



Rapport sur la situation en matière de développement durable

Communication au Conseil du 9 octobre 2019 dans le cadre du débat d'orientations budgétaires 2020

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	10
1.3 Encourager la pratique du vélo	23
1.4 Le bilan des émissions de gaz à effet de serre d'Île-de-France Mobilités.....	24
2. PRESERVER LA BIODIVERSITE, LES MILIEUX ET LES RESSOURCES.....	26
2.1 Prendre en compte les aspects environnementaux dans les projets d'infrastructures de transports collectifs	26
2.2 Renouveler les bus pour réduire les émissions de polluants atmosphériques.....	29
2.3 Faciliter l'accès aux transports en commun en cas d'épisode de pollution.....	31
2.4 Une vigilance accrue sur la qualité de l'air dans les espaces ferroviaires souterrains	32
3. ASSURER LA COHESION SOCIALE ET LA SOLIDARITE ENTRE LES TERRITOIRES ET LES GENERATIONS.....	33
3.1 Une tarification vecteur de cohésion sociale et territoriale	33
3.2 Rendre le réseau de transports collectifs accessible à tous.....	33
3.3 Faciliter le transport des élèves et étudiants	39
3.4 Améliorer l'intermodalité au service des territoires	39
3.5 Proposer des solutions de mobilité dans les territoires les moins denses	45
4. L'EPANOUISSEMENT DE TOUS LES ETRES HUMAINS	47
4.1 Être à l'écoute des usagers	47
4.2 Améliorer les conditions de transport	48
4.3 Améliorer l'expérience voyageur	54
4.4 Limiter les nuisances des chantiers.....	59
5. LA TRANSITION VERS UNE ECONOMIE CIRCULAIRE.....	61
5.1 Une incitation via les marchés publics.....	61
5.2 Une incitation via les contrats avec les opérateurs	61

ELEMENTS DE CONTEXTE ET CONTENU DU RAPPORT

Île-de-France Mobilités est tenue 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 en modes 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.

La feuille de route du PDUIF 2017-2020

Afin de tenir compte de l'évolution continue du contexte des politiques de déplacements (nouveaux programmes d'action du Conseil régional d'Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités, avancées technologiques...), une feuille de route pour les années 2017 à 2020 a été élaborée à l'initiative du comité de pilotage du PDUIF réuni le 7 novembre 2016.

Elaborée dans le cadre d'un dispositif de concertation et de co-élaboration spécifique ayant rassemblé plus de 600 acteurs de la mobilité de l'ensemble des territoires franciliens, cette feuille de route a été validée par le conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités le 3 octobre 2017 et diffusée auprès de l'ensemble des collectivités franciliennes et plus généralement des partenaires du PDUIF (consultable sur le site www.pduif.fr). Elle 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, 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.

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 1276 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. Les dernières Assises se sont tenues en juin 2018 et ont rassemblé 300 personnes, les prochaines se tiendront en septembre 2019.

Les lauréats des Trophées de la mobilité 2018 ont été :

Catégorie	Lauréat - Projet
Solutions innovantes pour la mobilité des voyageurs (collectivités)	Ville d'Issy-les-Moulineaux - Le smart parking en open data
Solutions innovantes pour la mobilité des voyageurs (entreprises ou autres acteurs)	Plaine Commune Promotion et SNCF Transilien - Commission 3T (Trajets, Trafics et Temporalités)
Solutions innovantes pour le transport de marchandises	ARTELIA – GELITRA , Une solution numérique pour la gestion des livraisons liées à un chantier de construction
Solutions mises en œuvre pour l'application de la réforme du stationnement payant sur voirie	Ville d'Argenteuil – La refonte du stationnement payant de surface pour un centre-ville vivant
Vote du public (toutes catégories confondues)	Parc naturel régional du Gâtinais français – Prêt de vélos à assistance électrique

- **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** ou des acteurs de la mobilité. En 2018, Île-de-France Mobilités est notamment intervenue lors de la commission transport de l'Association des Maires d'Île-de-France, lors d'une réunion des membres du Conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE) des Hauts-de-Seine, lors d'ateliers de travail du Réseau transition énergétique de ce même département, lors d'une journée colloque de l'association France Nature Environnement en Île-de-France et lors d'ateliers thématiques organisés par des collectivités franciliennes.

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 1^{er} 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 fin 2017 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.

Île-de-France Mobilités contribue fortement au pilotage et aux actions réalisées à l'échelle régionale par le réseau Pro'Mobilité dont elle est membre. Les services d'Île-de-France Mobilités contribuent à plusieurs dispositifs dans ce cadre :

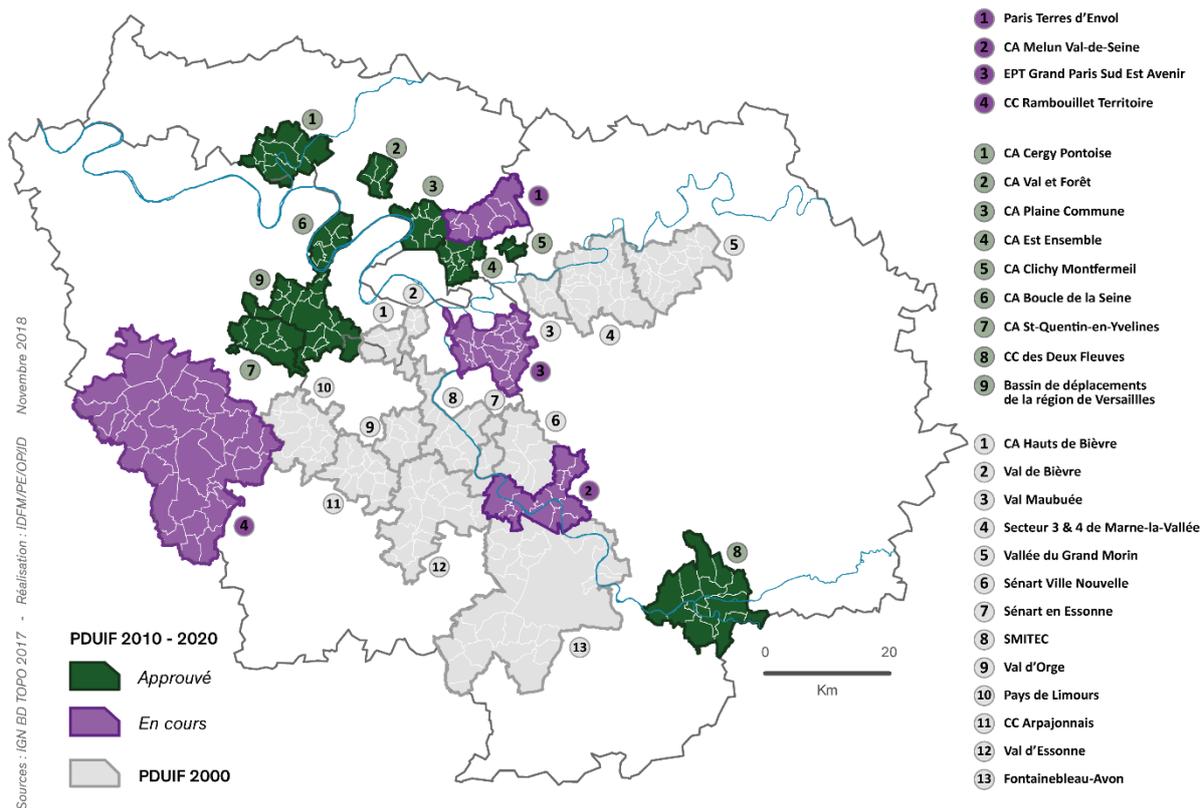
- Île-de-France Mobilités intervient directement dans les territoires ou auprès de groupement d'entreprises pour présenter aux entreprises le dispositif de recueil des plans de mobilité (Val d'Oise, Club développement durable des établissements publics franciliens, acteurs économiques membres d'Airparif) ;
- 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 dont la dernière édition a eu lieu en décembre 2018. Île-de-France Mobilités a largement contribué à l'organisation et à l'animation de cette journée ;

A fin 2018, environ 300 plans de mobilité ont été recueillis par Île-de-France Mobilités (certains plans sont des plans interentreprises).

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'il soit conçu comme un programme d'actions à une échéance de cinq ans. A fin 2018, quatre PLD sont en cours d'élaboration et viennent s'ajouter aux neuf 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 HT par habitant) et les accompagne :

- En amont de la démarche, Île-de-France Mobilités donne son avis et conseille l'EPCI ou le syndicat mixte sur le cahier des charges de l'étude qui sera confiée à un prestataire.
- Pendant la démarche, Île-de-France Mobilités participe aux réunions techniques sur les sujets qui relèvent directement de sa compétence 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.

Île-de-France Mobilités a établi un **guide méthodologique pour l'élaboration d'un PLD**. Elle répond aux questions des collectivités et des autres acteurs du PDUIF qui sont posées via l'adresse mail, pduif@iledefrance-mobilites.fr.

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 2018, Île-de-France Mobilités a ainsi accompagné l'élaboration des PLD sur l'agglomération de Melun Val de Seine, l'EPT Terres d'Envol, l'EPT Grand Paris Sud Est Avenir, et l'agglomération de Rambouillet.

Accompagner les collectivités dans l'élaboration d'autres planifications

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

En tant que personne publique associée à l'élaboration des documents d'urbanisme, Île-de-France Mobilités est d'ailleurs amenée à donner un avis sur les procédures d'évolution des PLU et des SCoT. Outre la bonne prise en compte des projets d'infrastructures de transports collectifs, Île-de-France Mobilités s'assure de l'intégration des défis du PDUIF, en particulier les prescriptions en matière de normes de stationnement dans les constructions neuves. En 2018, 20 avis ont ainsi été rendus sur des PLU arrêtés dans le cadre de l'élaboration ou de la révision générale de ces documents et 10 avis ont été formulés sur des procédures de modification de PLU.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités intervient également en amont des procédures d'urbanisme pour sensibiliser les collectivités. Elle 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.

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'explicitier 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

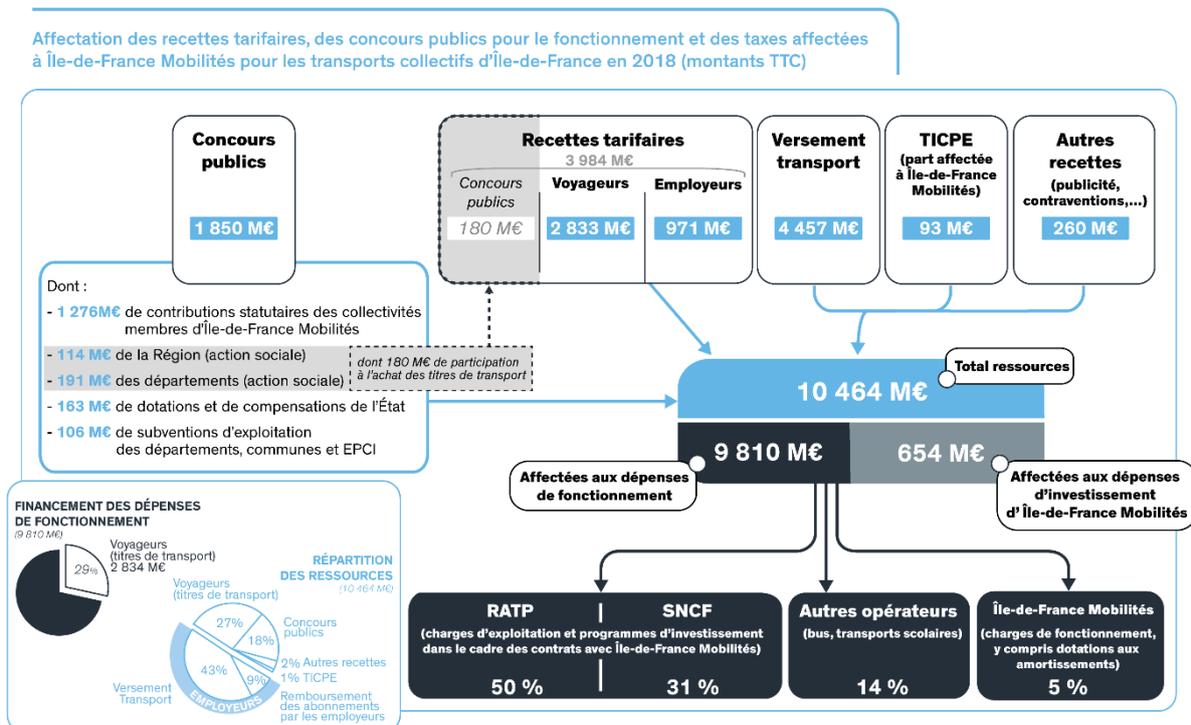
Île-de-France Mobilités met en œuvre une politique d'amélioration constante de l'offre de transports collectifs, en agissant sur l'ensemble des leviers :

- 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 voyageurs 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 2018, les dépenses pour l'ensemble des modes se sont élevées à 10 milliards d'euros environ.



Au sein de ce montant global, en 2018, le budget d'Île-de-France Mobilités a atteint 6,7 milliards d'euros. Deux tiers de ce budget est financé par le versement transport. Les recettes issues des ventes de titres n'apparaissent 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

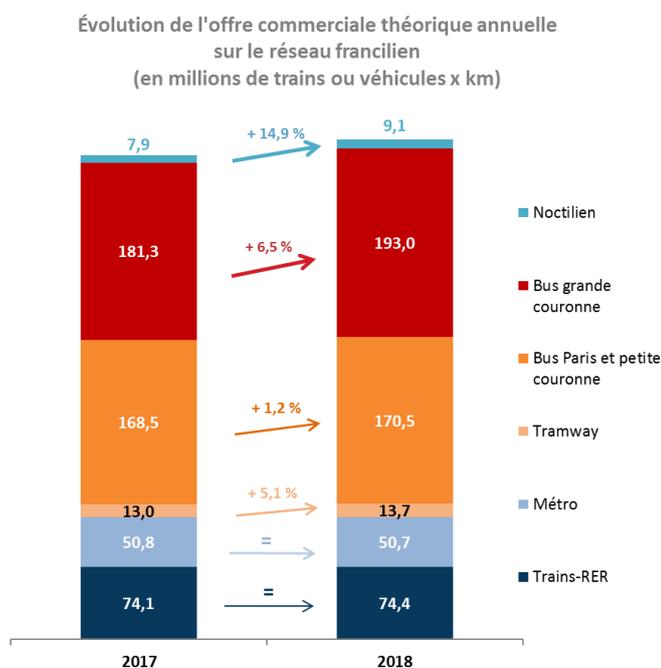
Montant des recettes (en millions d'Euros courants)	2016	2017	2018
Produit du versement transport ¹	3 969	4 300	4 494
Contributions publiques	1 256	1 266	1 276
Autres subventions publiques	333	255	326
Recettes diverses	643	479	473
TICPE	-	100	93
Total	6 201	6 400	6 661

¹ Ce montant inclut pour 2017 et 2018 une compensation par l'Etat due au passage de 9 à 11 salariés du seuil d'assujettissement au versement transport (62 M€ perçus en 2017 au titre de 2016 et 2017, et 35 M€ perçus en 2018) qui est présentée au sein des concours publics dans le schéma ci-avant.

Évolution de l'offre et de la fréquentation des transports en commun

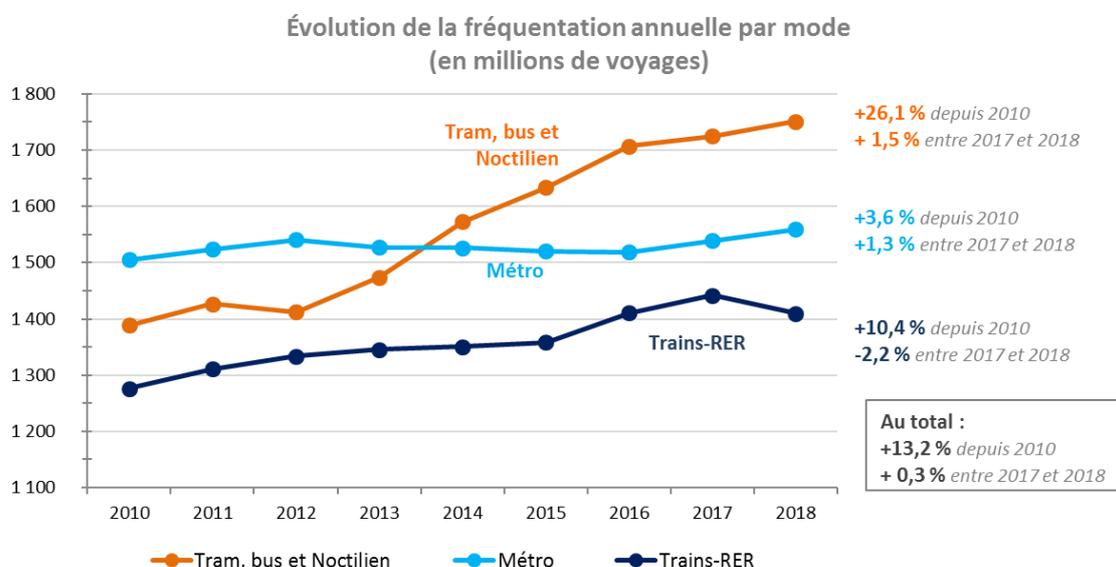
Entre 2017 et 2018, l'offre de transports collectifs a globalement augmenté de 3,2% et la fréquentation de 0,3%.

La croissance de l'offre a surtout concerné les bus en grande couronne, les Noctiliens (bus de nuit), et les tramways et.



Source : Île-de-France Mobilités, 2019

La croissance de la fréquentation se poursuit sur le réseau de métro et le réseau de surface (trams, bus et Noctilien). Toutefois, l'année 2018 a été marquée par un retrait du trafic sur le réseau de trains et RER, attribuable aux mouvements sociaux qui ont eu lieu au 2nd trimestre 2018 sur le périmètre SNCF. Le trafic a continué de croître sur le périmètre RATP (parties du RER A et du RER B).

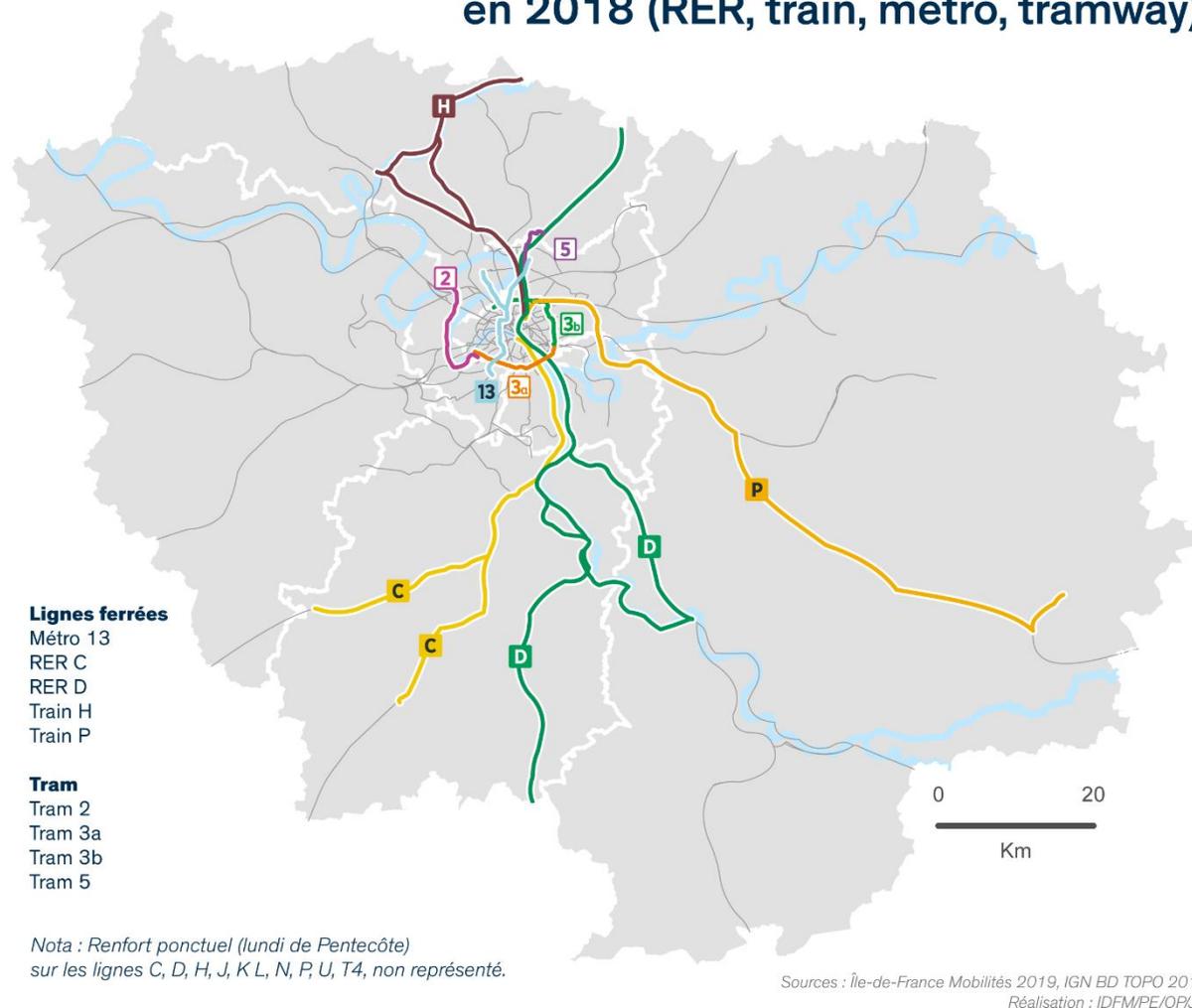


Source Île-de-France Mobilités, 2019

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

La carte ci-après présente les renforts d'offre mis en service sur le réseau ferré en 2018.

Mises en service de lignes et évolutions d'offre pour le réseau ferré en 2018 (RER, train, métro, tramway)



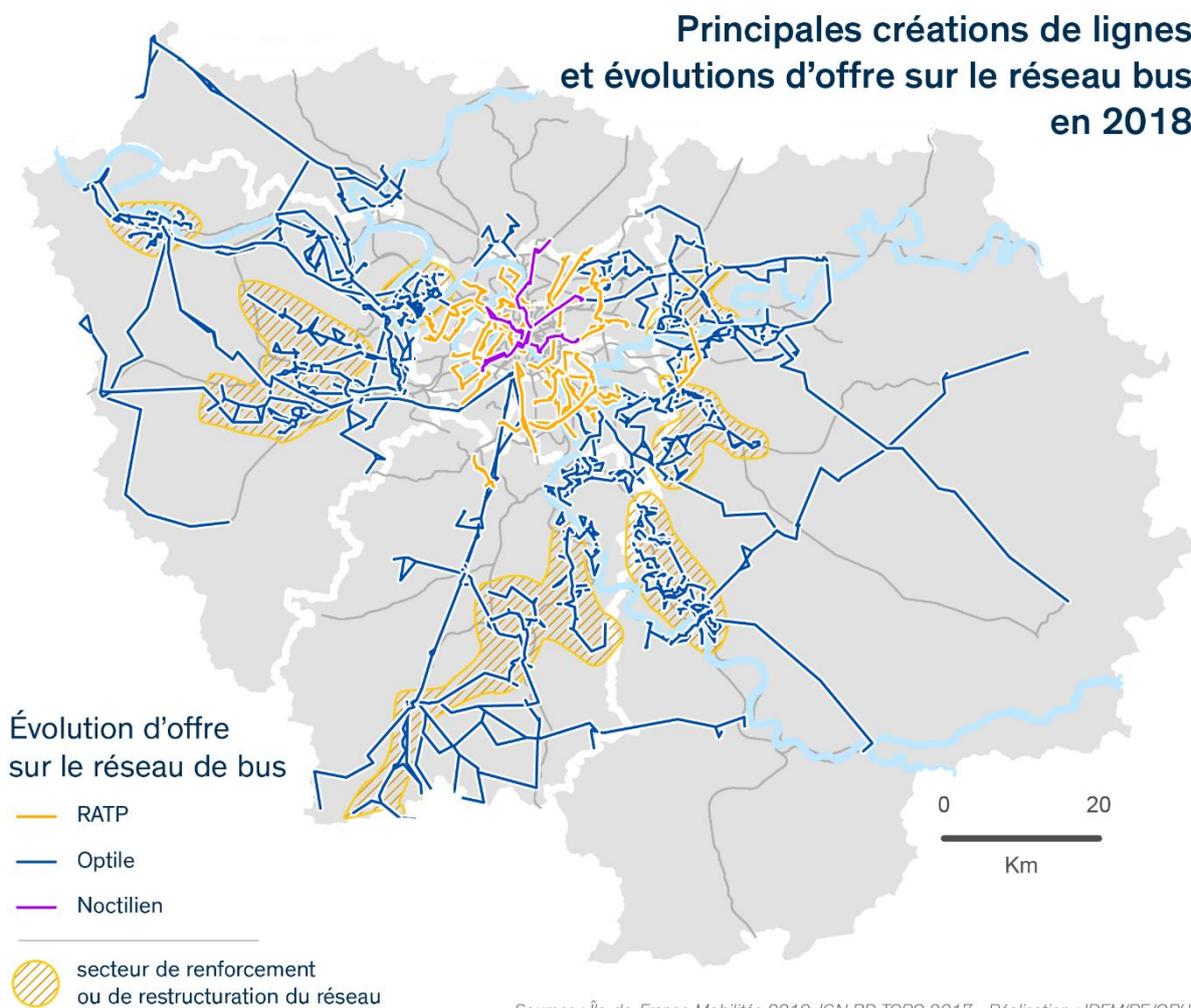
Ces renforts d'offre sont détaillés dans le tableau ci-après. L'ensemble de ces renforts représente un coût de fonctionnement supplémentaire de près de 17 millions d'euros en année pleine, dont environ 10 millions pour la refonte d'offre du RER D fin 2018 et 3 millions pour la mise en service du prolongement du Tram 3b à Porte d'Asnières.

Ligne concernée	Description	Décision prise le	Date de mise en œuvre
Métro 13	Renforts le samedi de 17h à 20h	Décembre 2017	Janvier 2018
Train P	Desserte de Longueville par 4 TER / jour	Décembre 2017	Janvier 2018
RER C et D, trains H, J, K, L, N, P, U, Tram 4	Service de type samedi pour le Lundi de Pentecôte au lieu d'un service type dimanche	Mars 2017	Pentecôte 2018
Tram 1, Tram 3a, Tram 5, Tram 6	Renfort ponctuel d'offre	Avril 2018	Juillet 2018
Tram 2, Tram 8	Renfort ponctuel d'offre	Avril 2018	Septembre 2018
Tram 3b	Prolongement à Porte d'Asnières	Juillet 2018	Novembre 2018
Train H	Prolongement de trains à Persan en heures creuses	Avril 2018	Décembre 2018
RER C	Renfort d'offre en heure de pointe du soir sur les branches sud	Avril 2018	Décembre 2018
RER D	Refonte de grille au Service annuel 2019 (SA2019)	Juillet 2018	Décembre 2018

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 relève 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 2018.



Le tableau ci-après récapitule les renforts et opérations de restructuration d'offre mis en service en 2018 sur les lignes de bus RATP. Le coût de l'ensemble de ces 38 renforts ou évolutions représente environ 6,6 millions d'euros en année pleine. Cela intègre la restructuration bus autour de la mise en service du prolongement du Tram 3b à Porte d'Asnières le 24 novembre 2018.

Dans ce cadre, sept lignes de bus ont été modifiées avec notamment la mise en place d'une ligne PC unique équipée de bus articulés, en lieu et place des lignes PC1 et PC3, et plus globalement, l'amélioration de la desserte globale du secteur, avec une meilleure structuration du réseau en rabattement autour du tramway, l'adaptation des fréquences et l'élargissement des amplitudes horaires visant la cohérence et la complémentarité entre le niveau de service du tramway et les lignes de bus.

➤ **Lignes RATP renforcées dans le cadre du plan bus**

Décision prise le	Sous-réseau	Ligne
14/02/2018	Bus Banlieue	321
14/02/2018	Bus Banlieue	421
14/02/2018	Bus Banlieue	ORLYBUS
14/02/2018	Bus Paris	85
24/04/2018	Bus Banlieue	167
24/04/2018	Bus Banlieue	181
24/04/2018	Mobilien Banlieue	144
11/07/2018	Bus Banlieue	102
11/07/2018	Bus Banlieue	111
11/07/2018	Bus Banlieue	112
11/07/2018	Bus Banlieue	137
11/07/2018	Bus Banlieue	166
11/07/2018	Bus Banlieue	199
11/07/2018	Bus Banlieue	341
11/07/2018	Bus Banlieue	346
11/07/2018	Bus Paris	84
11/07/2018	Mobilien Banlieue	152
11/07/2018	Mobilien Banlieue	180
11/07/2018	Mobilien Banlieue	325
11/07/2018	Mobilien Paris	64
11/07/2018	Mobilien Paris	PC
11/07/2018	Mobilien Paris	PC1
11/07/2018	Mobilien Paris	PC3
09/10/2018	Bus Banlieue	163
09/10/2018	Bus Banlieue	182
09/10/2018	Bus Banlieue	249
09/10/2018	Bus Banlieue	278
09/10/2018	Bus en site propre	TVM
09/10/2018	Mobilien Banlieue	103
09/10/2018	Mobilien Banlieue	121
09/10/2018	Mobilien Banlieue	189
09/10/2018	Mobilien Banlieue	275
12/12/2018	Bus Banlieue	169
12/12/2018	Bus Banlieue	251
12/12/2018	Bus Banlieue	281
12/12/2018	Bus Paris	42
12/12/2018	Bus Paris	52
12/12/2018	Bus Paris	528 (Ligne temporaire)

Concernant les lignes de bus RATP, l'évolution la plus importante est la restructuration du réseau de bus à Paris mise en œuvre le 20 avril 2019.

Le schéma cible du réseau de bus à Paris a été 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 dans les arrondissements périphériques de Paris.

Cette nouvelle organisation, qui concerne plus de la moitié des lignes de bus de la capitale, et la création de quatre nouvelles lignes, a été décidée à la suite d'une large concertation. Une telle opération n'avait pas été réalisée depuis plus de 70 ans alors même que la configuration de la ville a profondément évolué.

Île-de-France Mobilités a par ailleurs accordé de nombreuses subventions pour la réalisation des aménagements nécessaires à la mise en place du nouveau réseau de bus dans Paris. Les aménagements de voirie - déplacement des arrêts du bus, création de couloirs, etc. - sont réalisés par la Ville de Paris et pour une part importante, subventionnés par Île-de-France Mobilités (70%).

► Lignes CT3 ou en délégation de service public renforcées / restructurées

Le tableau ci-dessous récapitule les réseaux de bus ayant bénéficié d'évolutions ou de renforts d'offre en 2018, 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 55 millions d'euros en année pleine (aux conditions économiques de 2018).

Au total, 210 lignes ont évolué en 2018, réparties dans 41 réseaux de bus différents. Parmi les restructurations majeures, on peut noter celles des réseaux de Sénart, Saint-Quentin-en-Yvelines ou Apolo 7 dans la vallée de la Marne).

Par ailleurs, 13 lignes de bus de réseaux situés en Essonne ont bénéficié de renforts d'offre en décembre 2018 pour accompagner la refonte de l'offre du RER D.

Dépt	Réseau	Décision prise le	Date de mise en place	Nombre de lignes concernées
77	Apolo	04/10/2017	16/04/2018	9
77	Arlequin et Plateau Briard	13/12/2017	01/01/2018	1
77	Arlequin Plateau Briard	11/07/2018	03/09/2018	2
77	Claye Souilly	11/07/2018	03/09/2018	2
77	Express 1/17	11/04/2018	03/09/2018	1
77	Express 20-34-46	11/04/2018	03/09/2018	1
77	Express 34/46/20	13/12/2017	05/03/2018	1
77	Express 47/50	14/02/2018	01/01/2018	1
77	Grand Morin	11/07/2018	03/09/2018	2
77	Mélibus	11/04/2018	30/04/2018	8
77	Pep'S	11/07/2018	03/09/2018	4
77	Sénart Bus	11/04/2018	16/07/2018	23
77	Sit'bus / Stigo	04/10/2017	08/01/2018	13
78	Bus en Seine	04/10/2017	16/04/2018	16
78	Bus en Seine	11/07/2018	04/06/2018	3
78	CTCOP	11/04/2018	04/06/2018	1
78	Deux rives de Seine	11/07/2018	03/09/2018	6
78	Express 1	11/07/2018	03/09/2018	1
78	Express 80	13/06/2018	09/07/2018	1
78	Express Hourtoule 78	11/07/2018	03/09/2018	1

78	Houdanais	14/02/2018	01/01/2018	3
78	Périurbain de Mantes	11/07/2018	12/07/2018	1
78	Plaine de Versailles	03/10/2017	01/01/2018	4
78	Plaine de Versailles	13/12/2017	08/01/2018	6
78	Plaine de Versailles	13/12/2017	03/09/2018	12
78	Plaine de Versailles	11/04/2018	03/09/2018	1
78	Scolaire Est Yvelines	14/02/2018	01/09/2018	2
78	Sqybus	03/10/2017	03/09/2018	9
78	Sqybus	11/07/2018	03/09/2018	2
78	Tam Limay	13/12/2017	01/01/2018	11
78	Versailles Grand Parc	13/12/2017	02/01/2018	2
78	Versailles Grand Parc	11/07/2018	03/09/2018	4
91	Bassin de Milly la Forêt	11/07/2018	10/12/2018	2
91	Centre Essonne	11/04/2018	03/09/2018	2
91	Centre Essonne	11/07/2018	10/12/2018	1
91	Etampois	11/04/2018	03/09/2018	3
91	Express Sud Ile de France	14/02/2018	01/01/2018	1
91	Express Sud Ile de France	11/04/2018	03/09/2018	2
91	Lacs de l'Essonne	11/07/2018	10/12/2018	1
91	Nord Hurepoix Essonne	14/02/2018	01/09/2018	
91	Seine Essonne	11/07/2018	10/12/2018	2
91	Seine Sénart	13/06/2018	27/08/2018	4
91	Val d'Essonne	13/12/2017	08/01/2018	3
91	Val d'Essonne	14/02/2018	05/03/2018	1
91	Val d'Essonne	11/07/2018	10/12/2018	7
91	Val d'Yerres	14/02/2018	03/09/2018	4
93	Seapfa	11/04/2018	30/04/2018	1
93	Seapfa	11/07/2018	03/09/2018	2
93	TRA	11/07/2018	22/01/2018	2
93	TRA	11/07/2018	16/07/2018	1
93	TRA	11/07/2018	03/09/2018	5
94	Marne et Seine	11/04/2018	04/06/2018	1
94	Situs	03/10/2017	08/01/2018	5
95	Express 95-04	11/04/2018	03/09/2018	1
95	STIVO	03/10/2017	01/01/2018	1
95	STIVO	14/02/2018	05/03/2018	5
95	Valmy	14/02/2018	27/08/2018	3

➤ 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, trois lignes ont été renforcées en 2018, pour un coût d'exploitation supplémentaire de près de 800 000 € par an. Le trafic du réseau Noctilien dépasse les 14 millions de voyages annuels en 2018.

Ligne	Origine-destination	Département	Décision prise le	Date de mise en œuvre
N13	Bobigny – Issy-les-Moulineaux	75-92-93	11/07/2018	03/09/2018
N16	Levallois-Perret - Montreuil	75-92-93	11/07/2018	03/09/2018
N44	Paris (Gare de l'Est) – Garges-lès-Gonesse	75-93-95	11/07/2018	03/09/2018

➤ Aménagements ponctuels en faveur des bus

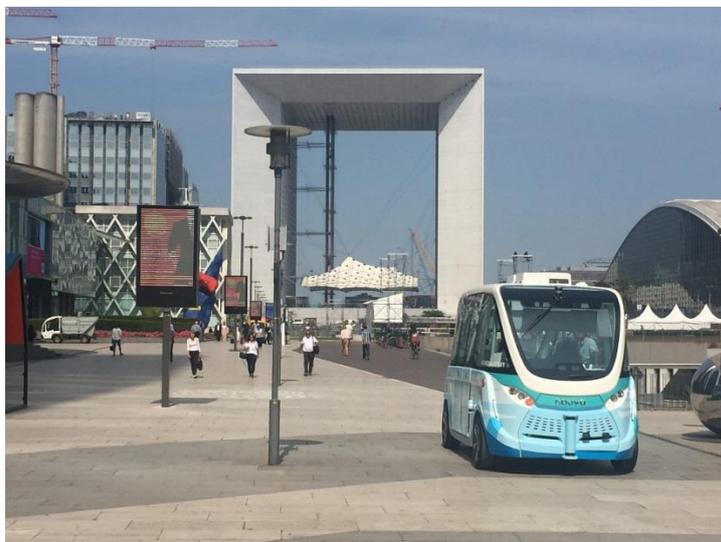
En complément des évolutions d'offre du réseau de bus, Île-de-France Mobilités accompagne les collectivités dans la réalisation d'aménagements ponctuels en faveur des bus au travers de subventions octroyées à la maîtrise d'ouvrage des projets. En 2018, 68 dossiers ont été traités pour un total de 13 M€ de subventions versées. Parmi eux, 37 dossiers concernaient la Ville de Paris dans le cadre de la réorganisation du réseau de bus parisien mis en œuvre en avril 2019, ce qui a représenté 10 M€ de subventions. Les opérations restantes sont réparties dans le reste de l'Île-de-France.

L'expérimentation de navettes autonomes

Des expérimentations de navettes autonomes 100% électriques ont été financées par Ile-de-France Mobilités et réalisées pour tester le premier/dernier kilomètre de trajet des voyageurs :

- L'expérimentation lancée à l'été 2018 s'est poursuivie sur l'Esplanade de Paris La Défense. Ces navettes ont transporté 40 000 voyageurs ;

- L'expérimentation lancée fin 2017 s'est poursuivie en 2018 durant les week-ends, entre la station Château de Vincennes (Ligne 1) et le Bois de Vincennes (Paris 12ème). Le parcours a été rallongé, passant de 400 m à 1,4km, et avait notamment pour objectif de tester l'interopérabilité entre navettes de constructeurs différents (Navya et Easymile).



Les nouvelles infrastructures mises en service en 2018

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.

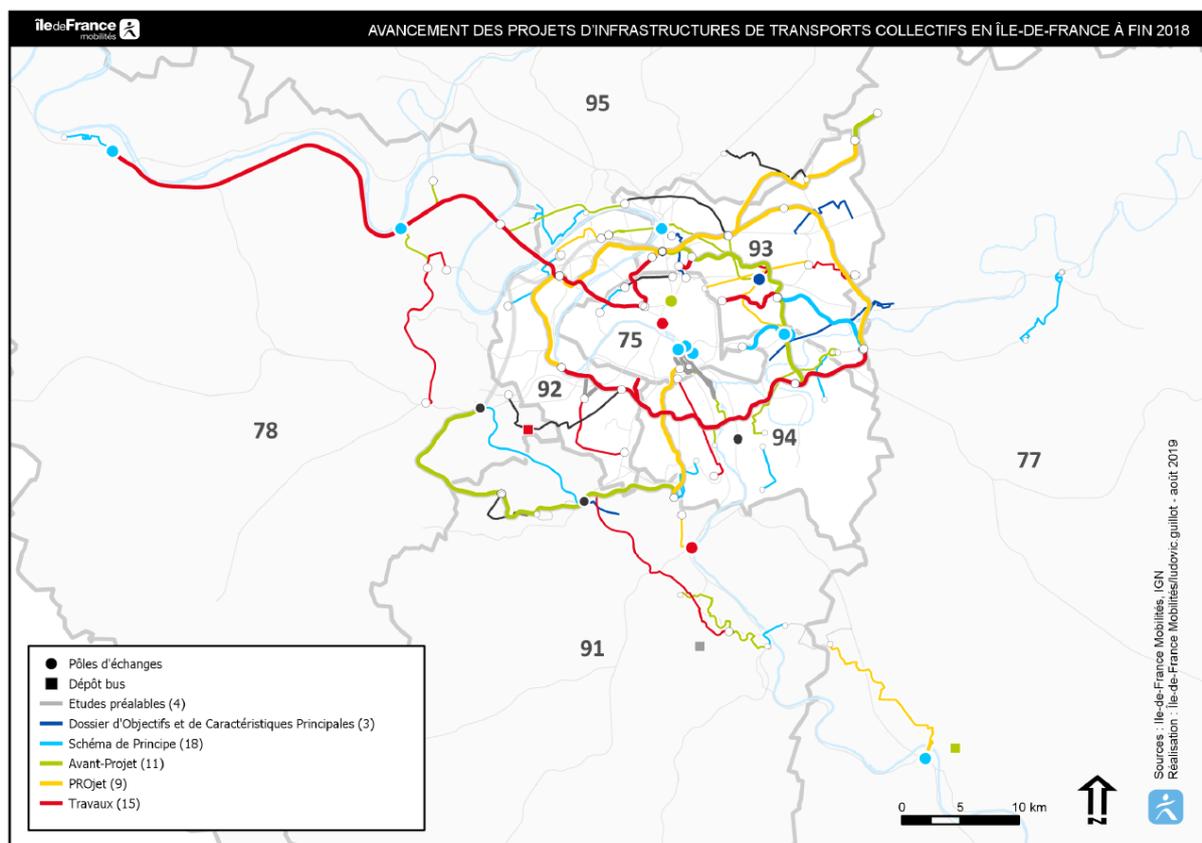
Île-de-France Mobilités assure leur pilotage en qualité d'autorité organisatrice de la mobilité. A ce titre, elle veille au respect des programmes, des coûts et des délais des opérations conduites sous une maîtrise d'ouvrage tierce : SNCF Réseau, SNCF Mobilités, RATP, Société du Grand Paris, Départements 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 (aménagement dédiés aux bus sur le territoire d'Argenteuil, de Bezons, de Sartrouville et de Corneilles-en-Parisis).

En 2018, seul le Tram 3b a été prolongé de Porte de la Chapelle à Porte d'Asnières.

Projet	Maître d'ouvrage	Mise en service
Prolongement du Tram 3b à Porte d'Asnières	RATP, Ville de Paris	Novembre 2018

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 à fin 2018 des projets d'infrastructures de transports collectifs sous le pilotage d'Île-de-France Mobilités. Il n'intègre pas les projets du Grand Paris Express.

Projet	Mode
Élaboration du dossier d'objectifs et de caractéristiques principales	
TCSP Aulnay - Tremblay	Bus en site propre
TCSP ex-RN34	Bus en site propre
TCSP Massy - Les Champarts	Bus en site propre
Pôle de Noisy-le-Sec	Pôle
Tram 8 à Rosa Parks	Tramway
Études de schéma de principe	
TCSP Altival Noisy-le-Grand - Chennevières-sur-Marne	Bus en site propre
T Zen 1 - Phase 2	Bus en site propre
TCSP et Pôle du Mantois	Bus en site propre, Pôle
TCSP Argenteuil - Bezons - Sartrouville - Cormeilles	Bus en site propre
TCSP Esbly - Val d'Europe	Bus en site propre
TCSP Sénia - Orly	Bus en site propre
Métro 1 à Val-de-Fontenay	Métro

Pôle de Melun	Pôle
Pôle de Poissy	Pôle
Pôle de Saint-Denis	Pôle
Pôle de Val de Fontenay	Pôle
Tripôle Gare de Lyon - Bercy - Austerlitz	Pôle
Câble A - Téléval	Télécabine
Tram 12 Express à Versailles	Tram-train
Tram 1 à Rueil-Malmaison	Tramway
Enquête publique	
Tram 3 à Porte Maillot ou Porte Dauphine	Tramway
Études d'avant-projet	
TCSP Est TVM Créteil - Noisy-le-Grand Mont d'Est	Bus en site propre
T Zen 4	Bus en site propre
T Zen 5	Bus en site propre
Bipôle Gare de l'Est - Gare du Nord	Pôle
Tram 11 Express phase 2	Tram-train
Tram 13 Express phase 2	Tram-train
Tram 1 PACT (modernisation)	Tramway
Études préalables aux travaux	
T Zen 2	Bus en site propre
T Zen 3	Bus en site propre
Tram 1 à Colombes	Tramway
Tram 1 à Val-de-Fontenay	Tramway
Tram 7 à Juvisy	Tramway
Travaux	
Métro 4 à Bagneux	Métro
Métro 11 à Rosny-Bois Perrier	Métro
Métro 12 à Mairie d'Aubervilliers	Métro
Métro 14 à Mairie de Saint-Ouen	Métro
Métro 4 - Automatisation	Métro
Pôle de Juvisy	Pôle
RER E à l'ouest (EOLE)	RER
Tram 4 nouvelle branche Clichy-Montfermeil	Tram Train
Tram 12 Express	Tram Train
Tram 13 Express phase 1	Tram Train
Tram 9	Tramway
Tram 10	Tramway

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. L'année 2018 a été marquée par le déroulement de la procédure d'appel d'offres.

En novembre 2018, le Conseil d'Administration d'Île-de-France Mobilités a retenu le groupement Fluow composé de La Poste, Vélogik, Transdev et Cyclez pour exploiter le service Véligo Location.

10 000 VAE seront proposés courant 2019 sur l'ensemble de la région Île-de-France, et ce nombre pourra ensuite être porté à 20 000 vélos. 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).

En 2018, la base de données OpenStreetMap est réputée exhaustive concernant les aménagements cyclables linéaires franciliens. Les mises à jour suivent les évolutions et permettent une description cohérente ainsi qu'une information fiable.

› 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.

1.4 Le bilan des émissions de gaz à effet de serre d'Île-de-France Mobilités

Île-de-France Mobilités a réalisé début 2018 un bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) de ses activités et de la mobilité en Île-de-France. Le bilan comprend deux volets :

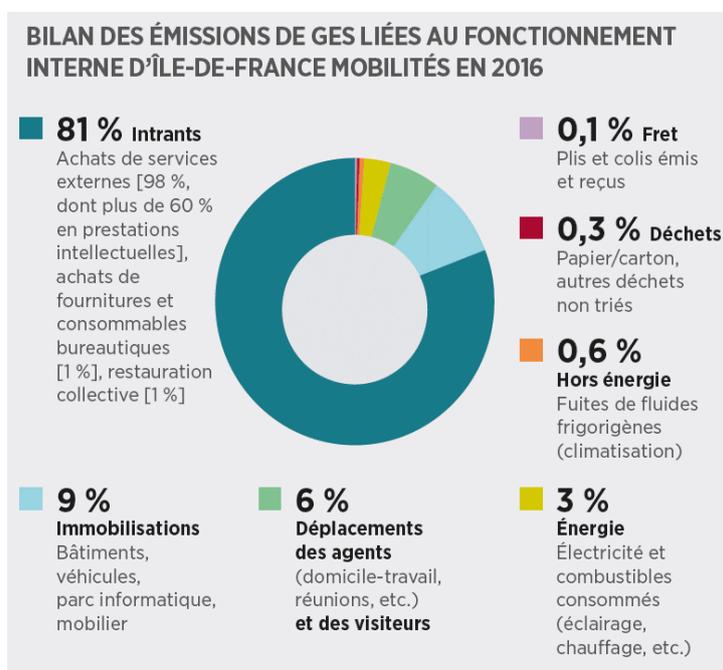
- Le bilan des émissions de GES liées au fonctionnement d'Île-de-France Mobilités pour l'année 2016 (le prochain bilan portera sur l'année 2019) ;
- Le bilan des émissions de GES liées à la mobilité des Franciliens pour l'année 2014.

► Le bilan des émissions de GES d'Île-de-France Mobilités

Ce bilan a été réalisé selon la méthodologie Bilan Carbone® qui consiste à identifier les postes émetteurs de GES au sein de l'entité, quantifier les émissions correspondantes et élaborer un plan d'actions permettant de réduire ces émissions.

Au-delà du périmètre réglementaire qui intègre le scope 1 (émissions directes de GES) et le scope 2 (émissions indirectes de GES issues de l'énergie consommée), Île-de-France Mobilités a souhaité prendre en compte le périmètre le plus large possible en intégrant le scope 3 (autres émissions indirectes) afin d'identifier toutes les marges d'amélioration possibles.

Ce bilan révèle que les principales émissions de GES d'Île-de-France Mobilités sont celles générées par les prestataires (81%). A l'inverse, les émissions produites par les déplacements domicile-travail et professionnels du personnel sont limitées car une grande partie des agents ont recours aux transports collectifs pour ces déplacements.



Sur la base de ce diagnostic, Île-de-France Mobilités a élaboré un plan d'actions pour réduire les émissions de GES. Il porte sur les axes suivants :

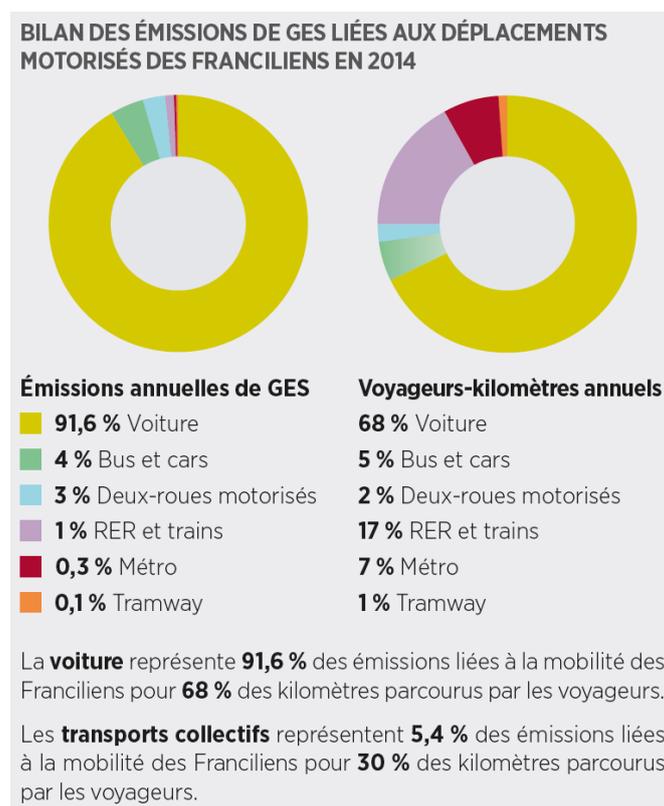
- la mise en place d'une démarche d'achats responsables

- la poursuite de la dématérialisation des marchés et des processus documentaires
- la mise en place d'une politique d'impression
- l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de mobilité
- la poursuite du déploiement du télétravail
- la sensibilisation des utilisateurs et des gestionnaires des bâtiments aux économies d'énergie
- la gestion économe en énergie des équipements et des locaux au quotidien.

Il est à noter que la quantification des émissions liées au fonctionnement des transports collectifs n'entre pas dans le périmètre réglementaire du bilan d'Île-de-France Mobilités, mais dans celui des opérateurs. Île-de-France Mobilités a toutefois souhaité traiter cette problématique dans le second volet du bilan (ci-après).

➤ Le bilan des émissions de GES liées à la mobilité des Franciliens

Ce second volet a permis de calculer le bilan d'émissions de GES générés par les déplacements motorisés des Franciliens, à partir de données consolidées disponibles pour l'année 2014.



Ce bilan a également permis de mettre à jour et affiner les facteurs d'émissions de GES des différents modes de transport en Ile-de-France, c'est-à-dire la quantité de GES émis par kilomètre parcouru avec ce mode.

Dans le prolongement de cette étude, il est prévu de mettre à jour dans Vianavigo le calcul de l'information relative à la quantité de GES émise lors des trajets en transports collectifs, et par comparaison en voiture. Cette information est fournie aux usagers conformément à la réglementation.

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 réglementation 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 environnementales est synthétisé dans un dossier, plus ou moins détaillé selon le niveau d'avancement du projet, soumis à l'approbation du conseil d'administration 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 la plus en harmonie possible avec les territoires traversés, 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 de permettre sa participation dès l'élaboration du projet, dans le cadre de 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, et des mesures prises pour éviter, réduire, et le cas échéant compenser ses impacts.

En 2018, les études environnementales, l'étude d'impact et le dossier d'enquête publique ont été élaborés pour le projet de Câble A - Téléval (enquête publique au printemps 2019) et le prolongement du Tram 1 de Nanterre à Rueil (enquête publique prévue en 2019).

► **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, avant la réalisation des travaux, différentes procédures réglementaires, sur des thématiques ciblées liées à la protection de l'environnement :

- **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 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

- **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.

- **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.

En 2018, au titre de la conduite des procédures environnementales des projets sous maîtrise d'ouvrage Île-de-France Mobilités, on peut citer :

- La réalisation des dossiers de procédures relatifs aux évolutions du projet Tram 10 ;
- La préparation du projet technique du Tram 7 phase 2 en lien avec la procédure d'autorisation environnementale ;
- Les déclarations ICPE des SMR du T10 et du dépôt bus de Vaux-Le-Pénil ;
- La conduite des procédures archéologiques sur les projets T1 et TZen 4.

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

Pour chacun des impacts résiduels significatifs d'un 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 : Le Tram 13 Express, projet d'envergure dont les travaux ont débuté en 2017, poursuit son avancée : le Tram-Train reliera Saint-Cyr l'École RER C à Saint-Germain RER A à l'horizon 2020. Pour la réalisation du projet, des acquisitions ont été nécessaires le long de l'avenue des Loges et de l'avenue Kennedy, en bordure de forêt domaniale de Saint-Germain-en-Laye, conduisant à déboiser une surface d'environ 2,5 hectares.

En 2018, des travaux forestiers ont été mis en œuvre afin de compenser les hectares de forêt déboisés. Chaque mètre carré de la forêt utilisé par le projet du Tram 13 express a été compensé quatre fois dans la forêt de Saint-Germain-en-Laye, permettant d'améliorer l'état du massif forestier, en dépérissement depuis la tempête de 1999. Ce sont ainsi plus de 17 hectares de chênes sessiles et de fruitiers forestiers qui y ont été replantés à l'automne 2018.

- **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. Les mesures de compensation ont été validées en mars 2017, et les travaux de compensation écologique ont été mis en œuvre en 2018.

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.

Dans un premier temps, la solution hybride avait été privilégiée pour l'achat des nouveaux véhicules. Toutefois, plusieurs enseignements ont été tirés des premiers matériels achetés :

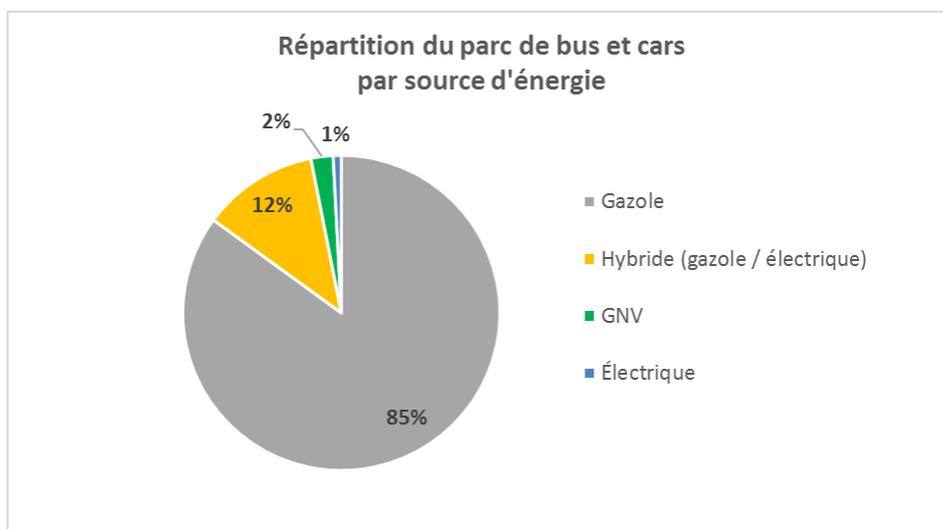
- Le gain environnemental est faible, avec une économie de consommation de carburant de l'ordre de 20 %.
- Les véhicules sont plus coûteux à l'achat, de l'ordre de 150 000 €, pour une économie de fonctionnement sur la durée de vie de l'ordre de 70 000 €.
- La solution hybride ne permet pas une sortie du diesel et n'offre donc pas de perspective de long terme.

Les solutions électrique et bio-GNV (gaz naturel pour véhicule obtenu grâce à la méthanisation de déchets organiques) sont donc désormais privilégiées. Des expérimentations sont par ailleurs en cours pour tester des carburants alternatifs tels que le Gas-to-liquid (GTL) ou les Hydrotreated Vegetable Oils (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.

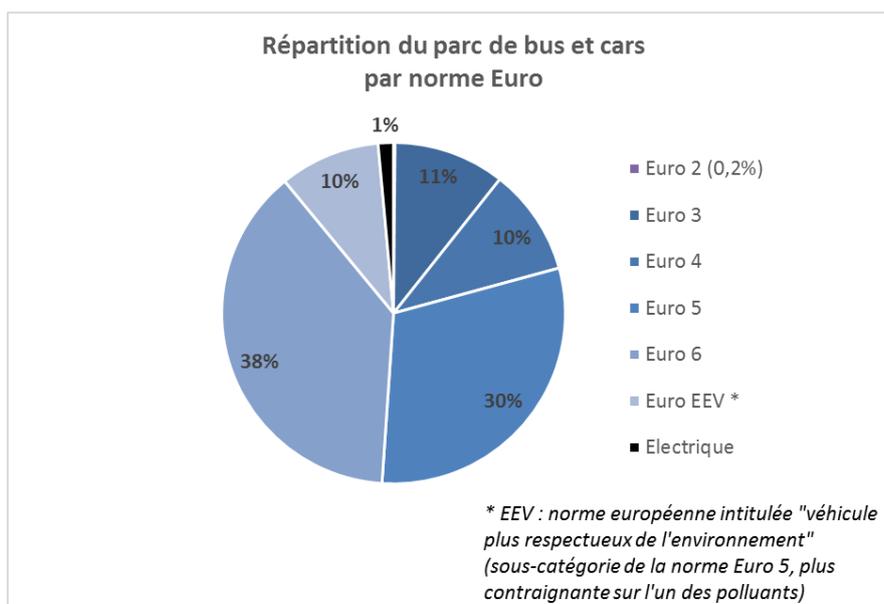
En 2018, 770 bus neufs ont été mis en circulation en Île-de-France, soit environ 7% du parc total de 10 200 véhicules (bus et cars).

À fin 2018, le parc francilien se répartissait comme suit :



En 2018, 72 bus électriques circulent sur le réseau RATP, en circulation sur 9 lignes différentes dans Paris et en petite couronne. Sur le réseau Optile, 12 bus électriques sont en circulation à fin 2018, essentiellement sur des lignes à Saint-Quentin-en-Yvelines et à Argenteuil.

À fin 2018, la répartition par norme Euro du parc de bus et cars était la suivante :



La transition énergétique du parc bus implique également l'adaptation des centres d'exploitation de bus aux nouvelles technologies.

Dans ce contexte, en accord avec Île-de-France Mobilités, la RATP a lancé un plan de conversion énergétique de l'ensemble de ses dépôts à l'horizon 2025. Ainsi, 17 centres opérationnels situés dans les zones urbaines les plus denses et les plus soumises à la pollution atmosphérique basculeront vers l'électrique, les huit autres centres existants seront adaptés au bio-GNV. Les premières livraisons sont prévues pour 2020, date à laquelle la RATP ne procédera plus qu'à l'acquisition de bus circulant au gaz ou à l'électricité.

En ce qui concerne les autres opérateurs, Île-de-France Mobilités a lancé en avril 2018 un plan d'accélération de la transition énergétique. Ce plan prévoit la conversion de douze dépôts de petite et grande couronne au bio-GNV, et de deux autres, en grande couronne, à l'électricité. Les opérateurs seront maîtres d'ouvrage des travaux d'adaptation des sites, dont la mise en service est prévue au premier semestre 2020. Le Centre opérationnel de Marcoussis, déjà partiellement équipé pour le biogaz, sera intégralement converti.

Parallèlement, les études relatives aux centres opérationnels neufs intègrent systématiquement les équipements gaz ou électriques, comme c'est le cas à Vaux-le-Pénil où Île-de-France Mobilités réalise le premier équipement de ce type en maîtrise d'ouvrage directe.

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 en cours de réalisation 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 réglementation le lui permet depuis la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte d'août 2015. Ce tarif dézonné 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 2018, le forfait antipollution a été mis en place un jour en février (81 000 unités vendues), trois jours en juillet (311 000 unités vendues) et deux jours en août (221 000 unités vendues), soit un impact de 5 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.

L'ensemble des actions suivantes est financé par Île-de-France Mobilités à travers les contrats avec les deux opérateurs :

- En 2018, la RATP a mis en place un système d'obtention des résultats de mesures de la qualité de l'air en temps réel et poursuit son programme de modernisation des systèmes de ventilation (56 M€ sur la période 2016-2020) et de renouvellement du matériel roulant (nouvelles rames de métros, acquisition de loco-tracteurs électriques ou remotorisation de loco-tracteurs à moteur thermique) ;
- Fin octobre 2018, la SNCF a achevé les mesures exhaustives de la qualité de l'air de 24 gares de son réseau et publié les résultats sur le site www.transilien.com. Entre 2015 et 2018, 1,53 M€ ont été consacrés à la mise en place des stations de mesures et à la modernisation de la ventilation.

De plus, dans le cadre du plan « Changeons d'air » adopté le 17 juin 2016 par la Région Île-de-France, un dispositif de soutien à des projets visant à améliorer la qualité de l'air dans les espaces souterrains des transports en commun a été mis en place. Un appel à projet piloté par la Région en lien avec Île-de-France Mobilités, la RATP, la SNCF, et doté d'1M€, a ainsi été lancé en mars 2018.

Trois lauréats ont été retenus pour la mise en place d'expérimentations qui démarreront début juin 2019 sur les réseaux RATP et SNCF et dureront entre 3 et 6 mois. Ces trois projets seront évalués par Airparif.

Les lauréats sont les entreprises Suez, Air Liquide et Starklab qui proposent des solutions innovantes de purificateur visant à capturer les particules nocives en suspension dans l'air par des appareils situés sur les quais des stations.

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 gratuitement ou avec des prix réduits. Les bénéficiaires des minima sociaux peuvent, selon leur situation, se voir accorder le droit à la gratuité ou des réductions importantes sur les titres de transport les plus courants (50% ou 75% de réduction sur les forfaits Navigo, 50% de réduction sur les tickets et billets origine-destination). Fin 2018, on dénombrait 668 000 bénéficiaires de la tarification Solidarité Transport, dont 336 000 pour le droit à la gratuité, 320 000 pour le droit à la Réduction Solidarité 75% et 12 000 pour le droit à la Réduction 50%.

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. Fin 2018, ce dispositif comptait 337 000 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 2018 -, personnes atteintes de cécité, anciens combattants, etc.).

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 loi du 11 février 2005 a été modifiée par l'ordonnance du 26 septembre 2014 pour permettre aux autorités organisatrices de transport de poursuivre en toute légalité la mise en accessibilité de leurs réseaux, en élaborant un schéma directeur d'accessibilité – agenda d'accessibilité programmée (SD'AP) à déposer avant le 27 septembre 2015.

La mise en œuvre du Schéma Directeur d'accessibilité – Agenda d'accessibilité programmée (SD'AP)

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. Île-de-France Mobilités a approuvé son Schéma Directeur d'Accessibilité en 2009 puis son SD'AP en juillet 2015 à l'issue d'une large concertation avec les associations de personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, les opérateurs, et les collectivités. Celui-ci présente les orientations et priorités générales pour la mise en accessibilité du service public de transport puis plus spécifiquement les travaux à réaliser sur le réseau routier et sur le réseau ferré.

Le SD'AP, déposé auprès du Préfet de Région en septembre 2015, a été approuvé par chaque Préfet de Département et par le Préfet de Région en mars 2016.

Île-de-France Mobilités s'est engagée à fournir au Préfet, à compter de la date d'approbation :

- un « point de situation » à l'issue de la 1^{ère} année d'approbation (mars/avril 2017),
- un « bilan intermédiaire » 3 ans après l'approbation (mars/avril 2019),
- un « bilan d'achèvement » 6 ans après l'approbation (mars/avril 2022).

Les travaux d'accessibilité en gare portent généralement sur la mise en place d'ascenseurs, d'escalators, de quais à bonne hauteur, de rampes d'accès, sur la suppression des obstacles aux abords de la gare, sur le rehaussement des quais et l'adaptation de la largeur des cheminements sur les quais et dans les couloirs, sur 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 sur 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 franciliennes sont déjà 100% accessibles.

› Réseau de métro

La ligne 14 (9 stations) est entièrement accessible et les prolongements et nouvelles lignes seront, de fait, tous accessibles.

Le réseau métro est par ailleurs accessible aux personnes déficientes sensorielles et cognitives : le programme EQUISENS (Équipements et aménagements des espaces pour les personnes déficientes sensorielles), intégré au programme quinquennal d'investissement (PQI) dans le cadre du contrat entre Île-de-France Mobilités et la RATP, a pour objectif d'améliorer l'accessibilité des personnes ayant un handicap visuel, auditif, psychique, cognitif ou mental. Il prévoit la réalisation d'aménagements adaptés dans 100% du réseau métro et RER d'ici fin 2020 : bandes d'éveil de vigilance, mains courantes rallongées, « nez de marche » contrastés, bandes d'interception sur les quais, hypersignes (une signalétique simplifiée et

agrandie) placés sur l'ensemble d'un parcours, implantation de balises sonores en entrée de station et à côté des comptoirs d'information et des appareils de vente à interface vocale, etc.

► Gares du réseau ferré

Le réseau de référence des gares SDA est constitué de 268 gares (initialement 266 gares + 2 ajouts en 2015) : 209 gares SNCF et 65 gares RATP. Parmi elles, sept gares sont exploitées conjointement par la SNCF et la RATP : Val de Fontenay, Massy Verrière, Massy Palaiseau, St Michel Notre Dame, Gare de Lyon, La Défense et Nanterre Université. Ce réseau de référence a été défini pour permettre de couvrir près de 95 % du trafic ferroviaire francilien.

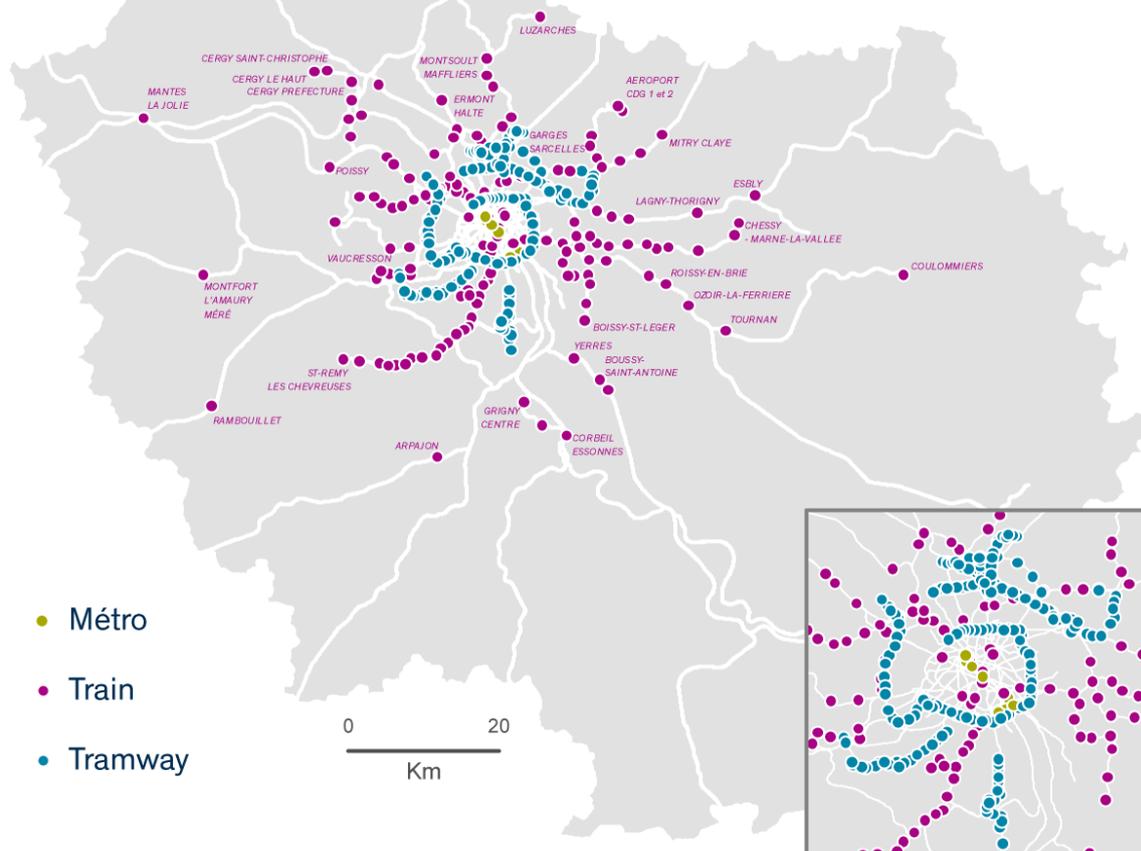
Sur le périmètre RATP (RER A et RER B), 63 gares sont accessibles à fin 2018. La gare Luxembourg a été rendue accessible en 2019 et celle de La Croix de Berny le sera d'ici 2021.

Sur le périmètre SNCF, trois gares supplémentaires ont vu leurs travaux s'achever en 2018 (Bécon-les-Bruyères, Corbeil-Essonnes et La Barre Ormesson), portant à 94 le nombre de gares accessibles au sein du SDA. Il convient d'y ajouter six gares supplémentaires rendues accessibles dans le cadre d'autres programmes : Créteil Pompadour, Mareil-Marly, Noisy-le-Roi, Rosa Parks, Saint-Germain Bel Air et Saint-Germain Grande Ceinture, soit un total de 100 gares déclarées accessibles.

En considérant les gares communes aux deux opérateurs, ce sont 156 gares qui sont accessibles à la fin de l'année 2018.

Les gares restantes sont en cours d'étude ou 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.

Gares et stations accessibles en 2018



➤ Réseaux de bus

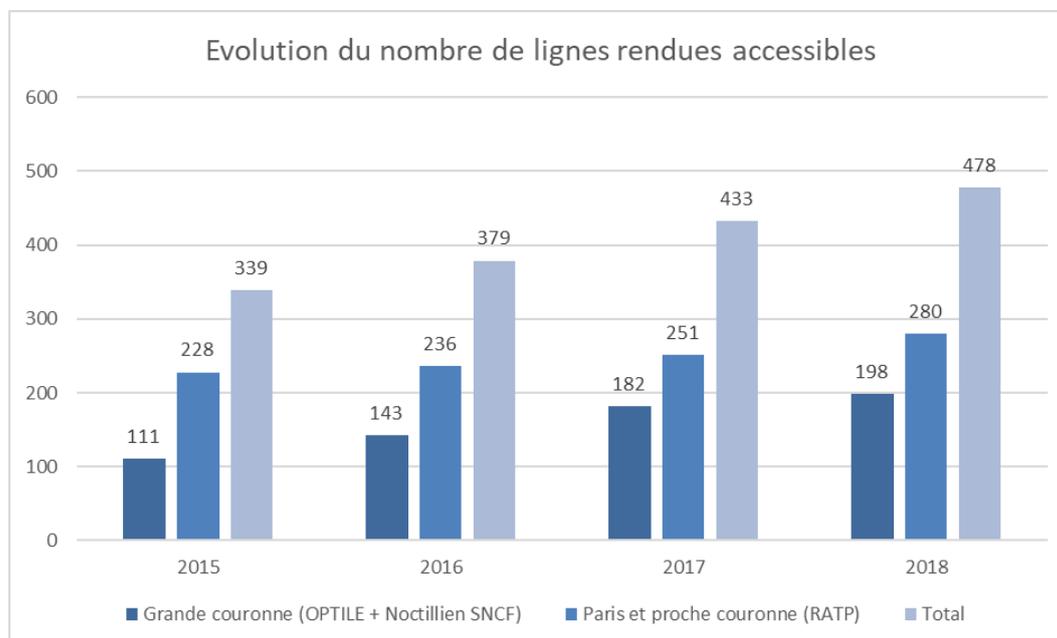
Depuis 2015, Île-de-France Mobilités est passée d'une logique d'instruction des demandes de subventions pour la mise en accessibilité des points d'arrêt à une logique d'animation de l'Ad'AP routier. Ainsi, à partir de 2015, plus de 620 collectivités ont été contactées par Île-de-France Mobilités pour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

- 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 réseau RATP et à plus de 90% sur le réseau Optile ;
- Environ 12 700 **points d'arrêt**, dont 485 en 2018, ont fait l'objet d'une mise en accessibilité subventionnée par Île-de-France Mobilités pour un montant de près de 110 millions d'€. C'est donc près de 50% du programme des 26 000 points du SDA Ad'Ap qui est atteint (pour 40 000 arrêts au total en Île-de-France) ;

- 478 **lignes** étaient accessibles à fin 2018 - dont 45 lignes rendues accessibles en 2018, soit plus de 50% du programme des 860 lignes inscrites au SD'AP représentant 93% du trafic bus francilien. L'ensemble des lignes RATP à Paris sont accessibles depuis 2009.



3 critères pour déclarer une ligne « accessible »

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).

➤ La prise en charge des personnes en situation de handicap

- **Sur le réseau RATP**, une personne en situation de handicap se présente spontanément en gare pour être prise en charge, un agent étant présent du premier au dernier train dans toutes les gares.
- **Sur le réseau SNCF, le service d'assistance Accès Plus Transilien**, ouvert aux personnes handicapées possédant une carte d'invalidité de 80% et plus, a pour vocation, sur réservation préalable, de proposer un transport de rabattement en transport accessible ou en transport routier spécialisé de la gare de départ (ou de destination) du voyageur, si celle-ci n'est pas accessible, vers un point accessible du réseau de transport public Île-de-France, sans surcoût pour l'utilisateur.

Afin que tous les voyageurs handicapés bénéficient d'un service équivalent dans les gares franciliennes, Île-de-France Mobilités a défini dans le contrat en cours avec la SNCF une nouvelle promesse de service d'assistance à compter du 1er janvier 2018. Ainsi, en complément du système de réservation, les ayants droit bénéficient d'un service garanti s'ils

se présentent entre 6h30 et 20h00, du lundi au vendredi pour un voyage entre gares accessibles du réseau Île-de-France.

Pour accompagner cette nouvelle promesse de service, l'application Andilien permet aux clients à mobilité réduite d'entrer en relation avec un agent lors de leur arrivée en gare pour des besoins de prise en charge ou d'information.

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

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.

Les PAM ont bénéficié en 2018 à 13 400 utilisateurs réguliers ayant réalisé au moins une course sur l'année (sur près de 43 000 inscrits) pour un total de plus de 730 000 courses.

Nombre annuel de courses du réseau PAM :

	2018
PAM 75	260 214
PAM 77	117 095
PAM 78	69 348
PAM 91	41 438
PAM 92	34 940
PAM 93	56 323
PAM 94	58 793
PAM 95	99 925
PAM IDF	738 076

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

L'information voyageurs accessible à tous

➤ L'information des usagers en situation de handicap

Au-delà du site Internet Vianavigo, Île-de-France Mobilités propose aux voyageurs :

- Des plans sous format papier (et téléchargeables sur le site Vianavigo) : un **plan « facile à lire »** avec une représentation adaptée pour les personnes malvoyantes ainsi qu'un **plan du réseau accessible** destiné aux personnes en fauteuil roulant. De nouvelles éditions sont régulièrement produites incluant les nouvelles gares déclarées accessibles.
- Une centrale d'appel dédiée à l'accessibilité en Île-de-France, la centrale INFOMOBI. Celle-ci est à la fois une centrale d'appels, disponible 7 jours sur 7 de 7h à 22h (sauf le 1er mai) et un centre de réponses personnalisées par courriel sur toutes les questions et informations relatives à l'accessibilité en Île-de-France.

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 aux scolaires de voyager en illimité sur l'ensemble du réseau d'Île-de-France pour un tarif réduit, ce tarif pouvant de surcroît être partiellement pris en charge par les départements. 937 000 jeunes ont souscrit à ce forfait en 2018, dont 460 000 scolaires et 477 000 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.

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.).

Les mesures spécifiques à l'amélioration du confort et des services en gare sont abordées en section 4.2 - *Améliorer les conditions de transport*.

› 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 éco-stations bus seront mieux intégrées à leur environnement immédiat et devront offrir un meilleur confort d'attente aux usagers, renforcer leur sentiment de sécurité et leur procurer une meilleure lisibilité du lieu, entre autres.

Les sites identifiés pour évoluer en éco-station bus sont répartis en trois types :

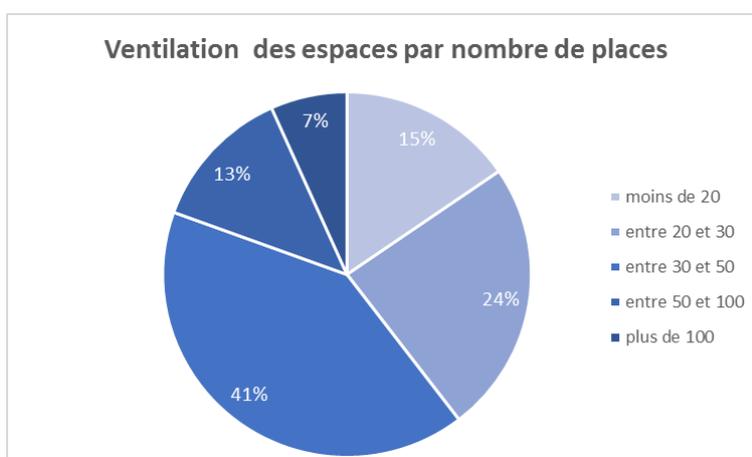
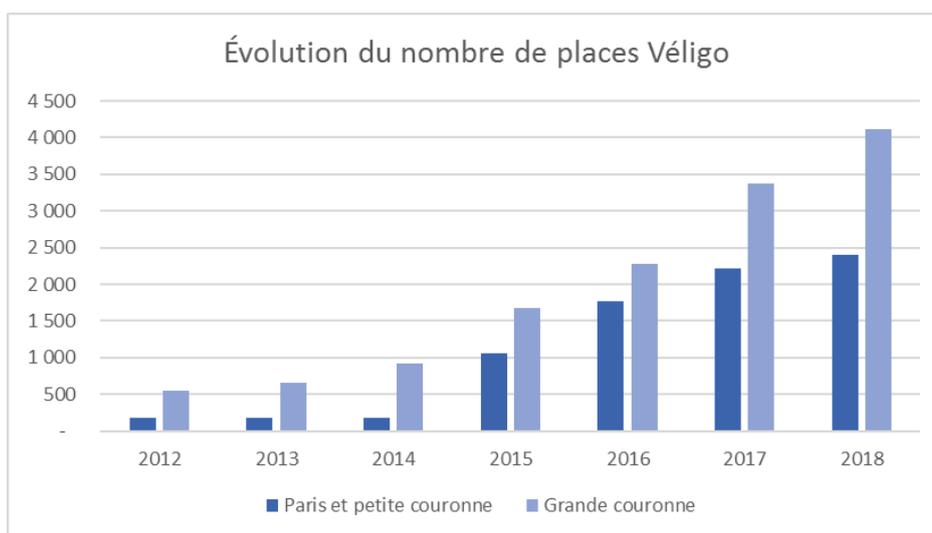
- L'éco-station bus de niveau régional : station avec plus de trois lignes de bus en terminus et accueillant environ 1 000 courses par jour ou plus ;
- L'éco-station bus majeure : station avec deux ou trois lignes de bus en terminus et accueillant plus de 500 courses par jour ;
- L'éco-station bus locale : station avec au moins une ligne de bus en terminus et accueillant plus de 200 courses par jour.

Pour encourager la rénovation des gares routières, Île-de-France Mobilités finance 70% de l'investissement, contrairement à l'ancien Schéma Directeur dans lequel le financement accordé dépendait du nombre de postes à quai.

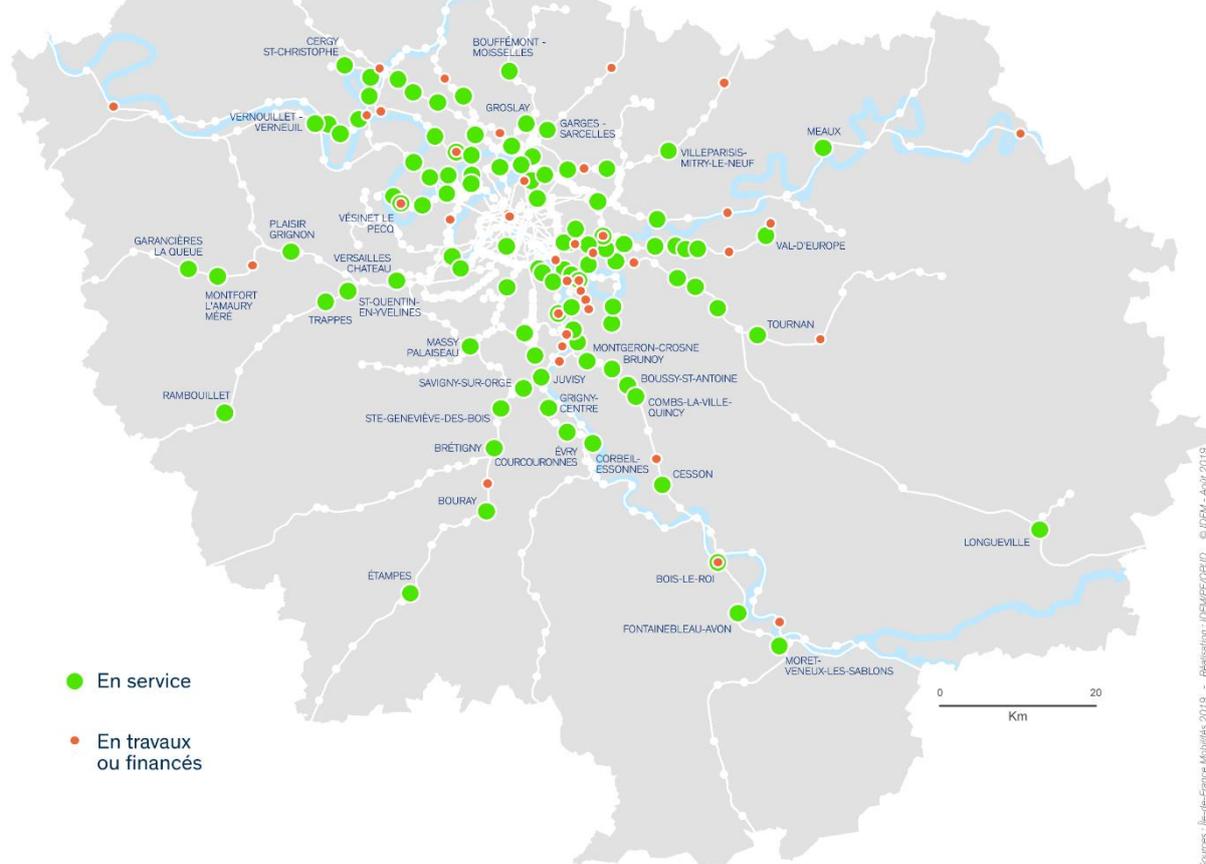
Un budget de 250 millions d'euros a été approuvé sur 10 ans pour transformer les gares routières en éco-stations bus. Plusieurs projets sont actuellement à l'étude, comme par exemple au Château de Vincennes, dans la rue de Bercy à Gare de Lyon avec des systèmes de régulation déportée, à la Gare du Nord ou à Cergy Préfecture.

➤ 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. À fin 2018, 76 consignes fermées et 73 abris ouverts sont en service dans la région Île-de-France. Ce sont ainsi un peu plus de 6 500 places qui ont été créées au total, dans 93 gares, et pour un montant de 17,4 M€ dont 12,3 M€ subventionnés par Île-de-France Mobilités. 40 % des en consignes et abris comprennent moins de 30 places.



État d'avancement des stations Véligo en 2018



► Des Parcs Relais labellisés

Débuté en 2016, Île-de-France Mobilités a initié un programme visant la création de 10 000 places supplémentaires de Parcs Relais aux abords des gares et des stations de métro d'ici 2021. Ce programme permettra d'offrir près de 27 000 places de stationnement labellisées Parc Relais à terme.

En 2018, deux parcs supplémentaires ont été labellisés à La Hacquinière et à Bures-sur-Yvette. Au total à fin 2018, 47 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.

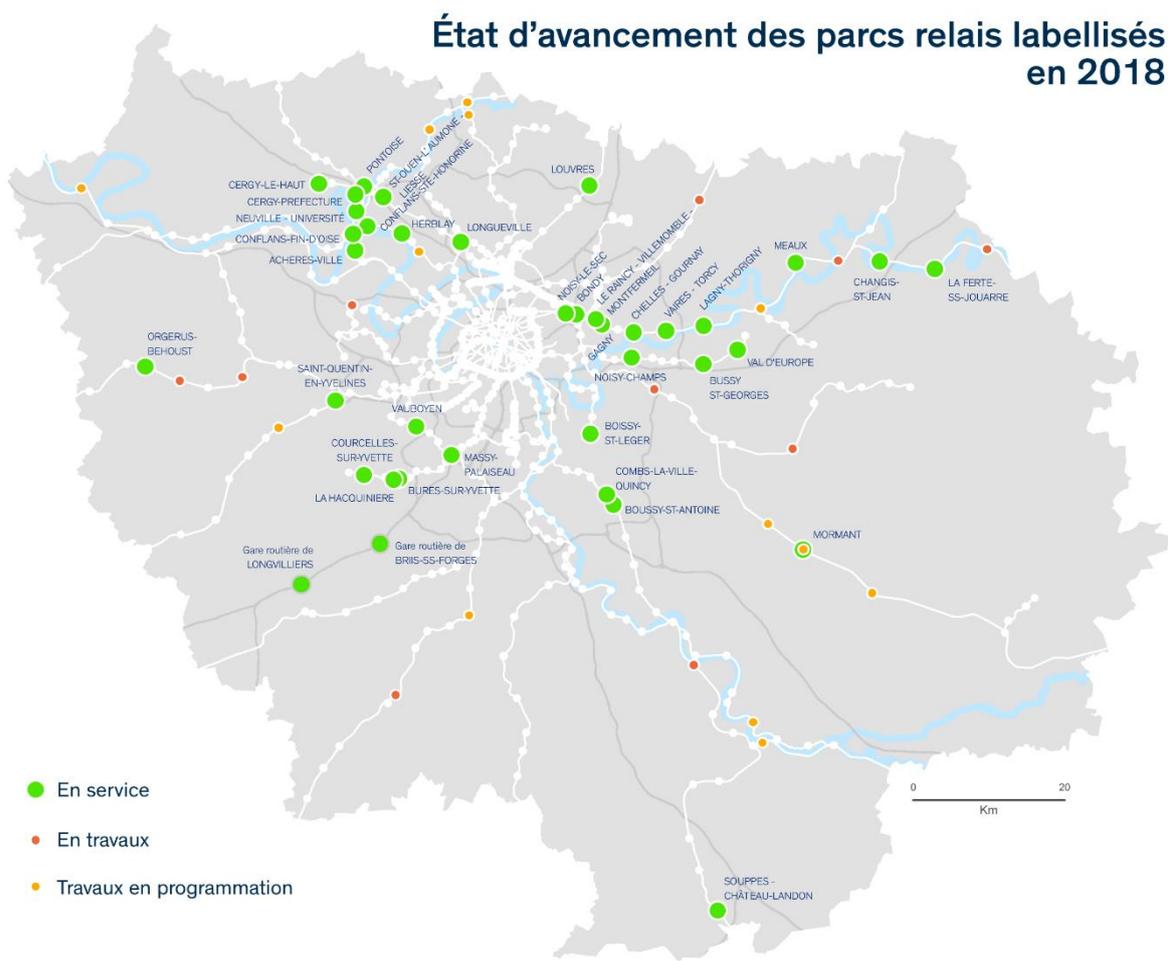
Depuis octobre 2016, ce sont plus de 11 000 places supplémentaires qui ont été engagées dans les Parcs Relais labellisés avec des financements d'Île-de-France Mobilités. Cela représente un investissement de 94 M€ à l'échelle de l'Île-de-France dont 63 M€ subventionnés par Île-de-France Mobilités.

Plus précisément, les 33 opérations déjà financées se décomposent en :

- Des opérations déjà mises en service : extension Bussy-Saint-Georges, Longueville, Moret-Veneux, Bures-sur-Yvette, La Hacquinière, Changis-Saint-Jean (partiel), Mormant, Montereau.

- des opérations dont les travaux sont en cours : Dammartin-Jully-Saint-Mard, Saint-Germain GC, Nanteuil-Saâcy, Marles-en-Brie, Émerainville Pontault-Combault, Boisle-Roi, Étampes, Villiers-Neauphle-Pontchartrain, Garancières-la-Queue, Trilport (partiel)
- Des opérations programmées : Verneuil-l'Étang, Saint Mammès, Champagne-sur-Seine, L'Isle-Adam Parmain, Nangis, Persan-Beaumont, Nointel-Mours, Bouray, Cormeilles-en-Parisis, Esbly, Bonnières-sur-Seine, La Verrière, extension de La Ferté-sous-Jouarre et d'Herblay

Quinze autres opérations sont envisagées, dont certaines sont en cours de montage opérationnel avec la SNCF et les collectivités.



➤ 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 a versé 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 était 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. L'opération démarrée fin 2017 a été prolongée jusqu'au 31 octobre 2018.

Après un an d'expérimentation, 366 000 voyages ont été enregistrés. Ainsi, ce sont 37 000 franciliens qui ont utilisé l'une des applications de covoiturage partenaire de l'opération, majoritairement en tant que passagers et dans deux-tiers des cas en tant que simples testeurs du dispositif, c'est-à-dire avec une à deux utilisations.

Parallèlement, Île-de-France Mobilités a instauré la gratuité du covoiturage en cas de pic de pollution et de perturbations majeures dans les transports, comme cela a été le cas durant la période de grèves au 2nd trimestre 2018 sur le réseau SNCF.

Afin de continuer à promouvoir le covoiturage, un nouveau dispositif d'incitation a été mis en place en 2019.

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

► Une harmonisation du service de Transport à la demande (TAD) en Île-de-France

Afin d'être au plus près des besoins de mobilité de tous les Franciliens et de s'adapter à la diversité des territoires de la région, Île-de-France Mobilités a engagé le développement de transports à la demande (TAD) essentiellement en grande couronne. Cette solution permet d'apporter des réponses adaptées aux habitants des zones les moins denses en complémentarité des modes réguliers comme les lignes de bus ou bien les trains.

Contrairement à des lignes de bus classiques, les véhicules de plus petite taille adaptent leurs itinéraires et leurs horaires en fonction des demandes des voyageurs par réservation. Ces réservations peuvent se faire soit par téléphone, soit depuis une application dédiée. Une fois la réservation faite, l'utilisateur peut suivre, en temps réel sur l'application dédiée, l'arrivée de son véhicule.

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 participait 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 TAD-Île-de-France Mobilités. 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 Mobilités, désormais maître d'ouvrage des nouveaux TAD, en assure l'essentiel du financement.

11 critères pour obtenir le label « TAD-Île-de-France Mobilités »

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 maîtrise 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

► De nouveaux services en 2018 et le déploiement d'une centrale en 2019

À compter de début 2018, le service Filéo a évolué sous forme de Délégation de service public en partenariat avec le Département du Val d'Oise, le Département de Seine-et-Marne, l'EPT Paris Terres d'Envol, et ADP, et sous convention avec l'entreprise Keolis. Le service couvre 29 communes autour de la plateforme aéroportuaire Paris-CDG qui constitue un hub pour le réseau TAD et les lignes régulières. Une application a été mise en place pour assurer le suivi des réservations et un centre d'exploitation bus est en cours de réalisation pour accueillir d'ici fin 2020 une flotte de véhicules 100% GNV dédiée à Filéo.

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 avec un système de rabattement sur différentes gares en heures de pointe. En heures creuses et le samedi, il est possible de se rendre de tout point en tout point du territoire desservi.

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.

Une centrale régionale de réservation et de gestion des services de transport à la demande est déployée en 2019 pour couvrir tout le territoire francilien. Une dizaine de zones en grande couronne seront couvertes avec ce système avant une extension progressive au reste de la région.

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 des préoccupations de la politique transport mise en œuvre par Île-de-France Mobilités. Au-delà des procédures de concertation obligatoires des grands projets d'investissement, Île-de-France Mobilités organise tout au long de l'année des échanges réguliers avec les associations d'usagers et les acteurs du territoire.

Chaque année, des comités de ligne sont réunis afin d'instaurer un échange entre Île-de-France Mobilités, les représentants des usagers, les élus locaux, et les opérateurs. Ils visent à développer et améliorer la qualité de service sur une ligne en réalisant un bilan de son fonctionnement (offre et qualité de service), des projets d'amélioration et des perspectives d'évolution. Ainsi en 2018, cinq comités de ligne ont été dédiés au RER D, à la ligne de métro 13 et aux lignes de tramway T2 et T11.

Depuis 2015, **des dispositifs de concertation et de co-construction des refontes d'offre** sur le réseau ferré ont été mis en place. Sous l'égide d'Île-de-France Mobilités, les opérateurs organisent des ateliers territoriaux regroupant élus locaux et associations d'usagers, afin d'élaborer de manière concertée une nouvelle offre de transport. Un comité de ligne vient parachever le cycle de concertation avant la décision du conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités. La concertation doit se poursuivre pour apprécier les résultats liés à la mise en œuvre de la nouvelle offre.

Par ailleurs, Île-de-France Mobilités soutient et participe 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.

La gestion des situations perturbées fait l'objet de retours d'expérience (REX). Ces rencontres organisées sous l'égide d'un administrateur d'Île-de-France Mobilités, en présence des associations d'usagers et des opérateurs, s'appuient sur des témoignages concrets de voyageurs confrontés dans le cadre de leurs déplacements à des difficultés majeures à la suite d'un incident. La finalité étant de proposer des solutions concrètes et opérationnelles afin d'améliorer la gestion des situations perturbées et la qualité du service.

Un autre dispositif, « Témoins de ligne » de l'AUT Île-de-France, réalisé en partenariat avec la RATP et financé à 100 % par Île-de-France Mobilités, permet dans un premier temps de recueillir les témoignages de près de 750 voyageurs sur les dysfonctionnements du réseau RATP. Par la suite la RATP apporte des réponses à chacune des observations avant la convocation de réunions semestrielles en présence d'usagers témoins. Ces moments sont l'occasion d'un bilan sur les remontées et sur les sujets d'actualité, mais aussi d'un échange sur un thème dédié. Une réunion a ainsi été organisée le 5 décembre 2018 pour présenter la politique de transition énergétique des bus.

Outre ces différents dispositifs, Île-de-France Mobilités entretient une **relation permanente avec les associations et collectifs d'usagers**, par des réunions régulières, afin de faire le point sur leurs préoccupations, mais aussi d'aborder des dossiers spécifiques. Ainsi, plus d'une trentaine de réunions avec des associations d'usagers se sont tenues en 2018.

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

Le LAB Vianavigo, un véritable espace d'échange avec les usagers

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 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.

Fin 2018, plus de 5000 Lab testeurs se sont inscrits pour contribuer à l'amélioration de services proposés comme :

- Navigo lab : qui permet de tester la dématérialisation des titres de transport sur son smartphone.
- Viago : Application multimodale intégrant des fonctions sur le stationnement sur le territoire de Saint-Quentin-en-Yvelines.
- SMS Ticketing : test sur des réseaux OPTILE pilotes de paiement de ticket unitaire par SMS.

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). À fin 2018, 35 % des 708 rames neuves ou rénovées du programme ont ainsi déjà été livrées, soit 250 rames depuis début 2016.

Au global, en 2018, 87 rames de train, RER, neuves ou rénovées ont été déployées sur le réseau, ainsi que 2 rames de métro et 19 rames de tramway, soit 108 rames au total :

67 rames neuves	41 rames rénovées
Train - RER	
22 Franciliens courts - ligne L et J	39 rames Z2N – ligne C
26 Régio2N - ligne R	
Métro	
	2 rames MF77 – ligne 7
Tramway	
17 rames TW03 - Tram 3b	
2 rames TW07 – Tram 5	

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 les 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 connectés dans 202 gares**, 70 déployés en 2017, 41 en 2018 et 91 qui doivent l'être entre 2019 et 2021. 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.

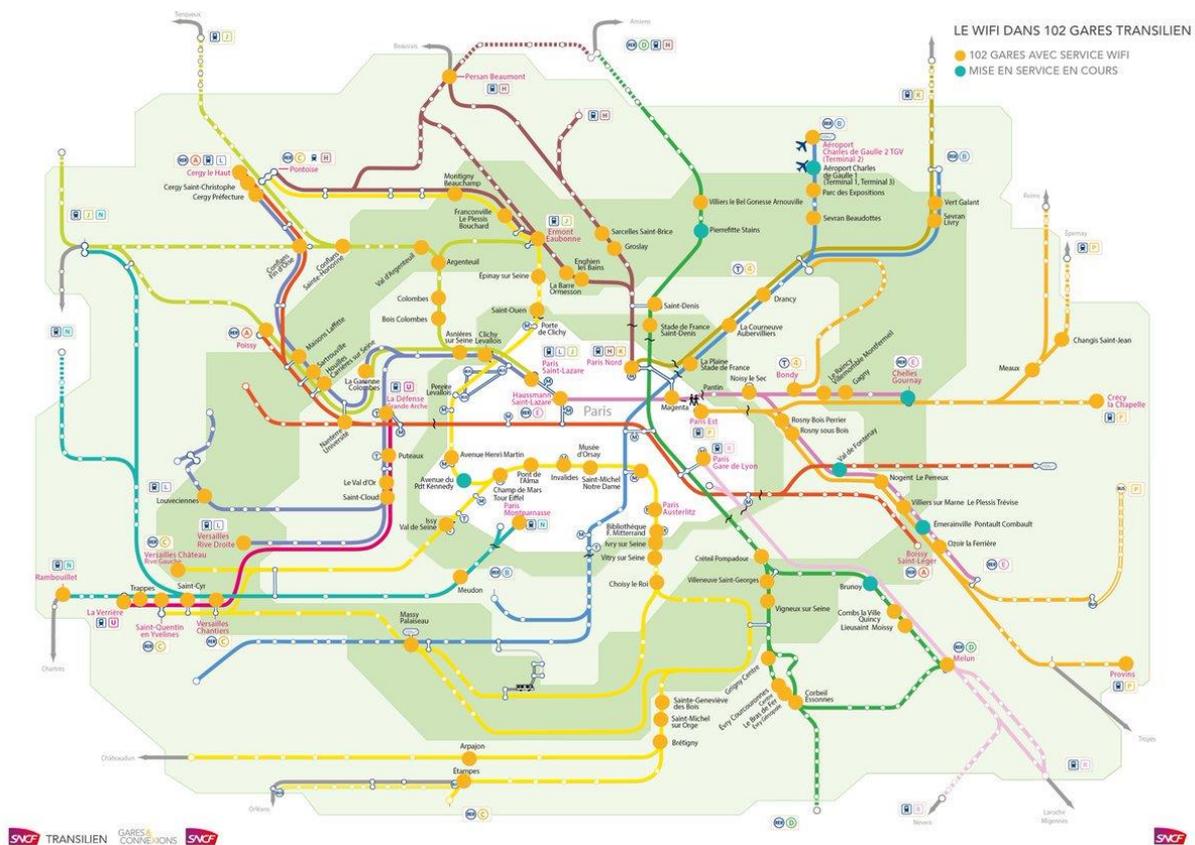


Ile-de-France Mobilités a déployé un programme d'« **abris confortables** » sur les quais visant à améliorer le confort d'attente, avec un niveau de service qualitatif et accessible à tous. Le programme concerne 12 gares et le premier abri a été inauguré en mars 2018 à Lizy-sur-Ourcq.

L'abri confortable offre un confort thermique été comme hiver. C'est un lieu étanche, fermé, avec un double vitrage. Il permet de s'abriter des intempéries. Un élément chauffant, intégré dans le sol, viendra conforter le ressenti de chaleur de cet espace d'attente. L'abri est vidéo surveillé et physiquement accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes. Il est équipé de plusieurs prises pouvant servir aux rechargements de téléphones ou ordinateurs portables. Une borne wifi diffuse depuis le totem (armoire électrique). Le fonctionnement des équipements de l'abri est asservi par un mode veille ou actif en fonction de l'éclairage et la température extérieure. A l'extérieur, un espace mange-debout est aménagé.



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, 204 gares seront équipées de toilettes d'ici 2021. 101 étaient déjà équipées et mises en service fin 2018 (85 toilettes en gare et 16 sur parvis). 103 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.). Île-de-France Mobilités participera financièrement à la création de micro-crèches en gares d'Esblly, Dammartin-Jully-Saint-Mard et Villiers -

Neauphle - Pontchartrain afin d'offrir de nouveaux services liés à la petite enfance pour les voyageurs du quotidien.

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.). Soixante-neuf gares SNCF ont d'ores et déjà été fibrées en intégralité en 2018 (sur un programme de 112 gares) et des compléments de fibres ont été apportés dans 275 gares déjà partiellement fibrées. Les 387 gares du réseau Transilien seront entièrement équipées 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
	1	Le délai de réparation de la panne
La vente	2	La qualité de l'arrêt au trottoir
		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
		Éléments 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. Le déploiement des bornes aux points d'arrêt dans Paris est finalisé. En petite couronne, des bornes de dernière génération, offrant une meilleure qualité de service seront déployées à partir de 2019, en remplacement des bornes existantes et à certains points d'arrêt non équipés. Pour les lignes Optile, 95 % des réseaux étaient équipés ou en cours de déploiement d'équipements temps réel à fin 2018. Cela représente 3 950 bornes et 5 330 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 est désormais disponible.

Afin d'offrir aux Franciliens une vision complète de l'ensemble des modes de transport en un seul et même lieu, le site internet et l'application 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. Vianavigo intègre déjà 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.

Le site Vianavigo a enregistré en 2018 environ 3 500 000 visites par mois sur l'application et le site internet, dont 2 500 000 sur l'application.

Un programme ambitieux de modernisation de la billettique

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, de souscrire un abonnement Navigo annuel, de commander un nouveau passe ou de le recharger, et d'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.

En 2018, a été lancée une expérimentation permettant l'achat et la validation de titres de transport via l'application Navigo LAB, pour les utilisateurs dont les smartphones sont éligibles. De plus, une carte combinée permettant l'accès aux transports en commun et à des sites touristiques a été conçue avec le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, il s'agit de Paris Region Pass.

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

Programme de modernisation de la billettique	
En 2019	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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 près de 1 000 agents du Groupe de protection et de sécurisation des réseaux (GPSR) (+100 au contrat 2016-2020) et 100 médiateurs Noctilien, 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 périmètre 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 périmètre SNCF, le contrat 2016-2019 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 550 médiateurs et a acté en mars 2017 le recrutement de 200 agents de sûreté. Le coût de ces agents de sûreté est de 10 M€ en année pleine.

De plus, la gratuité des transports collectifs a été étendue en 2018 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.

Enfin, une expérimentation de quatre mois à compter d'octobre 2018 a été menée sur le territoire de compétence du groupement de gendarmerie départementale du Val d'Oise. Cette expérimentation, qui a reposé sur l'emploi de réservistes opérationnels de la gendarmerie pour effectuer des patrouilles dans les bus des CIF (groupe Keolis), s'est avérée concluante et a convaincu Île-de-France Mobilités de pérenniser cette action tout en l'étendant aux autres départements de la grande couronne en zone gendarmerie.

Une convention signée entre la gendarmerie nationale et Île-de-France Mobilités permet, à compter du 1er juillet 2019, l'emploi des réservistes opérationnels de la gendarmerie pour la sécurisation des lignes de bus situées en zone de compétence des groupements de gendarmerie départementale en Seine-et-Marne (77), dans les Yvelines (78), dans l'Essonne (91) et dans le Val-d'Oise (95).

Le financement accordé par Île-de-France Mobilités doit permettre à la gendarmerie de viser un objectif de 1 000 patrouilles pour l'ensemble des départements de grande couronne en année pleine.

Bilan à fin 2018

Effectifs de sécurité / présence humaine sur le réseau francilien

- 1 100 agents de la Sous-Direction régionale de la police des transports (SDRPT)
- 916 agents GPSR (domaine RATP)
- 785 agents SUGE (domaine SNCF)
- 185 agents de sûreté en grande couronne fin des recrutements prévus pour mi-2019.
- 720 médiateurs (sur le réseau Optile et SNCF)
- 20 équipages de cynodétection pour la RATP (en cours de déploiement)
- 100 médiateurs Noctilien
- Réservistes de la gendarmerie nationale
- Sécurité privée SNCF

Coût pour Île-de-France Mobilités en 2018 * Environ 140 M€

** N'inclut pas la sous-direction régionale de la police des transports (SDPRT), composante de la préfecture de police de Paris, ni les effectifs de sécurité privée*

➤ 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 six colis suspects qui sont signalés en moyenne quotidiennement. Près de la moitié des signalements se concentrent sur trois lignes : la ligne A, la ligne B et la ligne 4.

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 trois ans, dont 4 M€ financés par Île-de-France Mobilités.

Un dispositif d'interventions d'équipages de cyno-détection d'explosif a été mis en place en juin 2018 par la RATP après une phase d'expérimentation qui avait débuté en décembre 2016. Les deux sites d'implantation des équipages cyno-détection choisis pour l'expérimentation (Châtelet-Les Halles en décembre 2016 et La Défense en juin 2017) ont été conservés. Un troisième site, Montparnasse Bienvenüe, a été choisi en août 2018. Deux autres sites doivent ouvrir en 2019 : Nation et Gare de l'Est.

Ce dispositif de 3,8 M€ sur trois ans, financé par Île-de-France Mobilités, va permettre à la RATP de couvrir près de 90% de son réseau ferré avec 20 équipages de cyno-détection.

Sur les réseaux ferrés RATP, le nombre de signalements a diminué de 5%. On compte 1 206 paquets abandonnés et trois alertes à la bombe en 2018 (contre 1 259 paquets abandonnés et 16 alertes à la bombe en 2017).

Le temps cumulé des interruptions de trafic liées à ce type de signalements a, quant à lui, enregistré une baisse de 37% (212h en 2018 contre 335h en 2017). En effet, le traitement d'un bagage oublié avec l'appui d'un équipage de cyno-détection dure en moyenne entre 10 et 15

minutes (contre 40 à 50 minutes sans équipage, avec intervention des démineurs de la Préfecture de Police de Paris).

➤ **Descente à la demande**

La descente à la demande consiste à offrir la possibilité à toute personne le demandant, de descendre entre deux arrêts de bus, afin de se rapprocher de sa destination. Ce service, mis en place en soirée ou la nuit, contribue ainsi à rassurer le voyageur en lui évitant des trajets à pied trop longs.

Afin de lutter contre le harcèlement sexiste dans les transports et de rapprocher les habitants de leur destination, Île-de-France Mobilités a décidé de lancer une expérimentation de six mois, de mars à août 2018, de descente à la demande dans les bus avant une extension éventuelle du service.

Les réseaux qui ont participé à l'expérimentation sont les réseaux MéliBUS localisé en Seine-et-Marne et TRA situé en Seine-Saint-Denis, du groupe Transdev. 11 lignes étaient concernées.

Les résultats positifs de cette expérimentation ont conduit Île-de-France Mobilités à autoriser Transdev à étendre ce dispositif en 2019 sur une cinquantaine de lignes en Île-de-France. Keolis CIF (4 lignes) et RATP Noctilien (3 lignes) vont également expérimenter ce dispositif à compter de mi-2019 pour une durée de 6 mois.

➤ **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 trains et RER d'ici 2021. Le déploiement se poursuit sur les bus de grande couronne, aujourd'hui équipés à plus de 90 %. 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.

➤ **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 le seront d'ici fin 2019 (dont Saint-Lazare depuis fin août).

➤ **Généralisation du numéro d'alerte (3117)**

En 2017, le numéro d'urgence 3117 (et 31177 par SMS) avait été généralisé sur les périmètres SNCF et RATP. Ces numéros, mis en place pour les voyageurs témoins d'une situation qui représente un risque pour la sécurité ou un désagrément, sont opérationnels 7j/7 et 24h/24. Une application mobile « 3117 » est également disponible.

En 2018, le nombre de signalements parvenus au Centre de Gestion des Appels Sûreté Transilien a progressé de près de 25% par rapport à 2017, atteignant 78 500 appels ou sms sur l'année, soit une moyenne de 215 signalements par jour. Le nombre d'appels et SMS réalisés par des clients Transilien a augmenté de 12% en un an, passant de près de 11 000 en 2017 à 12 300 en 2018.

En 2018, une passerelle entre l'application Vianavigo et l'application 3117 a été développée ainsi qu'une nouvelle fonctionnalité dans l'application 3117 avec la création d'un bouton « Atteintes caractère sexuel. ». On dénombre près de 300 signalements pour atteintes à caractère sexuel via le numéro d'alerte 3117 en 2018, soit presque deux fois plus qu'en 2017. Cette augmentation est à mettre en regard avec la campagne contre le harcèlement lancée au printemps 2018 et avec la prise de conscience du phénomène, en lien avec la démarche #MeToo.

4.4 Limiter les nuisances des chantiers

Île-de-France Mobilités, en tant que maître d'ouvrage de plusieurs projets (de tramway notamment), met en place un ensemble de dispositifs destinés à faire connaître 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 maîtrise d'ouvrage. Entre 2017 et octobre 2018, la Commission de règlement amiable a notamment permis d'instruire une cinquantaine 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.). Une réunion avec les commerçants de Livry-Gargan, en présence des élus, a permis de présenter le dispositif de la CRA, le déroulement des travaux et des actions facilitant le maintien de l'activité ainsi que le rôle de la médiatrice commerciale. 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, dispositif qui sera reconduit en 2019. Une réunion d'information avec les élus en mars 2017 à Livry-Gargan a permis de répondre aux interrogations des riverains. Une réunion publique en février 2018 a eu lieu permettant de présenter le déroulement du chantier et de mieux expliquer les contraintes par rapport aux questions de circulation et de déviation temporaire, ainsi que le plan de circulation à venir et les modalités de desserte par le tramway. Dans le cadre de la fête des voisins (juin 2018), une animation a eu lieu Place Oissery-Forfry (site de débranchement) pour informer les usagers de la branche existante et les futurs quartiers desservis. En octobre 2018, une participation au conseil de quartier de Gargan a porté sur le plan de circulation et de ses possibles évolutions à l'issue de la desserte par le tramway.

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 (135 marchés au total en 2018, dont 31 marchés passés par des mandataires pour le compte d'Île-de-France Mobilités), et plus particulièrement dans les marchés de travaux, 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'Élimination 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.

À titre d'illustration, en 2018 près de 385 000 heures d'insertion ont été réalisées grâce aux achats de la RATP, bénéficiant à 749 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).