data rendent possible le développement d'une information réellement multimodale et en temps réel.

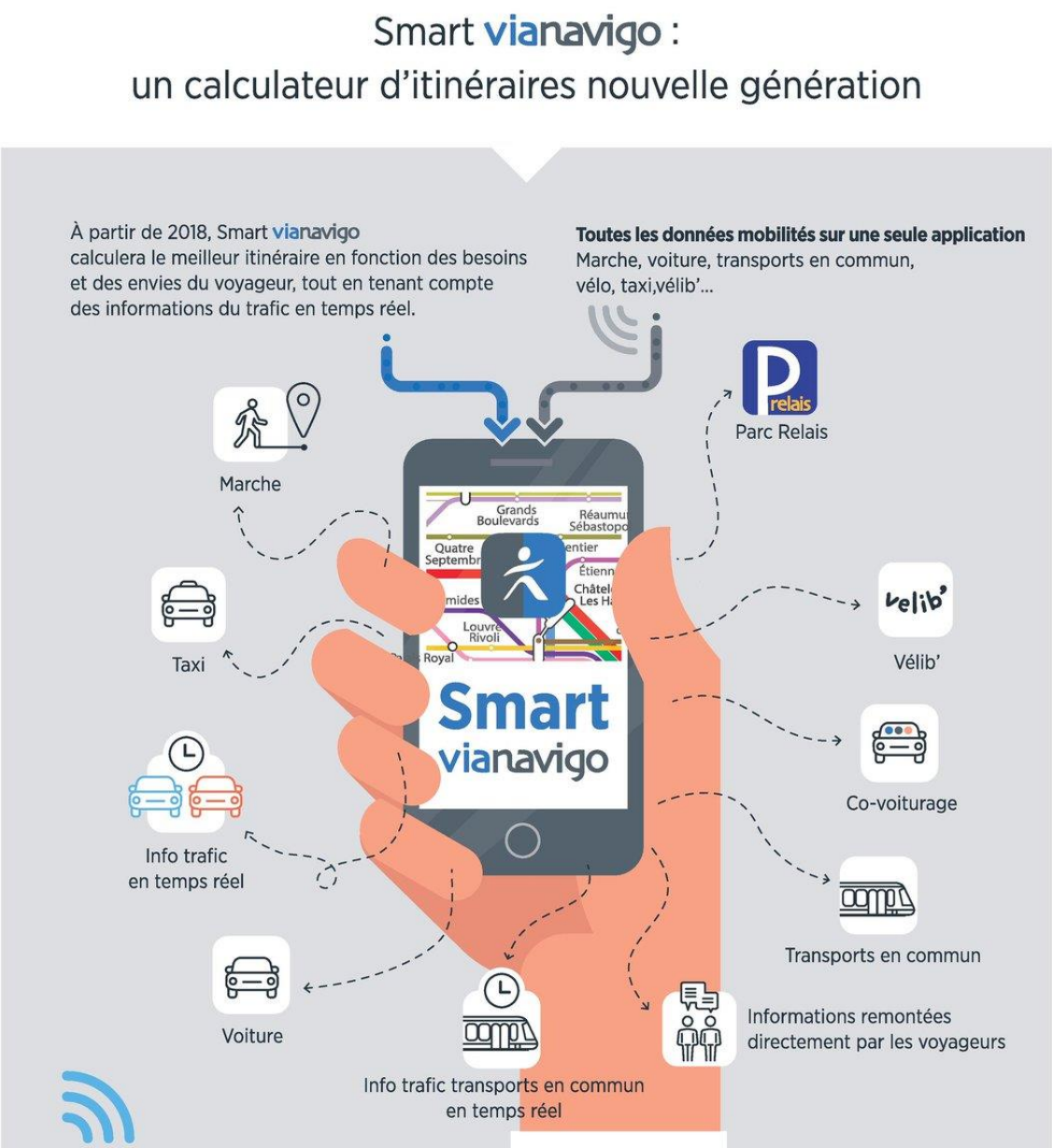
L'information voyageurs visuelle et sonore est déployée dans toutes les gares de train-RER, stations de métro et de tramway d'Île-de-France. Sur le réseau de bus RATP, l'ensemble des lignes est équipé du dispositif visuel et sonore à bord et des bornes aux points d'arrêt sont en cours de déploiement. Pour les lignes Optile, 90 % des réseaux étaient équipés ou en cours de déploiement d'équipements temps réel à fin 2017. Cela représente 3 650 bornes et 4 400 véhicules.

Île-de-France Mobilités s'est fixé l'objectif de couvrir l'intégralité de la région avec 72 plans de transports par bassin. La quasi-totalité de ces plans sera disponible au second semestre 2018, et les derniers seront finalisés début 2019.

Afin d'offrir aux Franciliens une vision complète de l'ensemble des modes de transport en un seul et même lieu, le site internet Vianavigo propose l'intégralité des informations relatives aux transports publics (horaires théoriques, temps réel et informations trafic) pour tous les opérateurs franciliens (RATP, SNCF et Optile). Vianavigo a vocation à évoluer vers un véritable calculateur d'itinéraires multimodal en temps réel et prédictif, intégrant aussi des itinéraires vélo (personnel ou en libre-service), des itinéraires optimisés pour les personnes à mobilité réduite, ainsi que des solutions de covoiturage.

Pour aller plus loin et encourager la centralisation et la mise à disposition des données de mobilité sur l'ensemble de la région, Île-de-France Mobilités a développé et enrichit régulièrement une plateforme open data en ligne (opendata.stif.info) qui regroupe les données de tous les transports en commun franciliens (82 opérateurs de transports en commun), soit 1 500 lignes de bus, plus de 39 000 arrêts et environ 140 000 circulations par jour. En 2017, la base s'est notamment enrichie des données temps réel. L'open data compte plusieurs centaines de réutilisateurs mensuels des données et services disponibles (horaires théoriques, recherche d'itinéraires, informations temps réel…) dont des acteurs majeurs comme Mappy, Aéroport de Paris, Citymapper, Apple, Karos, Google, Orange, Transit App, etc.

Le site Vianavigo enregistre en 2017 environ 3 500 000 visites par mois sur l'application et le site internet, dont 2 500 000 sur l'application.



<u>Un programme ambitieux de modernisation de la billettique</u>

Île-de-France Mobilités s'est engagée dans une révolution numérique et technologique des transports avec le lancement du programme Smart Navigo qui vise notamment à offrir aux usagers de nouveaux services innovants et à favoriser l'usage de toutes les mobilités.

Depuis 2016, il est désormais possible pour le voyageur de gérer son compte client, souscrire un abonnement Navigo annuel, commander un nouveau passe ou le recharger et accéder à des services après-vente sur le site navigo.fr.

Un ensemble de services sont désormais offerts aux usagers détenteurs du passe Navigo : Parcs Relais, Véligo et Vélib', Cristolib (Créteil), VélO2 (Cergy-Pontoise), et depuis 2017 la

possibilité de profiter d'un tarif préférentiel de 40 € par an pour voyager sur la Seine avec Batobus.

La modernisation de la billettique se poursuivra dans les prochaines années selon le calendrier cible suivant :

Programme de modernisation de la billettique	
Dès 2018 et jusqu'en 2020	• Mise en place des outils permettant aux voyageurs d'utiliser leur téléphone mobile à la fois pour l'achat, le rechargement et la validation de leur titre de transport ; • Mise en place de l'acceptation de la carte bancaire sur certaines lignes de bus en direction des aéroports ; • Mise en place du paiement à l'usage avec le produit Navigo Liberté + qui permet, une fois la souscription effectuée, de voyager librement sur le métro, bus, tramways et bus aéroports, en étant facturé le mois suivant sur la base des trajets effectués ; • Mise en place d'un nouveau passe Navigo non nominatif et sans abonnement permettant le chargement de titres de transport T+ à l'unité ou en carnet et de forfaits courts.
A partir de 2020 et 2021	• Création d'un compte mobilité afin de favoriser la multimodalité, généralisation du paiement à l'usage sur l'ensemble de l'Ile de France.

Ces travaux permettent d'envisager progressivement la suppression du ticket magnétique.

Renforcer la sûreté et la présence humaine sur les réseaux

Selon l'enquête « Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France » pilotée par l'institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France (IAU-IdF) et menée chaque année en Île-de-France, 38% des franciliens interrogés se disent concernés par le sentiment d'insécurité dans les transports collectifs, une proportion toutefois en baisse par rapport à 2011 (45%). Face à ce constat, Île-de-France Mobilités s'investit pleinement dans la politique de sécurisation des transports franciliens.

Renforcement des effectifs de sécurité et de la présence humaine en gare

En matière de présence humaine, Île-de-France Mobilités finance via les contrats pour la RATP 1 000 agents du Groupe de protection et de sécurisation des réseaux (GPSR) (+100 au contrat 2016-2020) et pour SNCF, 750 agents de la Surveillance générale (SUGE) (+40 au contrat 2016-2019) et 172 médiateurs (+50 au dernier contrat). Ces agents sont présents sur les réseaux pendant toute leur amplitude de fonctionnement.

Chaque renfort d'offre sur le réseau SNCF est par ailleurs accompagné d'un accroissement linéaire de ces effectifs, indiqué explicitement dans les devis. Dernier exemple en date, la mise en service du Tram 11 Express en juillet 2017 avec 15 agents supplémentaires de la SUGE.

Sur le réseau SNCF, le nouveau contrat prévoit le recrutement de 200 agents commerciaux supplémentaires dès 2018. Une présence humaine sera garantie jusqu'au dernier train dans toutes les gares de plus de 5 000 montants (ces gares rassemblent 85 % des voyageurs), et

des équipes mobiles de ligne seront déployées pour intervenir jusqu'au dernier train dans toutes les gares.

Sur le réseau Optile, Île-de-France Mobilités finance plus de 500 médiateurs et a acté en mars 2017 le recrutement de 200 agents de sûreté, dont 60 dès 2017 pour un coût supplémentaire de 2,9 M€ / an.

Enfin, la gratuité des transports collectifs a récemment été étendue pour les 9 000 policiers de grande couronne, notamment dans le but de renforcer leur présence sur le réseau. 30 000 policiers de Paris et de petite couronne bénéficient déjà de facilités de circulation dans les transports franciliens.

Bilan à fin 2017	
Effectifs de sécurité / présence humaine sur le réseau francilien	• 1 000 agents GPSR (domaine RATP) • 750 agents SUGE (domaine SNCF) • 200 agents de sureté en grande couronne (recrutements en cours) • 700 médiateurs (sur le réseau Optile et SNCF) • 1 270 agents de la Sous-Direction régionale de la police des transports (SDRPT)
Coût pour Île-de-France Mobilités	Environ 130 M€ / an

Cyno-détection

Les signalements de colis suspects induisent de nombreux retards et interruptions de trafic sur le réseau. Sur le domaine RATP, ce sont ainsi 7 colis suspects qui sont signalés en moyenne quotidiennement (dont 30% sur le RER A) et 4 sur le domaine SNCF.

En mars 2017, Île-de-France Mobilités a acté dans un avenant au contrat avec SNCF le déploiement de 20 équipes SUGE de cyno-détection (chiens renifleurs en cas de colis suspect), soit 20 agents supplémentaires par rapport à ceux du contrat. Le coût est de 6 M€ sur 3 ans, dont 4 M€ financés par Île-de-France Mobilités.

De son côté, la RATP expérimente en 2017 une nouvelle procédure de traitement des objets abandonnés avec l'appui d'équipes de cyno-détection d'explosifs. Elle souhaite généraliser et pérenniser ce dispositif en 2018 avec 20 équipes, pour couvrir plus de 90% des stations et gares de son réseau. Le budget prévisionnel est de 2,1 M€ / an et sera presque intégralement financé par Île-de-France Mobilités.

Déploiement continu de la vidéo-protection en gare et à bord des rames

100% des stations de métro, des gares ferroviaires, des bus RATP et des tramways sont déjà vidéo-protégés. L'objectif est d'arriver à 100 % des bus en 2018 et 100 % des trains et RER en 2021. Le déploiement se poursuit sur les bus de grande couronne, aujourd'hui équipés à 80%. En 2017, ce sont ainsi 875 caméras qui ont été déployées dans 220 bus et 85 renouvelées pour un montant de 1,9 M€. Pour le métro, une partie des rames sont déjà équipées sur les lignes 1, 2, 5, 9 et 14 et les nouvelles rames le sont systématiquement.

Île-de-France Mobilités et l'Etat ont par ailleurs élaboré un plan de déploiement de caméras de vidéo-protection des 70 gares routières principales en Île-de-France totalisant 400 000 voyageurs par jour. Vingt d'entre elles ont déjà été équipées.

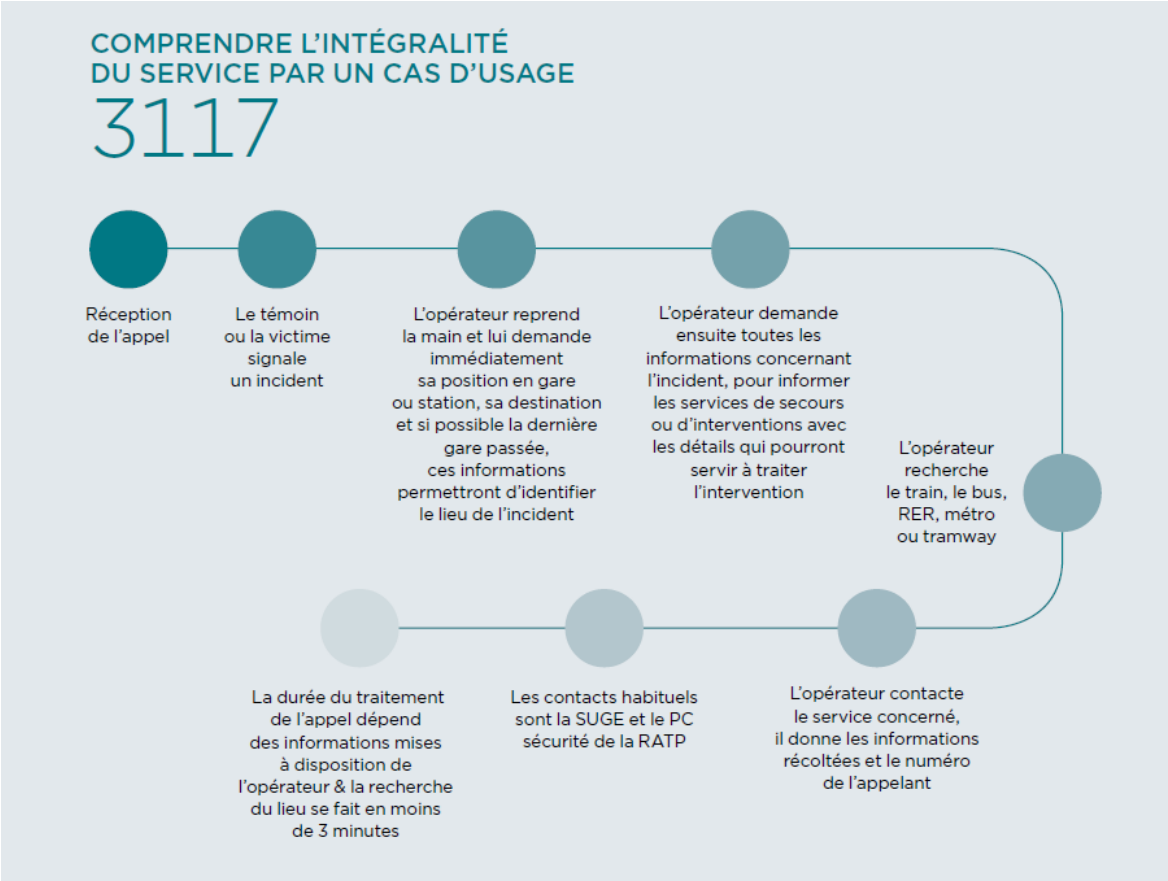
Au total, on estime à 20 M€ la dépense annuelle d'Île-de-France Mobilités ces dernières années pour le déploiement et la généralisation de la vidéoprotection sur le réseau francilien (tout compris : stations, gares, véhicules).

Installation de contrôles automatiques dans les gares

D'ici 2021, la totalité des gares seront sous contrôle automatique (c'est-à-dire fermées par des valideurs de titres de transports). 10 gares dont Saint-Lazare le seront d'ici 2019.

Généralisation du numéro d'urgence (3117)

En 2017, un numéro d'urgence commun à la RATP et la SNCF (3117) a été mis en place pour les voyageurs témoins d'une situation qui représente un risque pour la sécurité ou un désagrément. Ce numéro est opérationnel 7 jours / 7 et 24 heures / 24. Une application mobile est également disponible.



En 2017, ce numéro a reçu 175 appels ou SMS par jour en moyenne.

4.4 Limiter les nuisances des chantiers

Île-de-France Mobilités, en tant que maitre d'ouvrage de plusieurs projets (de tramway notamment), met en place un ensemble de dispositifs destinés à faire connaitre le projet et à limiter les nuisances liées au chantier pour les riverains et les acteurs de la vie économique locale.

Elle fait réaliser un diagnostic des besoins et des contraintes des commerçants durant la phase de travaux (accessibilité, stationnement, livraisons, etc.), évalue l'impact du projet sur leur activité et met en place des moyens permettant de limiter ces nuisances.

Pour faciliter les demandes d'indemnisation des professionnels en cas d'impact des travaux sur leur activité, elle met en place une Commission de règlement amiable indépendante, présidée par un magistrat du Tribunal administratif et constituée des organismes de contrôle et institutions représentant les entreprises. Cette commission permet un traitement des demandes d'indemnisation plus rapide qu'une procédure auprès du Tribunal administratif

Tout au long des travaux, un dispositif d'information est déployé pour informer les riverains et les acteurs de la vie économique et répondre à leurs demandes. Il s'articule généralement autour de :

- Un **site internet** dédié rassemble toutes les informations sur le projet, le planning des travaux et les coordonnées des personnes à contacter pour toute question ;
- Les riverains et les habitants sont régulièrement informés des travaux et de l'avancement du projet par des **lettres d'informations** ;
- Une **signalétique** et des itinéraires conseillés sont mis en place tout au long du chantier ;
- Un **médiateur commercial** est nommé pour prendre connaissance au cas par cas des interrogations ou désagréments exprimés par les professionnels, et leur apporter des réponses appropriées ;
- Des **agents de proximité** sont chargés d'informer les riverains et de recueillir leurs questions ou observations. Ils veillent à la bonne tenue des chantiers et constituent une présence physique destinée à expliquer le projet et son évolution aux riverains ;
- Des **visites du chantier** sont proposées aux riverains ;
- Des **réunions d'informations** sont organisées avec les élus ;
- Des **ateliers pédagogiques** sont organisés dans les écoles pour sensibiliser les enfants aux enjeux du projet et aux règles de sécurité pendant le chantier.

Illustration : Ce dispositif d'accompagnement des riverains a été mis en place par Île-de-France Mobilités pour le projet du tramway T4 (nouvelle liaison entre Bondy et Montfermeil)**,** premier projet de tramway pour lequel Île-de-France Mobilités assure la maitrise d'ouvrage. En 2017, la Commission de règlement amiable a notamment permis d'instruire une quinzaine de demandes d'indemnisations déposées par les commerçants. Des mesures ont été mises en place pour accompagner les commerçants et limiter l'impact du chantier sur leur activité (tickets de stationnement gratuit pour la clientèle des commerces dans un parking souterrain, accompagnement des professionnels par une médiatrice commerciale, etc.). Des visites sur le terrain ont été organisées avec les riverains et ont permis de recueillir leurs observations sur le projet. Plusieurs écoles ont

participé à des ateliers pédagogiques sur le projet en 2017 et 2018 en lien avec le CAUE 93. Une réunion d'information avec les élus en mars 2017 à Livry-Gargan a permis de répondre aux interrogations des riverains.

En 2017, Île-de-France Mobilités a lancé une nouvelle prestation d'assistance pour le soutien et l'accompagnement de l'activité économique et commerciale pendant les phases d'études et de travaux de l'opération du prolongement du tramway T7 entre Athis-Mons et Juvisy-sur-Orge.

5. LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE CIRCULAIRE

5.1 Une incitation via les marchés publics

Île-de-France Mobilités intègre dans ses marchés publics, et plus particulièrement dans les marchés de travaux, qui représentent environ 10 à 15 % des marchés passés (124 marchés au total en 2017), des clauses relatives à l'insertion professionnelle. Les titulaires de ces marchés doivent s'engager à réaliser une action d'insertion sociale qui vise à favoriser l'accès ou le retour à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés sociales et/ou professionnelles particulières : demandeurs d'emploi de longue durée, bénéficiaires des minima sociaux, jeunes en difficulté, demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, demandeurs d'emploi reconnus travailleurs handicapés… Concrètement, il s'agit de réserver un pourcentage du volume horaire du chantier (en général de l'ordre de 5 %) à ces personnes éloignées du marché du travail, selon plusieurs modalités possibles : recours à la sous-traitance ou à la co-traitance avec une entreprise d'insertion ; mise à disposition de salariés en insertion durant la durée du marché par un organisme extérieur spécialisé ; embauche directe d'une personne en insertion par l'entreprise titulaire en CDI, CDD, contrat d'alternance (apprentissage ou de professionnalisation), contrat aidé.

Dans le cadre des marchés de travaux, Île-de-France Mobilités demande des plans de qualité et des Schémas d'Organisation et de Suivi de l'Elimination des Déchets de chantier (SOSED). En fonction de l'importance des chantiers, les modalités de suivi et de recyclage des déchets font partie des critères de jugement des offres, ou sont une des conditions essentielles de la bonne exécution de ces marchés.

Dans certains marchés, la proposition de variantes est suggérée visant à améliorer l'impact environnemental du projet.

Illustration : Dans un marché relatif aux travaux de voie ferrée et revêtement de plateforme d'un projet de tramway, une clause a été insérée pour inciter les candidats à proposer des variantes intégrant notamment une végétalisation de la plateforme.

5.2 Une incitation via les contrats avec les opérateurs

Les contrats passés par Île-de-France Mobilités avec la RATP et avec SNCF Mobilités pour l'exploitation du réseau de transports sur la période 2016-2020 (resp. 2016-2019) intègrent des clauses sociales :

- préservation des conditions de travail et de la qualité du dialogue social,
- lutte contre le dumping social,
- lutte contre les discriminations (égalité hommes/femmes, insertion professionnelle des jeunes, des seniors et des personnes handicapées),
- engagement en faveur de l'insertion professionnelle.

A titre d'illustration, en 2017 près de 423 000 heures d'insertion ont été réalisées grâce aux achats de la RATP, bénéficiant à 763 personnes.

Les contrats intègrent également des clauses environnementales :

- politique d'amélioration de la qualité de l'air, notamment dans les espaces souterrains ;
- réduction des nuisances sonores (acoustique, vibrations, points noirs de bruit) ;
- vigilance sur la question des champs électromagnétiques (liés notamment au déploiement de la 3G/4G dans les réseaux).