

Communiqué de presse

12 juillet 2018

Confort des voyageurs : Île-de-France Mobilités investit pour + d'information et + de services en gares

Pour faciliter le quotidien des voyageurs franciliens, Île-de-France Mobilités poursuit ses investissements pour moderniser les gares avec de nouveaux services (télé-opération, bornes d'appel et d'information, abris nouvelle génération) et une meilleure information voyageurs en temps réel. Ces investissements s'inscrivent dans les programmes de modernisation des gares d'Île-de-France et de développement de l'information voyageurs lancés par Valérie Pécresse.

Un confort et des services optimisés en gare

D'ici 2019, **184 gares franciliennes seront équipées d'un système de télé-opération** permettant de contrôler à distance l'ensemble des équipements tels que les ascenseurs, les escaliers mécaniques, les caméras de vidéosurveillance et les portiques de validation. La télé-opération a démontré son efficacité dans les premières gares équipées pour la détection rapide des dysfonctionnements, ce qui permet de réduire la durée d'indisponibilité de ces équipements et même d'anticiper un dysfonctionnement.

Pour améliorer le confort d'attente des voyageurs de grande couronne, parfois supérieure à 30 minutes, **12 gares ne possédant pas de bâtiment voyageurs ou d'abri sur les quais en direction de Paris seront équipées d'abris** d'ici 2019. Ces abris nouvelle génération installés sur les quais sont chauffés, équipés de double vitrage, de vidéosurveillance, de prises de courant, d'une borne wifi et d'un distributeur automatique de boissons et snacks. Ils sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et aux poussettes.

Les gares concernées ne disposent pas de bâtiment voyageurs sur le quai en direction de Paris, sens d'attente de la majorité des voyageurs :

- Osny (ligne J)
- Bonnières (ligne J)
- Meulan-Hardricourt (ligne J)
- Triel-sur-Seine (ligne J)
- Changis - Saint-Jean (ligne P)
- Lizy-sur-Ourcq (ligne P)
- Verneuil-L'Étang (ligne P)
- Viarmes (ligne H)
- Presles-Courcelles (ligne H)
- Dammartin – Juilly – Saint-Mard (ligne K)
- Nemours – Saint-Pierre (ligne R)
- Montfort – L'Amaury (ligne N)

Île-de-France Mobilités financera ces équipements à 75% pour un investissement global de plus de 4,4 millions d'euros.



Pour répondre aux attentes de sécurité et d'information des voyageurs, **127 gares** non munies du système de télé-opération **seront équipées de bornes d'appel d'urgence et d'information** au niveau des quais, des passerelles et des passages souterrains. Ces bornes sont munies de :

- Un bouton pour les appels d'urgence traités en priorité,
- Un bouton pour les appels d'information pris en charge par des agents qui pourront renseigner les voyageurs sur les tarifs, leur itinéraire, leur orientation, etc.,
- Un écran tactile interactif d'information voyageurs incluant un service de tchat avec un agent actif 7j./7 du premier au dernier train.

L'installation de ces bornes d'appel d'urgence et d'information représentent un investissement total de 6 millions d'euros subventionnés à 75% par Île-de-France Mobilités.

Le budget consacré à l'information voyageur doublé pour atteindre 60 M€ par an

Pour **Valérie Péresse**, Présidente d'Île-de-France Mobilités et de la Région Île-de-France : « *Les voyageurs sont au cœur de nos préoccupations. La grève l'a encore montré ces derniers mois, le sujet de l'information voyageurs est crucial pour le quotidien des Franciliens. Pour cette raison, nous avons décidé d'accélérer encore sur ce sujet en doublant nos investissements jusqu'en 2024* ».

Île-de-France Mobilités prévoit une enveloppe budgétaire de **400 millions d'euros sur 7 ans entre 2018 et 2024 pour améliorer la cohérence, la fiabilité, l'accessibilité de l'information voyageurs. Les priorités sont mises sur le temps réel et sur la gestion des situations perturbées imprévues.**

En tant qu'autorité organisatrice de toutes les mobilités durables régionales, Île-de-France Mobilités est la garante de la cohérence de l'information voyageurs sur le réseau de transports francilien et en pilote la gouvernance.

Ce plan d'actions inclut :

- La généralisation de l'information voyageurs en temps réel sur l'ensemble des supports d'informations dynamiques : écrans en gares, en stations et embarqués dans les rames et les bus, applications sur smartphone et sites internet
- L'amélioration de la gestion des situations perturbées par les opérateurs de transports, avec notamment, la centralisation de la saisie de l'information voyageurs perturbée permettant de diffuser une information cohérente et fiable sur l'ensemble des supports d'information (écrans, smartphones, etc.) ;
- De nouvelles fonctionnalités comme l'information sur le taux de saturation des rames etc, ;
- Des écrans d'informations enrichis, plus ergonomiques et accessibles à tous ; La mise en œuvre d'une nouvelle signalétique harmonisée pour l'ensemble de l'Île-de-France ;
- Le développement d'une plateforme Open Data de partage des données régionales de mobilités
- Une attention particulière sur la valorisation de l'offre de substitution lors de phases de travaux ou lors de situations perturbées ;



Contacts presse Île-de-France Mobilités :

Sébastien Mabile, Sebastien.mabile@iledefrance-mobilites.fr, 01 47 53 28 42

Hélène Duguet, helene.duguet@iledefrance-mobilites.fr, 01 82 53 80 90