



LA LETTRE AUX ASSOCIATIONS D'USAGERS

Édito



Jean-Christophe MONNET
Délégué aux Usagers, Relations Institutionnelles et Internationales

Offrir des transports toujours mieux adaptés aux rythmes de vie des Franciliens, telle est l'ambition du STIF, qui poursuit au quotidien sa politique d'amélioration de l'offre, tant au niveau quantitatif que qualitatif. Ainsi, le Conseil d'administration a adopté, le 5 mars dernier, d'importantes mesures visant à développer une offre de transport fiable et attractive, qui s'adapte aux besoins des voyageurs.

En complément des investissements de grande ampleur, la qualité de service est également au cœur des priorités du STIF. Les objectifs de qualité qui sont inscrits dans les contrats avec les opérateurs font l'objet d'un suivi très attentif. Parce que l'information participe au mouvement de transparence et de compréhension des enjeux des transports en Île-de-France, ce numéro consacre sa une à un indicateur important : la ponctualité. Cet indicateur, expliqué aux usagers, constitue une des données de la qualité de service qui suscite un grand intérêt chez les associations.

Que ce soit pour développer la qualité de service ou définir de nouveaux axes d'investissement ou d'exploitation, le STIF veille à se placer en permanence du point de vue du voyageur. C'est pourquoi, ce trimestre encore, nos équipes ont travaillé en étroite relation avec les associations d'usagers dans le cadre d'instances de démocratie participative ou de réunions techniques. Au cœur des préoccupations des Franciliens, les associations sont des relais indispensables qui apportent un éclairage sur le vécu quotidien des usagers et participent pleinement à la réflexion sur l'amélioration des transports en Île-de-France.

La coordination et la concertation entre les acteurs du transport sont essentielles pour mener à bien les projets. Les équipes du STIF sont chaque jour mobilisées pour mettre en œuvre cette politique de dialogue et de proximité.

À LA UNE

Ponctualité voyageurs, comment ça marche ?



La ponctualité est un **indicateur majeur** dans la qualité de service des transports en Île-de-France, et **les modes de calcul font souvent l'objet de questions** de la part des usagers des transports publics.

Parce que la ponctualité est une priorité forte des voyageurs franciliens, le STIF a choisi de renforcer encore davantage la place de cet indicateur dans la mise en œuvre des nouveaux contrats avec les opérateurs de transport (pour la période 2012-2015). Le suivi de la qualité de l'offre est ainsi plus fin et plus précis, et les exigences en matière de qualité de service et d'information sont renforcées.

La RATP et la SNCF, en tant qu'opérateurs de transport, ont accepté de relever le défi de ces contrats ambitieux pour offrir une meilleure qualité de service aux voyageurs. Afin de rapprocher le plus possible la mesure de la qualité de service du quotidien des voyageurs, ces contrats se traduisent par une évolution des indicateurs.



© David Delaporte / STIF

■ Ponctualité, quelles méthodes suivant les modes de transport ?



© Christophe Recoura / STIF. Écrans d'information en gare Saint-Lazare.

l'arrivée d'un train à sa gare terminus. Tous les trains et tous les arrêts sont désormais pris en considération et cela 24h/24 et 7 jours/7.

Comment s'effectue le calcul ?

Sur les quais des gares, sont présents des agents vêtus de bleu et équipés de carnets ou de compteurs. Ces agents, mandatés par la SNCF, la RATP et le STIF, ont réalisé, au cours de plusieurs phases, des comptages qui ont permis d'établir **une cartographie précise du nombre d'entrants et descendants dans chaque gare, et cela pour chaque train au cours de la semaine.**

Des indicateurs de ponctualité sont définis en fonction des modes de transport.

Pour les bus et tramway

Un indicateur mesure l'écart entre l'horaire de passage théorique et le passage réel du bus.

Pour les lignes de métro

Il existe deux indicateurs de qualité de service pour le réseau du métro qui font l'objet d'une présentation séparée dans les bulletins de ponctualité et de qualité de service :

- Un indicateur donne le pourcentage de métros en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé.
- Un indicateur de temps d'attente en heures creuses correspond au pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence. L'intervalle de référence est défini pour chaque ligne dans les contrats passés avec les opérateurs, l'objectif contractuel étant de 98 % (98 % des voyageurs doivent attendre moins que l'intervalle de référence entre deux trains).

Pour les RER et les trains de banlieue

Jusqu'au 1^{er} janvier 2012, on parlait de calcul de régularité. **Ce mode de calcul était mesuré par la prise en compte des trains arrivant à la gare terminus de leur desserte avec un retard**

inférieur à 5 minutes. Ces calculs étaient donc essentiellement basés sur les trains, quelle que soit la densité de leur fréquentation. **De manière à être plus représentatif du parcours de l'ensemble des voyageurs, ce mode de calcul a été entièrement revu.**

Depuis janvier 2012, on parle donc de **ponctualité voyageurs, indicateur qui représente le nombre de voyageurs arrivés à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes à leur gare de destination.** Ce mode de calcul prend désormais en compte l'heure à laquelle un voyageur descend à sa gare d'arrivée (quel que soit son parcours) et non plus

Ces statistiques sont complétées et actualisées en fonction des données transmises par les portiques de contrôle ainsi qu'en fonction des ventes.

Un logiciel analyse ensuite ces informations pour calculer, pour chaque train supprimé ou retardé de plus de 5 minutes, le nombre de personnes devant descendre à cette gare et qui sont donc de ce fait impactées par la perturbation.

Ce calcul n'est donc plus axé sur le train, mais bien sur la réalité du parcours de chaque voyageur. La ponctualité des voyageurs est calculée en fonction de tous les clients, de tous les trains, pour tous les arrêts, 24h/24 et 7 jours/7.



© Christophe Recoura / STIF. Pôle multimodal de Mussy-Palaiseau.

Exemple

Le train PIRI part à 7h52 de Rambouillet pour Paris Montparnasse. Il arrive avec un retard de 7 minutes en gare de Versailles Chantiers, mais parvient ensuite en gare de Paris Montparnasse avec un retard de 4 minutes.

Avec l'ancien calcul de régularité, ce train aurait été considéré comme à l'heure, puisqu'il présente moins de 5 minutes de retard en arrivant dans sa gare terminus.

Aujourd'hui, s'agissant d'un calcul qui analyse la ponctualité voyageurs, **le logiciel calculera le nombre de voyageurs descendus en retard dans chaque gare desservie par ce train.**

Les comptages nous informent que 1 415 voyageurs empruntent ce train, dont 305 descendent à Versailles. Il y aura donc 305 voyageurs comptabilisés comme en retard en gare de Versailles.

À l'arrivée en gare de Montparnasse, si le train a un retard inférieur à 5 minutes (conformément à la définition de la ponctualité voyageurs indiquée dans le contrat STIF/SNCF), les voyageurs arrivés à ce terminus ne seront pas comptabilisés comme en retard, mais considérés à l'heure, ce qui donnera un taux de 79 % de voyageurs à l'heure pour ce train : $[(1415 - 305) \times 100] / 1415 = 79 \%$.



La ponctualité du voyageur n'est pas directement liée à la régularité du train.

Qu'un train soit à l'heure ou bien en retard, il peut transporter des voyageurs qui sont à l'heure ou en retard, en fonction des circulations des autres trains.

L'indicateur de ponctualité doit être construit pour être le plus proche possible de la réalité des voyageurs.

Quelles conséquences pour les opérateurs ?



Les contrats liant les opérateurs au STIF prévoient un système de bonus/malus relatif à la ponctualité. Les montants sont déterminés selon que les objectifs de performance fixés par le STIF sont atteints ou non, objectifs plus ambitieux et réévalués par rapport aux contrats précédents. Ce nouveau système incite les opérateurs à améliorer la ponctualité.



© Claire Curt / STIF. Tramway T3.

S'informer sur la ponctualité au quotidien

Le STIF propose sur son site internet **deux bulletins, mensuel et trimestriel, relatifs à la qualité de service** permettant d'apporter toute la transparence au suivi de l'indicateur de ponctualité.

Outre les indicateurs, les **réunions avec les usagers et les associations** sont aussi l'occasion d'échanger sur la ponctualité et d'apporter des éléments de réponse. Les **comités de ligne** organisés par le STIF donnent lieu par exemple à des échanges entre les représentants des usagers, les élus locaux et les exploitants. À ce dispositif s'ajoute celui des « **Témoins de ligne** », qui contribue, par les témoignages au quotidien, à l'amélioration de la qualité du service de transport public de voyageurs. Enfin, les **retours d'expérience voyageurs (REX)**, organisés à la suite de perturbations majeures sur le réseau, sont aussi l'occasion pour les usagers d'avoir

face à eux l'ensemble des acteurs du système, d'exprimer leur vécu de l'incident et de comprendre la gestion de celui-ci et les actions engagées en vue d'améliorer le traitement de telles situations dans le futur.

Les bulletins de la ponctualité et les bulletins d'information trimestriels sur la qualité de service sont consultables sur le site internet du STIF www.stif.info à la rubrique « Les bulletins de la qualité de service ».



Le Conseil d'administration du STIF du 5 mars 2014

Le Conseil d'administration du STIF s'est réuni le 5 mars 2014 et a adopté différentes mesures en faveur des transports en Île-de-France.



© STIF

- **Forfaits dézonés** : les forfaits Navigo Mois, Annuel, Solidarité Transport Mois et Améthyste seront dézonés pendant les petites vacances scolaires de la zone C (vacances d'hiver, de Pâques, de Toussaint et de Noël).
- **Travaux de rénovation des infrastructures sur le réseau des RER A et C à l'été 2015**. Sur le RER A : lancement du renouvellement des voies du tronçon central et rénovation de la gare de Cergy-Préfecture, et sur le RER C : lancement des travaux à l'est de la gare des Invalides.
- **RER A : mise en place du pilotage automatique** sur le tronçon central (entre les stations Val de Fontenay et



Nanterre-Préfecture) dans le cadre du plan de modernisation de la ligne.

- **Prolongement du T1 à l'ouest** : le STIF a validé le dossier qui sera présenté lors de l'enquête publique du projet de prolongement du tramway T1 de Asnières – Gennevilliers – Les Courtilles au T2 à Colombes. Cette enquête publique doit se dérouler avant la fin de l'année 2014.
- **Validation de l'avant-projet du tramway T4 Bondy – Montfermeil** et de la convention de financement qui permet de préparer le lancement des travaux.
- **Prolongement du RER E à l'ouest** : approbation de l'avant-projet de cette

ligne qui relie actuellement Haussmann-Saint-Lazare et l'est de la région Île-de-France (Chelles-Gournay et Tournan) et qui sera prolongée jusqu'à Mantes-la-Jolie.

- **Augmentation du nombre de bus, de trains, de métros et de tramways** avec le renforcement de l'offre sur le T5 et sur les lignes 1 et 6 du métro et la poursuite du déploiement du plan bus 2013-2016 avec l'adoption de 30 renforts d'offre sur le réseau de bus francilien. Par ailleurs, l'offre sur les lignes de train K (Paris – Crépy-en-Valois), P (Paris – Est) et U (La Verrière – La Défense) sera améliorée en décembre 2014.
- **Projet de télécabine Créteil – Ville-neuve-Saint-Georges** : le Conseil du STIF a approuvé une convention de financement de 3 millions d'euros entre la Région Île-de-France, le Conseil général du Val-de-Marne et le STIF, pour réaliser les études nécessaires à la réalisation du projet de télécabine (réalisation du DOCP, de la concertation préalable, du schéma de principe et de l'enquête publique).
- **Prolongement de la ligne 11** : à la suite de l'avis favorable de la commission d'enquête, le Conseil du STIF confirme l'intérêt général du projet. La prochaine étape sera la déclaration d'utilité publique, qui doit être prise par le préfet de Seine-Saint-Denis dans les prochains mois.



L'intégralité des communiqués du Conseil d'administration du STIF sont consultables sur le site internet du STIF www.stif.info à la rubrique « Espace presse ».

© Christophe Recoura / STIF. Un autobus Valbus en gare d'Ermonville-Eaubonne.

Les projets du STIF, de la **concertation** à la **déclaration d'utilité publique**

Les acteurs associatifs sont étroitement associés à la vie des projets. Ces échanges se déroulent notamment lors des **phases de concertation et d'enquête publique** et se poursuivent par ailleurs. Ils permettent un **dialogue dans la durée**, venant alimenter la poursuite des études et la mise en œuvre des projets.



© Christophe Recoura / STIF, T. Zen 1 Sénart – Corbell.

Première grande étape, la concertation préalable¹. Celle-ci intervient à un stade amont des études, et permet au public de s'exprimer sur les grands enjeux du projet. Les acteurs associatifs sont en général actifs lors de cette phase, dont les enseignements alimentent les études à venir. **Une fois le bilan de la concertation préalable approuvé, les études se poursuivent et peuvent faire l'objet d'un dialogue avec les acteurs associatifs en amont de l'enquête publique.**

Ainsi, dans la perspective des prochaines enquêtes publiques sur les projets Tangentielle Ouest (Tram Express Ouest) phase 2, tramway T9 entre Paris Porte de Choisy et Orly Ville et prolongement du tramway T1 à Colombes qui se dérouleront en 2014, des réunions d'échanges sont organisées avec

les acteurs associatifs, afin qu'ils partagent avec le maître d'ouvrage leur expertise sur certaines thématiques spécifiques. Une rencontre a par exemple réuni, le 30 janvier 2014, l'Association des Usagers des Transports d'Île-de-France et le STIF autour du projet de prolongement du tramway T1 à Colombes. Ont été abordés les modalités de correspondance, les stations, ou encore le projet de prolongement du T1 à Rueil-Malmaison.

Au temps des études s'intègrent ainsi des actions de concertation souvent thématiques, qui permettent de présenter à l'enquête publique un projet détaillé et plus abouti.

Autre grande étape de dialogue réglementaire, l'enquête publique² est conduite sous l'égide d'une commis-

sion d'enquête indépendante, chargée de recueillir les observations du public et de rendre un avis motivé sur le projet au terme de l'enquête. C'est ensuite au préfet qu'il revient, sur la base des réponses apportées par le maître d'ouvrage, de se prononcer sur l'utilité publique du projet, étape décisive pour la réalisation de celui-ci.

Le 3 février 2014, le préfet des Yvelines a signé la déclaration d'utilité publique du projet de réalisation de la **phase 1 de la Tangentielle Ouest (Tram Express Ouest)** de Saint-Germain-en-Laye RER A à Saint-Cyr-l'École RER C.

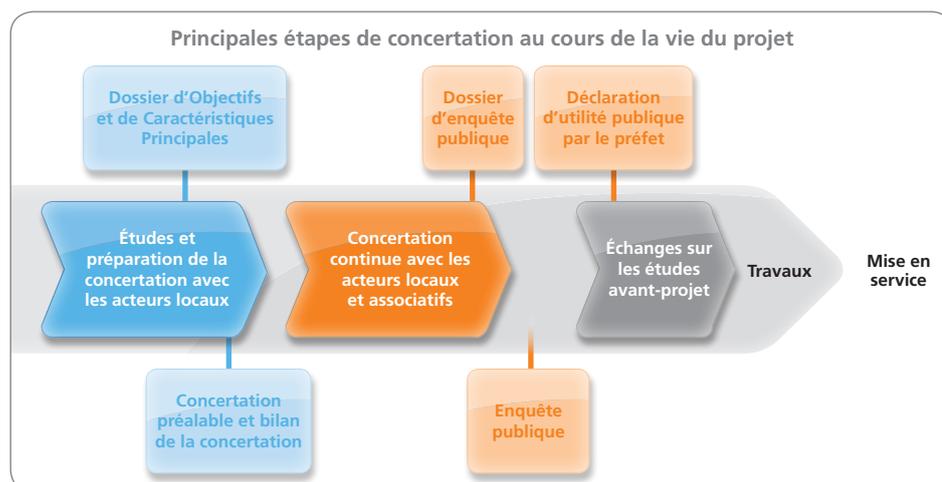
Le 17 février 2014, les préfets de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne ont signé la déclaration d'utilité publique du projet de **tramway T1 de Noisy-le-Sec à Val de Fontenay**.

Après l'enquête publique, les échanges ont vocation à se poursuivre avec les associations. Le STIF les rencontre pour évoquer l'état d'avancement des études dites d'« avant-projet ». C'est l'occasion par exemple d'étudier plus finement les modalités d'insertion d'un projet de tramway ou de préparer les phases travaux.

Ainsi, au cours du dernier trimestre 2013, dans le cadre des études d'avant-projet du Tram Express Sud entre Massy et Évry, le STIF a rencontré l'association Élan Savigny Environnement, la Fédération pour les Circulations Douces en Essonne ou encore Mieux se Déplacer à Bicyclette.

L'ensemble de ces échanges permettent d'associer les acteurs associatifs aux différentes étapes de la vie des projets. Ces rencontres participent aussi à éclairer la maîtrise d'ouvrage sur les enjeux parfois très spécifiques des projets de transports en Île-de-France.

Usagers, riverains, citoyens, le STIF met chaque jour en œuvre une politique de dialogue et de proximité.



1. Portant sur le Dossier d'Objectifs et de Caractéristiques Principales (DOCP) du projet.

2. Portant sur le Dossier d'Enquête d'Utilité Publique du projet.

Les relations entre le STIF et les associations d'usagers

Dans le cadre d'une relation renforcée, le STIF a rencontré ce trimestre en de multiples occasions plusieurs associations et usagers pour échanger sur les transports publics et la qualité de service sur le réseau francilien.

■ Les retours d'expérience

Un retour d'expérience s'est déroulé le 18 février 2014 sous la présidence de Monsieur Philippe SAINSARD, conseiller régional d'Île-de-France et administrateur du STIF, afin d'évoquer les incidents survenus le 15 janvier 2014 sur la ligne du RER B. Un colis suspect abandonné et la rupture d'une caténaire ont provoqué, ce jour-là, des dysfonctionnements sur le réseau du RER B et la détérioration des conditions de circulation des trains. Les participants ont pu prendre connaissance du déroulé des événements et des moyens mis en œuvre pour y faire face. À la suite d'un colis abandonné qui a nécessité une

intervention des démineurs, une partie des trains RER se sont retrouvés en stationnement au même endroit. Cette situation a créé un « appel » important de courant dans la caténaire qui a fini par céder. À l'occasion de cette réunion, la SNCF a présenté les travaux de réparation et de prévention qui ont été réalisés sur la ligne, ainsi que le protocole à destination des conducteurs pour préserver les batteries des rames en cas d'arrêt.

Instaurés en 2010, les retours d'expérience (REX) sont organisés avec des associations d'usagers et des voyageurs à la suite de perturbations inopinées et

importantes sur le réseau ferroviaire (métro, RER et train). Tout comme les autres instances de démocratie participative, les REX constituent un lieu d'échanges privilégié et s'inscrivent dans un travail constructif avec les associations d'usagers.

Le contenu du REX du 18 février 2014 est consultable à l'adresse suivante :

<http://www.stif.org/les-transport-aujourd-hui/comites-ligne-retours-experience/rer-b/gestion-situations-perturbees-du-rer-b-incident-du-15-janvier-2014-4776.html>

■ Les témoins de ligne



© Christophe Recoura / STIF. Affichage des stations et du terminus dans une rame Francilien.

En complément des réunions d'échanges sur le dispositif, l'AUT, la RATP et le STIF ont proposé ce trimestre aux témoins de ligne de découvrir le Centre de relation client de la RATP. Le 9 avril dernier, des témoins de ligne ont pu découvrir la plateforme dédiée aux réclamations et échanger avec Monsieur Philippe LABBE, Médiateur de la RATP, ainsi qu'avec les membres du personnel présents sur place. Ces visites sont l'occasion pour les témoins de ligne de découvrir les coulisses du fonctionnement des opérateurs de transport.

Le dispositif « Témoins de ligne » s'est poursuivi en 2013 avec la mise en place de deux réunions « Témoins de ligne » en mars et en novembre 2013, animées par le STIF et la RATP, et prévues dans le cadre du protocole de fonctionnement tripartite STIF/AUT/RATP.

Ces réunions ont permis de compléter les réponses écrites et d'apporter des informations utiles et significatives sur l'évolution de la qualité de service et de l'offre sur les réseaux. Le STIF et la RATP ont eu l'occasion de présenter aux participants les nouveaux aspects du dispositif « Témoins de

ligne » mis en place en 2012 et d'échanger sur les réponses apportées par la RATP aux dysfonctionnements constatés par les témoins sur le réseau (ponctualité, information voyageurs, ambiance, accueil et sécurité, propreté et netteté des espaces de transport, accessibilité, vente et accès réseau).

À noter que le rapport d'activité 2013 du dispositif « Témoins de ligne » sera publié en avril. Il présente un bilan des témoignages reçus l'an dernier et les réponses qui y ont été apportées par la RATP.

6 critères de témoignage, **250 témoins** de ligne, plus de **500 témoignages**.

- 202 témoignages
- 144 témoignages
- 206 témoignages



Le bilan 2013 du dispositif « Témoins de ligne » est consultable sur le site internet du STIF www.stif.info

■ Une relation quotidienne avec les associations d'usagers



Le STIF a ainsi reçu :

- **L'association ADU-LAON**, le 5 février 2014, afin d'évoquer la nouvelle offre de train sur la ligne K, la ponctualité et le renouvellement du matériel roulant. Le STIF a présenté les nouveaux investissements prévus sur la ligne K et sur la

Dans le cadre de sa politique de dialogue et d'échanges avec les associations d'usagers, le STIF a organisé le trimestre dernier plusieurs réunions d'information et de concertation avec des associations d'usagers.

- ligne H qui ont été votés par le Conseil d'administration du 11 décembre 2013 (acquisition de nouveaux trains pour améliorer la régularité des lignes).
- **L'association SADUR**, le 12 février 2014, pour aborder le schéma directeur du RER D et les projets à l'étude (doublement du tunnel Châtelet – Gare du Nord, construction d'un 2nd quai à Pompadour, remplacement des Z 5300 sur la branche RER D Juvisy – Melun, optimisation du projet de barreau de Gonesse). Il a été convenu avec l'association de faire un premier bilan de la nouvelle offre mise en place à l'occasion du service annuel 2014.

- **L'association Plus de trains pour La Défense**, le 24 mars 2014, pour évoquer les études lancées sur l'évolution de l'offre sur la ligne L, ainsi que les travaux d'infrastructures.
- **Les associations POLVI et COURB**, le 2 avril 2014, afin de faire un point sur l'amélioration de la desserte du plateau de Saclay, notamment au niveau de l'offre bus, au regard du fort développement de ce secteur.

Les comptes rendus des réunions avec les associations seront bientôt disponibles sur le site internet du STIF www.stif.info

■ Les voyageurs écrivent au STIF

Le STIF a répondu à 6 000 réclamations en 2013, contre 5 000 en 2012. Le STIF est en effet de plus en plus connu des voyageurs, en raison notamment du déploiement de sa livrée sur les réseaux bus. Cependant, la répartition des principaux motifs de réclamation s'inscrit dans la continuité de celle des années précédentes :

- tarification : 24 %
- régularité : 17 %
- offre : 13 %
- information voyageurs : 6 %
- service de proximité : 6 %

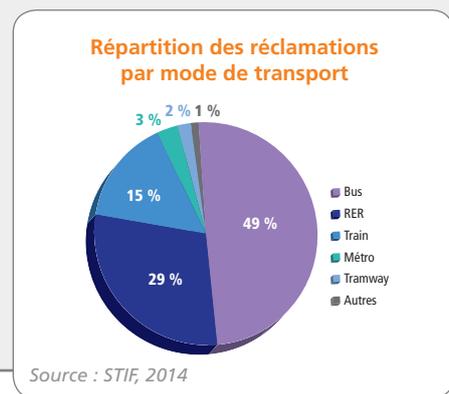
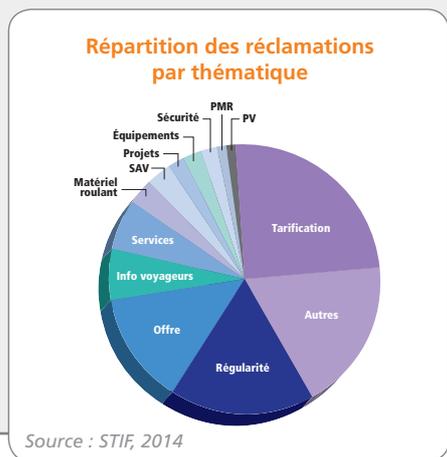
Sur la **tarification**, les principaux sujets abordés ont porté sur le dézouage, la carte scolaire bus, la hausse tarifaire, le complément de parcours et le forfait Améthyste. Comme l'année précédente, beaucoup de demandes d'aide ont émané de personnes à faibles ressources (chômeurs et retraités).

Concernant **les modes de transport**, le volume des réclamations du mode bus a été similaire à celui du mode fer (tous modes ferrés confondus). Contrairement à 2012, les réclamations du **mode bus** portant sur l'offre sont arrivées devant celles concernant la régularité ; les voyageurs ont demandé le renforcement des lignes ou

protesté au sujet des modifications d'offre réalisées. À noter, l'offre scolaire sur ligne régulière fait l'objet d'un suivi très vigilant des parents. Les problèmes de régularité sur le bus ont concerné d'abord les suppressions de missions, puis les retards, et ensuite les grèves et les passages en avance. Enfin, les voyageurs se sont exprimés sur le comportement inapproprié des agents et le manque d'information voyageurs.

Concernant le mode ferré, la régularité du **RER** vient en tête des réclamations : retards, suppressions de missions, incidents/accidents. Les voyageurs ont exprimé de plus en plus d'insatisfaction sur le service rendu. Ils se sont également manifestés au sujet des changements d'offre du RER B Nord et du RER D.

Pour le **mode train** (SNCF/Transilien), les principaux motifs de réclamation ont porté sur la régularité, les demandes de dédommagement et le manque d'information voyageurs. Et, largement en tête, les deux lignes les plus mentionnées ont été les lignes L et J.



Centre de commandement unique : la nouvelle tour de contrôle du RER B

Opérationnel depuis le 10 novembre 2013, le Centre de commandement unique (CCU) du RER B, proposé par le STIF, est la concrétisation du rapprochement de l'ensemble des acteurs en charge de la gestion en temps réel des circulations et de l'information voyageurs du nord au sud du RER B. À ce titre, il facilite le travail de la direction de ligne unifiée chargée du pilotage, de l'ingénierie d'exploitation et de l'information aux voyageurs. Au sein du CCU, des équipes d'agents opérationnels se relaient 7 jours sur 7.



© D. Sutton / RATP.

■ L'organisation et les missions

Le Centre de commandement unique regroupe au sein d'une même salle :

- des agents du Poste de commandement centralisé RATP ;
- des agents du Centre opérationnel Transilien ;
- ainsi qu'un représentant de Réseau Ferré de France (RFF), qui intervient pour faciliter la gestion de la circulation sur la partie nord de la ligne.

Ce poste de commandement unifié répond à une double vocation :

- **Améliorer la régularité de la ligne**, grâce à une gestion concertée des incidents, pour une plus grande réactivité. Le rapprochement physique des acteurs permet effectivement de mieux rendre compte des contraintes de chacun, et donc de

favoriser les prises de décision, particulièrement lors de situations perturbées.

- **Assurer une information aux voyageurs plus instantanée, exhaustive et cohérente sur l'ensemble de la ligne.** Les premiers relais de l'information sont dorénavant situés dans la salle de contrôle, au contact direct des gestionnaires de régulation.

■ Une vision panoramique du RER B



© RATP.

Cette nouvelle organisation a nécessité d'importants travaux (et une adaptabilité des agents) au sein d'un site maintenu en exploitation : le Poste de commandement centralisé, chargé de l'exploitation de la partie sud de la ligne. Ce dernier a été aménagé pour accueillir les agents chargés de la partie nord, mais aussi pour installer les outils permettant **une gestion et une vision performantes des quatre branches du RER B.**

Plus d'une trentaine d'écrans éclairent en continu la salle du Centre de commandement unique, et un tableau de contrôle optique l'encercle de façon impressionnante, affichant à présent l'intégralité de la ligne B.

Le plan ci-contre schématise le Centre de commandement unique, et l'emplacement des différents acteurs.

■ Une meilleure qualité de service

Grâce à la mise en commun du commandement, le nouveau pilotage de la ligne B du RER doit permettre d'améliorer la ponctualité. Hors incidents très lourds, son niveau atteint déjà 90 % certains jours, ce qui n'était pas arrivé depuis plusieurs années.

Outre la gestion concertée du trafic et des incidents, le Centre de commandement s'est également vu confier de nouveaux outils d'information voyageurs, comme le déploiement, étalé sur 2014 et 2015,

de nouveaux écrans d'affichage en temps réel, plus lisibles (écrans plus grands et en couleur) et plus nombreux. **Le Centre de commandement unique participe ainsi à donner aux voyageurs une information plus rapide et homogène** sur l'ensemble de la ligne et sur l'ensemble des canaux d'information.

Le STIF a validé la création d'un Centre de commandement unique pour le RER A, qui s'inscrit dans l'important programme

engagé pour améliorer l'exploitation de cette ligne.

 **stif en ligne**

STIF, 41 rue de Châteaudun, 75009 Paris.
Tél. 01 47 53 28 00 • Fax 01 47 05 11 05

Directrice de la publication : Sophie Mougard, Directrice générale • **Réalisation :** Délégation aux Usagers, aux Relations Institutionnelles et Internationales
• **Rédacteurs en chef :** Jean-Christophe Monnet, Sylvain Deyrat • **Conception et mise en page :** Republic • **Photo couverture :** © Christophe Recoura / STIF, RER C.