



LA LETTRE AUX ASSOCIATIONS D'USAGERS

Édito

Les usagers sont au cœur de la politique et des projets décidés par le STIF. Les procédés de démocratie participative existants, qu'il s'agisse de concertations, des débats publics, des enquêtes publiques ou encore des comités de ligne, constituent des lieux d'échanges nécessaires pour débattre des projets en cours et même les « challenger » ; mais cela permet surtout de favoriser la libre expression de chacun.

Les associations d'usagers sont reconnues comme des partenaires privilégiés par le STIF, mais également par l'ensemble des partenaires du monde du transport, pour leur représentativité et leur contribution à l'amélioration des services proposés. Le STIF est très attaché à poursuivre cet échange avec les associations d'usagers au-delà des instances existantes en développant et en renforçant une relation de confiance inscrite dans le quotidien, avec notamment la création d'une Délégation aux Usagers.

La nouvelle année 2014 constitue, à ce titre, une nouvelle étape dans cette relation avec la création de cette nouvelle publication, dédiée aux associations d'usagers, qui vise à mieux expliquer nos objectifs, nos actions et qui s'inscrit dans notre volonté d'écoute, de dialogue et d'échange avec ces dernières.

J'en profite également pour vous souhaiter tous mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année, qui verra le STIF poursuivre son travail en veillant à ce que les opérateurs offrent aux usagers le service qu'ils sont en droit d'attendre.



Sophie Mougard,
Directrice Générale
du STIF

À LA UNE

Le plan d'actions prioritaires pour le **développement de l'offre bus** en Île-de-France 2013-2016

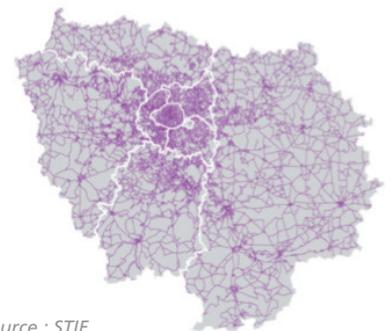
Des améliorations pour les bus franciliens entre 2013 et 2016

En parallèle des projets d'infrastructure (création de ligne, prolongement de ligne, nouvelle gare, etc.) dont le retentissement est majeur, notamment du fait de l'importance des travaux réalisés et de l'impact sur l'environnement urbain, **de très nombreuses améliorations touchent le réseau de bus**, mais de manière moins visible de par leur dimension plus locale. Si les réorganisations et améliorations liées à l'offre bus sont plus difficiles à appréhender dans leur globalité, elles n'en sont pas moins **déterminantes pour faciliter les déplacements sur tous les territoires franciliens**.

Rappelons que le réseau bus, qui compte plus de 9 000 véhicules, couvre plus de 300 millions de kilomètres par an et représente **1 442 lignes exploitées par différents transporteurs** :

- 353 lignes sont exploitées par la RATP (dont 31 Noctilien),
- 1 065 lignes sont exploitées par des entreprises privées regroupées au sein d'Optile,
- 24 lignes sont exploitées par la SNCF (dont 16 Noctilien).

Carte du réseau de bus en Île-de-France



Source : STIF



C'est bien un **enjeu fondamental de mobilité** dans le quotidien des usagers, car **chaque jour, 3,5 millions de déplacements se font en bus**, soit 42 % des déplacements en transports en commun, comme l'a montré l'Enquête Globale Transport de 2010¹. **Les réseaux de lignes de bus** doivent répondre à des **exigences de mobilité toujours croissantes et diversifiées** selon les territoires et les motifs de déplacement (travail, études, loisirs...). Répondre à la diversité des besoins de déplacement et à l'augmentation de la demande d'offre de transport constitue un des défis du projet du **Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France (PDUIF)²**, qui fixe **trois grands objectifs à atteindre pour les bus** :

- rendre le service plus lisible pour le voyageur,
- améliorer l'exploitation des lignes : les rendre plus fiables, plus rapides et plus régulières,
- développer l'offre.

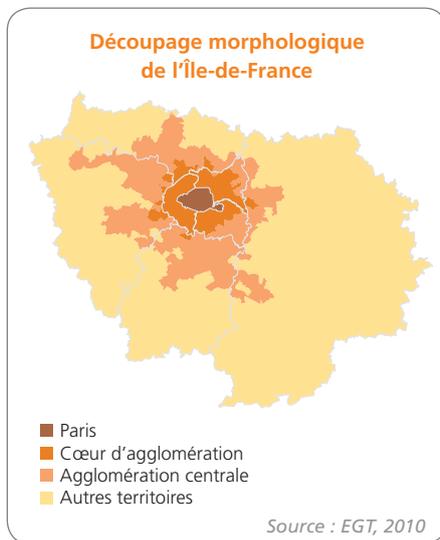
Depuis 2006, le STIF a créé 569 millions d'euros d'offre nouvelle dont 296 millions d'euros pour les réseaux de bus. Le Conseil du STIF du 16 mai 2013 a décidé de poursuivre cette politique de développement et de renforcement en adoptant la mise en œuvre d'un nouveau plan d'actions prioritaires pour la période 2013-2016, d'un montant global de 160 millions d'euros. Différentes étapes ont permis d'aboutir à ce plan :

- la réalisation d'un bilan des évolutions d'offre mises en œuvre par le STIF entre 2005 et 2012,
- la définition d'axes prioritaires de développement de l'offre cohérents avec les prescriptions du PDU,
- l'évaluation et la priorisation des demandes des collectivités, avec lesquelles une phase de concertation a été menée entre septembre 2012 et février 2013.



© Christophe Recoura / STIF. Bus ligne 32 au départ de la gare de l'Est.

À partir des bilans réalisés et des éléments issus de la concertation, ce plan d'actions doit permettre d'apporter des réponses différenciées et adaptées à chacun des territoires franciliens.



Pour Paris et le cœur de la métropole, l'objectif principal est de rééquilibrer l'offre actuelle, de répondre à l'arrivée de nouvelles lignes de tramways et bus en site propre, de répondre aux problèmes de surcharge et de rendre plus lisible l'offre existante.

Pour l'agglomération centrale, il s'agit de compléter l'offre existante pour une plus grande cohérence entre les différents modes de transport, tout en intégrant les nouveaux rythmes de vie (soirée, heures creuses et week-end) et les évolutions urbaines.

Pour les agglomérations des pôles de centralité et les territoires plus ruraux, il s'agit de renforcer et de structurer l'offre pour la rendre attractive, mais également de développer des services, afin d'inciter au report modal dans des secteurs où il n'existe pas ou peu d'alternatives à la voiture.



© William Beaucardet / STIF. Bus Silius desservant le Val-de-Marne et la Seine-et-Marne.

L'amélioration du réseau bus se poursuit : le Conseil du STIF du 11 décembre 2013 a voté l'amélioration de 64 nouvelles lignes de bus, dont 4 lignes sur Paris, 29 en Seine-et-Marne, 11 dans les Yvelines, 3 en Essonne, 4 dans les Hauts-de-Seine, 4 en Seine-Saint-Denis, 6 dans le Val-de-Marne et 3 dans le Val-d'Oise³. Ainsi, depuis le début de l'année 2013, le STIF a amélioré 250 lignes de bus dans l'ensemble de l'Île-de-France.

10 grandes actions structurent ce plan d'actions prioritaires bus 2013-2016

Action 1 Adapter les réseaux bus en lien avec la création et/ou le prolongement de TCSP

Adapter le réseau bus en rabattement sur les nouvelles liaisons TCSP et accompagner à l'horizon 2016, notamment, la création des lignes T5, T6 (phase 1), T7 (phase 1), T8, T Zen 3 et la nouvelle grille horaire « Nord+ » du RER B.

Action 2 Désaturer les lignes en situation de surcharge

Ajouter des courses supplémentaires selon les possibilités et exploiter avec du matériel plus capacitaire.

Action 3 Poursuivre la mise aux normes des lignes Mobilien et Express

Atteindre, en plusieurs phases, les objectifs de normes d'offre définis par la charte bus du PDUIF pour les lignes du réseau structurant à l'échelle francilienne : les lignes Express et Mobilien en termes d'amplitude, de fréquence, de jours de fonctionnement et de matériel roulant.

Les objectifs de niveaux de service minimum à atteindre dans le cadre de la charte du bus en Île-de-France du PDUIF sont les suivants :

- Pour les lignes Express : une amplitude de 6h à 21h, une fréquence de 30 minutes minimum en heure de pointe et de 60 minutes en heure creuse, un service identique tous les jours de l'année, des abris avec information dynamique à chaque arrêt et une exploitation en car interurbain.
- Pour les lignes Mobilien : une amplitude de 5h30 à 0h30, une fréquence de 5 minutes en heure de pointe

et de 10 minutes minimum en heure creuse, un service assuré tous les jours, une offre lissée minimisant l'impact des vacances scolaires, des abris avec information dynamique à chaque arrêt et une exploitation en bus articulés.

Action 4 Compléter le réseau des lignes Express

Desservir les pôles d'importance régionale en renforçant l'offre des lignes existantes pour les rendre conformes aux normes des lignes Express ou par la création de nouvelles liaisons Express.

Action 5 Cadencer les horaires des lignes fortes desservant le cœur de métropole aux heures creuses

Obtenir des passages réguliers en heures creuses afin d'améliorer la lisibilité de l'offre pour les voyageurs.

Les objectifs de niveaux de service à atteindre pour les lignes fortes dans le cadre de la charte du bus en Île-de-France du PDUIF sont les suivants : une amplitude de 6h à 22h, un niveau de service important qui s'adapte à la demande, en particulier aux périodes de pointe, un service assuré tous les jours, des abris avec information dynamique à chaque arrêt et une exploitation en bus standard.

Action 6 Renforcer les lignes principales à l'échelle des réseaux de bassin

Faire émerger au sein des bassins CT2 une ou des lignes structurantes comme ossature du réseau de bus, s'il n'en existe pas déjà, avec des niveaux d'offre attractifs pour les voyageurs.

Action 7 Améliorer l'articulation entre les lignes de bus et le réseau ferroviaire

Garantir l'accès au premier train de la journée pour les actifs les plus matinaux, ainsi qu'à l'arrivée d'un train vers 22h. Adapter les fréquences de passage des lignes de bus pour les mettre en cohérence avec les horaires ferroviaires cadencés ou, en l'absence de cadencement de l'offre routière, coordonner les passages bus et trains durant les heures creuses.

Action 8 Assurer une meilleure continuité de l'offre bus

Développer le réseau Noctilien et renforcer le niveau d'offre durant les périodes de petites vacances scolaires, ainsi que maintenir une desserte satisfaisante jusqu'au 15 juillet avec une reprise progressive de l'offre dite « plein trafic » avant la rentrée de septembre.

Action 9 Desservir les projets majeurs de développement urbain

Desservir les nouvelles zones d'habitat, les nouvelles zones d'emplois, les nouveaux services publics et équipements de loisirs identifiés comme majeurs, soit par modification d'itinéraire de lignes existantes, soit par création de nouvelles liaisons.

Action 10 Accompagner les collectivités territoriales pour la mise en place de dessertes adaptées aux besoins locaux

Prévoir un complément ou un remplacement des lignes régulières, dans les zones les moins denses notamment.

DIALOGUE



Les **relations avec les associations d'usagers** passent par différents canaux au STIF : les **procédures officielles** de concertations publiques, débats publics et enquêtes publiques relatives aux grands projets ; les **comités de ligne** sur l'offre, la qualité de service et les développements futurs ; les retours d'expérience sur les situations perturbées (REX) ; mais également les **échanges quotidiens** entre les associations d'usagers et la **Délégation aux Usagers** et le traitement des **réclamations des usagers** (par courrier, mail ou appel téléphonique).

Les procédures de concertations et d'enquêtes publiques

L'année 2013 a vu de nombreux projets entrer en phase de concertation et enquête publique.

Des **concertations** ont permis au public de s'exprimer en amont sur les grandes caractéristiques des projets suivants : tramway T10 Antony-Clamart, T Zen 5, Tram Express Ouest (ex-Tangentielle) phase 2, ligne Orange (ligne 15) du Nouveau Grand Paris,

prolongement du Tram Express Sud Massy-Évry jusqu'à Versailles-Chantiers.

Les **enquêtes publiques**, qui sont l'occasion de soumettre à un stade plus avancé des projets détaillés à l'avis du public, ont concerné les projets suivants : nouvelle branche du T4, Tram Express Sud Massy-Évry, prolongement de la ligne 11 du métro, phase 2 du T7, prolongement du

tramway T3 jusqu'à Porte d'Asnières ou encore phase 1 du Tram Express Ouest (ex-Tangentielle).

Le **dialogue** avec les acteurs du territoire **se poursuit** par ailleurs **après la Déclaration d'Utilité Publique** du projet, jusqu'à sa mise en service, comme en témoignent les projets T4 et Tram Express Sud Massy-Évry.

Différents moyens d'expression

Pour l'ensemble de ces projets, le STIF veille à écouter et recueillir les observations des acteurs associatifs, à différentes échelles (locale, régionale...) et sur différentes thématiques (économique, environnementale, conditions de transport, etc.). Des **documents d'information** sur les projets sont ainsi régulièrement envoyés aux associations ; des **rencontres bilatérales** sont souvent organisées entre le STIF et les associations en amont et en aval des procédures de concertation. Enfin, les avis exprimés lors des réunions publiques et des ateliers sont retranscrits dans le **bilan de la concertation**.

Les associations peuvent également être invitées à **intervenir pour leur connaissance fine du territoire** concerné. Par exemple, dans le cadre de la **concertation sur la Ligne Orange** (ligne 15 du Nouveau Grand Paris), qui s'est déroulée du 11 février au 30 mars 2013, **l'association Pleyel en Herbe**¹ est intervenue en tribune lors de la réunion thématique du 27 février 2013 à Saint-Denis.

Une implication des associations favorable à l'évolution des projets

Au travers de ces différents moyens d'échange, **les associations ont ainsi concouru à enrichir les projets**, les diffé-



© STIF. Concertation Ligne Orange.

rentes observations émises lors des phases de concertation étant prises en compte pour la suite des études.

À titre d'exemple, la **concertation relative au tramway T10 Antony-Clamart**, qui s'est déroulée du 21 janvier au 1^{er} mars 2013, a été l'occasion pour certaines associations d'usagers (Association des Usagers des Transports d'Île-de-France et association CARRRO des usagers de la branche Robinson du RER B), de questionner les porteurs de projets sur les correspondances avec les lignes existantes, notamment avec le RER B. À la suite de la concertation, les porteurs de projet se sont engagés à optimiser les correspondances avec les autres modes de transport, notamment avec le RER B en gare de La Croix-de-Berny.

Les remarques et propositions des associations, mais également les avis des voyageurs, permettent ainsi au STIF et à ses partenaires

de **faire évoluer les projets en tenant compte des attentes des territoires**.

Un échange sur le long terme, des modalités adaptées à chaque projet

Au-delà de ces étapes réglementaires liées aux concertations, les échanges avec les associations et les autres acteurs se font dans une **dynamique de « concertation continue » avec les acteurs du territoire**. Des courriers, échanges bilatéraux ou ateliers thématiques permettent de rendre compte de l'évolution des études et d'entendre les remarques des associations tout au long de la vie du projet.

Les actions de concertation et de discussion peuvent se poursuivre au-delà de la déclaration d'utilité publique, notamment sur des questions relatives aux travaux.

■ Les comités de ligne et retours d'expérience

La mise en place des comités de lignes, à la RATP comme à la SNCF, a été actée dans le cadre des contrats 2008-2011.

Ils sont présidés par un administrateur du Conseil du STIF, et accueillent les représentants des 4 collèges du Comité des partenaires du transport public (CPTP), les associations d'usagers non-membres du CPTP, les élus des communes et structures intercommunales concernées, les représentants des entreprises de transport, mais aussi des gestionnaires d'infrastructures.

Les **principes des comités de ligne** sont les suivants :

- Instaurer un dialogue entre le STIF d'une part, et les représentants des usagers,

élus, exploitants d'autre part.

- Présenter les actions du STIF, de la RATP, de la SNCF et de RFF.
- Aborder les sujets liés à l'offre et à la qualité de service sur les lignes existantes, et également les projets d'amélioration (sans se substituer aux comités de suivi des projets d'infrastructure).
- Prendre en considération les attentes et les besoins des participants en matière d'amélioration de la qualité de service et de l'évolution de l'offre.

* Les présentations faites en comités de ligne et le compte-rendu sont accessibles à tous et mis en ligne sur le site Internet du STIF².

Entre 2008 et 2013, 40 comités se sont tenus (RER A, B, C, D, E, réseaux Transilien de Montparnasse, Saint-Lazare, Sud-est, Est et la ligne 13 du métro). En **2013**, ce sont **7 comités** qui se sont tenus :

- RER C, le 6 février 2013, sous la présidence de Pierre Serne,
- RER E et réseau Est, le 12 avril 2013, sous la présidence de Philippe Sainsard,
- les lignes N et U, le 7 juin 2013, sous la présidence de Ghislaine Senée,
- la ligne J, le 28 juin 2013, sous la présidence de Ghislaine Senée,
- la ligne L, les 2 juillet et 17 décembre 2013, sous la présidence de Pierre Serne,
- la ligne 13, le 9 octobre, sous la présidence de Pierre Serne.

Instaurés en 2010 et intégrés dans les contrats avec la SNCF et avec la RATP, les retours sur expérience (REX) illustrent une des actions préconisées par le PDUIF. Ces REX concernent les situations perturbées inopinées sur le réseau ferroviaire (train, métro et RER). Réunis sous la présidence d'un administrateur du STIF, ils permettent de partager le témoignage concret de voyageurs ayant rencontré des difficultés importantes dans leurs déplacements. Ils sont également l'occasion de formuler de nouvelles solutions afin d'améliorer la qualité du service apporté quotidiennement sur le réseau francilien.

5 retours d'expérience se sont ainsi déroulés sur 2012 et 2013. Le dernier REX, qui s'est tenu le 25 novembre 2013, portait sur le double incident du 28 octobre 2013 sur le RER B entre Châtelet et Gare du Nord (problème de signalisation causant des suppressions de trains) et à Aulnay-sous-Bois (panne d'un train près d'Aulnay conduisant à une descente des usagers sur les voies).

Ces instances permettent aux associations d'usagers d'exprimer leur point de vue sur le fonctionnement des lignes existantes, parallèlement aux procédures de concertations et enquêtes

publiques qui portent sur les nouveaux projets d'infrastructure. Les comités de ligne et les REX, tout comme les instances de démocratie participative, s'inscrivent dans un travail au long cours avec les associations d'usagers.



© David Delaporte / STIF.

■ Une relation quotidienne avec les usagers et les associations d'usagers

Le STIF développe et renforce sa relation avec les associations d'usagers au travers d'un dialogue quotidien qui s'inscrit dans la durée. Ces moments d'échanges permettent de mieux répondre aux interrogations des associations d'usagers et de prendre en compte leurs témoignages et attentes.

Depuis le début de l'année 2013, le STIF a tenu, dans ce cadre, 11 réunions :

- **L'association ADU-LAON**, le 3 mars 2013, pour faire un point sur l'état de la ligne K au niveau du matériel roulant, de la desserte, de la qualité de service et du Nouveau Grand Paris.
- **L'AUT Île-de-France, le COURB et le CARRRO**, le 8 avril 2013, dans le cadre d'une présentation du schéma directeur RER B Sud.
- **Le CADEB**, le 16 avril 2013, pour aborder la question de l'accès aux études sur la gare du Val-Notre-Dame, pour faire un point sur les comités de pôle de Houilles/Carrières, Sartrouville et Chatou/Croissy et pour informer l'association des projets de restructuration bus en amont.
- **L'AUT Île-de-France**, le 29 avril, dans le cadre d'une réunion de présentation des unités transport.
- **L'association Paris-Meaux-Crécy**, le 24 juin 2013, pour faire le point sur le rabattement bus sur la gare de Thorigny-sur-Marne et la desserte bus de secteur (notamment le cas des lignes 4 et 12 sur Thorigny et de la ligne 42 sur Lagny), la tarification train + bus et les travaux réalisés sur le pôle de Thorigny.
- **Le Collectif des voyageurs des gares de Houilles-Carrières-Maisons-Laffitte**, le 23 juillet 2013, pour évoquer leurs revendications, à savoir : l'arrêt systématique des trains dans les deux

gares (Houilles et Maisons-Laffitte), l'utilisation généralisée des trains à deux niveaux aux heures de pointe et la suppression de l'interconnexion à Nanterre-Préfecture.



© Christophe Recoura / STIF - Correspondance du métro parisien.

- **L'association Plus de trains pour La Défense**, le 25 juillet 2013, pour échanger sur les demandes de l'association : augmenter la plage de desserte entre Asnières et La Défense, réduire l'engorgement des quais rapidement et ajouter des trains supplémentaires le soir sur le très court terme, repenser la grille horaire de la ligne L à moyen terme. Une nouvelle réunion s'est tenue le 10 décembre 2013 en amont du comité de ligne L qui s'est déroulé le 17 décembre 2013.
- **L'AUT Île-de-France**, le 18 novembre 2013, pour balayer un certain nombre de sujets liés à l'exploitation, aux projets d'investissements – le Nouveau Grand Paris, le Tram Express Nord (ex-Tangentielle), le projet du RER E à l'Ouest, les

schémas directeurs de ligne, les conclusions des études sur le doublement du tunnel Châtelet-Gare du Nord – et au matériel roulant.

- **L'AUT Île-de-France**, le 3 décembre 2013, pour faire le point sur la politique du STIF en matière de matériel roulant sur les réseaux métro, RER et Transilien.

À ces réunions, s'ajoute par ailleurs un échange pratiquement hebdomadaire de courriels entre le STIF – et plus particulièrement la Délégation aux Usagers – et les associations d'usagers. La Délégation aux Usagers essaie de répondre au plus vite aux interrogations de chaque association, le délai de réponse pouvant varier selon la complexité de la demande.

La Délégation aux Usagers, Relations Institutionnelles et Internationales

Afin de développer et de renforcer la relation avec les associations d'usagers, une **Délégation aux Usagers, Relations Institutionnelles et Internationales** a été créée au STIF en mars 2012, dirigée par **Jean-Christophe Monnet**. Son objectif est d'être à l'écoute, mais également d'expliquer et de défendre les actions conduites par le STIF. Elle valorise le travail accompli par les équipes du STIF auprès de tous ses partenaires franciliens, mais aussi de tous ses contacts français et internationaux.

Ces réunions peuvent également être l'occasion de **proposer des solutions sur le court terme** en fonction de leur faisabilité technique (ajout d'un train dans une grille horaire, d'un bus supplémentaire, amélioration de la propreté en gare ou en station, etc.), de **favoriser une rencontre avec les opérateurs concernés** ou encore **d'informer les associations de l'avancement des projets** (nouvelles infrastructures, évolutions de l'offre ferrée, restructuration bus, etc.).

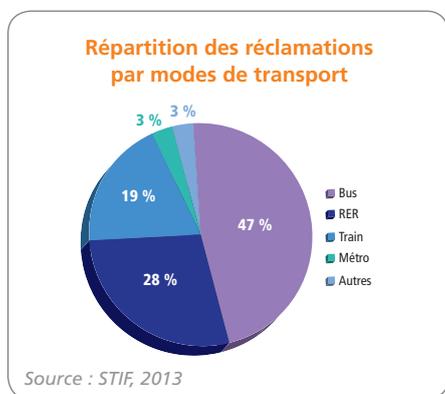
Le STIF reçoit les associations sur demande, mais peut également intervenir dans des réunions organisées par les associations d'usagers, comme cela a été le cas par exemple le 15 novembre 2012, lors d'une réunion publique organisée par le Comité des usagers du RER B au sud (COURB).

Le voyageur est au cœur de la politique et des projets décidés et mis en œuvre par le STIF. **Le STIF est ainsi à l'écoute des préoccupations des voyageurs et agit au mieux, en réponse à leurs demandes**

et à celles des associations d'usagers, comme en témoignent les contrats avec la RATP, la SNCF et les entreprises de transport routier. Ceci se fait dans un contexte où la mise en place de certaines décisions doit s'inscrire dans des programmes d'action à moyen et long terme et peut prendre un certain temps, essentiellement afin de respecter les différentes étapes réglementaires et techniques nécessaires à la mise en œuvre des projets.

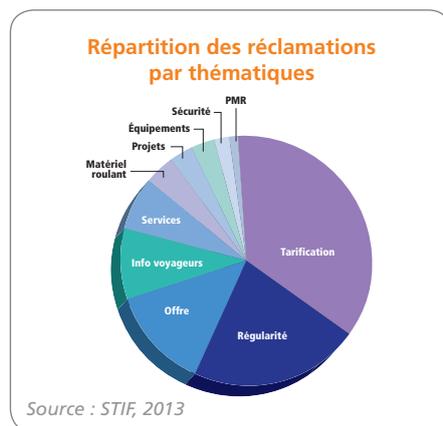
Les voyageurs écrivent au STIF

La relation aux usagers passe également par le traitement des **réclamations voyageurs**, gérées au sein de la Délégation Usagers par le **pôle Relations Voyageurs**.



Le STIF reçoit en moyenne 5 000 réclamations de voyageurs par an (9 % par courrier, 56 % par mail et 35 % par téléphone). **Au premier semestre 2013, les réclamations concernent majoritairement la tarification (36 %), puis la régularité (22 %), l'offre (13 %), l'information voyageurs (9 %) et enfin le service de proximité (7 %).** Cette répartition est similaire à celle de l'année 2012.

Sur la **tarification**, les principaux sujets abordés concernent la hausse des tarifs et les nouvelles mesures tarifaires (dézonage, complément de parcours, forfait Améthyste). Beaucoup de demandes d'aides ont émané de personnes à faibles ressources (chômeurs et retraités).



S'agissant des **modes de transport**, comme pour 2012, la majorité des sujets concerne **le bus**. Sur ce mode, les

voyageurs se sont plaints du manque de régularité (notamment intempéries et grèves survenues sur des réseaux), de l'insuffisance de l'offre, du comportement des agents et enfin de l'information voyageurs.

Toujours comme en 2012, **le RER** est le second mode au sujet duquel les voyageurs viennent vers le STIF. L'attente des voyageurs porte d'abord sur l'amélioration de la régularité, puis sur l'amélioration de l'offre, et ensuite sur l'information voyageurs. Ce sont les voyageurs des RER A (37 %) et RER B (33 %) qui sont venus les plus nombreux vers le STIF.

Les principaux motifs de réclamations sur **le réseau transilien** ont porté sur la régularité puis sur l'information voyageurs, et enfin sur le matériel roulant. Ce sont les voyageurs des lignes L et J puis U (incendie de Sèvres-Ville d'Avray) qui se sont le plus manifestés au sujet de la régularité ; les voyageurs de la ligne P ont évoqué le plus souvent le matériel roulant.

Les témoins de ligne

Le STIF finance à 100 % le dispositif « **Témoins de ligne** », piloté par l'AUT Île-de-France en partenariat avec la RATP³.

Ce dispositif a pour but de recueillir les **témoignages d'usagers portant sur les dysfonctionnements du réseau**, classés par rapport aux indicateurs du contrat STIF-RATP 2012-2015 (ponctualité, information voyageurs, ambiance, accueil et sécurité, propreté et netteté des espaces de transport, accessibilité, vente et accès au réseau). **Ces témoignages font ensuite l'objet de réponses écrites de la RATP.**

Des réponses plus globales peuvent également être apportées au cours de réunions organisées par l'AUT Île-de-France avec les Témoins de ligne en présence du STIF et de la RATP⁴. Ce dispositif, créé en 2000, regroupe un **panel d'environ 750 voyageurs** et porte uniquement sur le réseau RATP. L'année **2012** a comptabilisé un total de **511 témoignages pour 458 témoins.**

Ce dispositif illustre la volonté grandissante des voyageurs de jouer un rôle actif

et positif dans les déplacements en Île-de-France. Cela permet également au STIF d'avoir des retombées « terrain » qui sont précieuses, car ce sont autant d'indicateurs qui contribuent à l'amélioration des transports !

Prochainement...

Une nouvelle rubrique intitulée « Parole aux associations d'usagers » vous permettra d'adresser une question à laquelle le STIF répondra au moment de la publication suivante. Les modalités vous seront expliquées dans le prochain numéro.

3. Pour plus d'information : <http://www.aut-idf.org/Les-temoins-de-ligne-RATP>. 4. Deux réunions de ce type ont déjà été organisées les 15 avril et 20 novembre 2013.

Le développement du **réseau tramway** en Île-de-France

L'inauguration du tramway T7 de Villejuif à Porte de l'Essonne (Athis-Mons) le **16 novembre dernier** marque une nouvelle étape dans le développement du réseau de tramways d'Île-de-France, comme le montrent toutes les mises en service intervenues depuis la fin de l'année 2012 :

- **15 novembre 2012** : mise en service du prolongement du tramway T1 entre Saint-Denis et Asnières – Gennevilliers – Les Courtilles.
- **19 novembre 2012** : mise en service du prolongement du tramway T2 entre La Défense et Pont de Bezons.
- **15 décembre 2012** : mise en service du prolongement du tramway T3 entre Porte d'Ivry et Porte de la Chapelle.
- **29 juillet 2013** : mise en service du tramway T5 entre Marché de Saint-Denis et Garges-Sarcelles (l'inauguration a eu lieu le 31 août 2013).
- **16 novembre 2013** : mise en service du tramway T7 entre Villejuif et Porte de l'Essonne (Athis-Mons).

D'ici fin 2014, deux nouvelles lignes de tramway vont être mises en service : le T6 entre Châtillon et Viroflay, et le T8 entre Saint-Denis, Épinay-sur-Seine et Ville-taneuse.

Ainsi, à l'horizon 2014, **8 lignes de tramway seront en service** en Île-de-France, transportant plus de **800 000 voyageurs par jour** sur un réseau de 105 kilomètres et 187 stations.

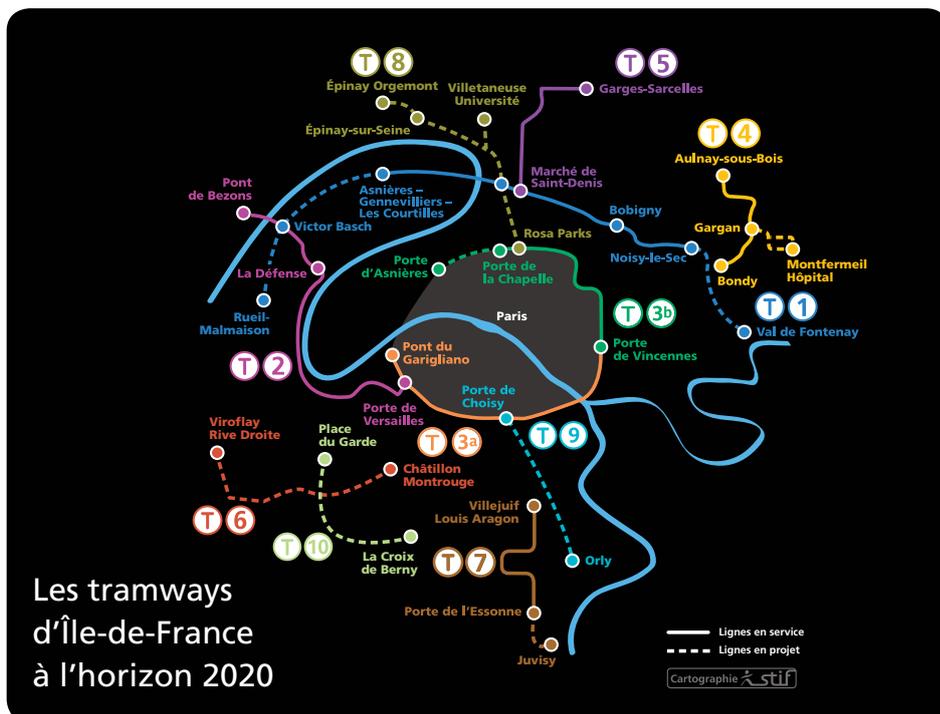
Ce développement se poursuit, puisque 5 prolongements et 2 nouvelles lignes sont en projet.

Les **5 prolongements** concernent :

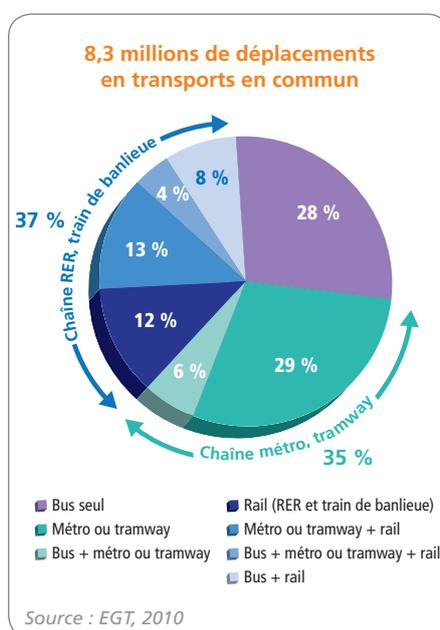
- le T1 entre Noisy-le-Sec et Val-de-Fontenay,
- le T1 entre Asnières – Gennevilliers – Les Courtilles et Quatre Routes,
- le T3 entre Porte de la Chapelle et Porte d'Asnières,
- la nouvelle branche du T4 entre Gargan et Hôpital de Montfermeil,
- le T7 entre Porte de l'Essonne (Athis-Mons) et Juvisy-sur-Orge.

Les **2 nouvelles lignes** sont :

- le T9 entre Antony et Clamart,
- le T10 entre Porte de Choisy et Orly Ville.



Ce réseau tramway permet de **se déplacer plus facilement en renforçant notamment le maillage des territoires et en améliorant les correspondances** avec les bus, métros ou trains. En effet, sur les 8,3 millions de déplacements réalisés en transport en commun chaque jour, on peut constater que **le déplacement en tramway est souvent associé à un autre mode**. Il répond donc à des **déplacements de proximité**, mais aussi à des **déplacements de plus longue distance** sur l'agglomération.



Par ailleurs, la mise en service d'une nouvelle ligne de tramway entraîne également une **refonte du réseau de bus** sur l'ensemble du territoire concerné par la nouvelle desserte. **Le STIF, en tant qu'Autorité organisatrice, a ainsi piloté la réorganisation des réseaux de bus** qui a accompagné les prolongements des lignes T1, T2, T3, T5 et T7. Ces réorganisations sont l'occasion d'améliorer les réseaux de bus et d'offrir des dessertes nouvelles mieux adaptées aux besoins des populations et au développement des territoires. À titre d'exemple, 16 lignes de bus ont été restructurées avec l'arrivée du T5 (13 lignes RATP et 3 lignes exploitées par TVO et CIF-Keolis) et 18 lignes de bus exploitées par 6 transporteurs dans le cadre de la mise en service du T7. Cela aussi **participe à la performance économique du réseau de transport**.

Le tramway est également un **facteur dynamisant de l'activité économique, sociale et culturelle des villes** qu'il traverse. En effet, en plus d'être un projet de transport en commun, un tramway s'inscrit toujours dans une dynamique de **requalification de l'espace public**. Sa mise en place est l'occasion d'embellir et de revaloriser les sites traversés, de créer de nouveaux espaces publics, d'améliorer la voirie, le mobilier urbain et les espaces réservés aux vélos et aux piétons.



© Christophe Recoura / STIF. Tramway T3 à la Porte d'Italie.

À titre d'exemples :

- Le **prolongement du tramway T1** s'est accompagné d'aménagements paysagers importants avec **900 arbres** plantés tout au long de la ligne et près de **13 000 m² d'arbustes**.
- Le **prolongement du tramway T3** a donné de son côté toute sa place à l'**art contemporain**. 19 projets artistiques conçus par des artistes contemporains de renommée internationale jalonnent ainsi le parcours du tramway. La démarche artistique du prolongement du T3 a été imaginée comme un **projet de territoire aux frontières extensibles**. Les interventions artistiques sont implantées sur une vingtaine de sites différents, jugés majeurs, remarquables ou symboliques par leur histoire ou leurs caractéristiques sociologiques¹.

- Le **tramway T5** a permis de **desservir des secteurs et des quartiers en profonde transformation** classés en « Politique de la ville », tels que le quartier des Poètes à Pierrefitte en cours de restructuration, le pôle gare de Garges-Sarcelles, l'urbanisation de l'îlot XI ou de la ZAC « Cœur de ville » de Sarcelles. La ligne de tramway a également permis une amélioration de la desserte du centre commercial des Flanades à Sarcelles ou de la basilique à Saint-Denis, ainsi que du pôle commercial des Joncherolles à Pierrefitte, auparavant difficile d'accès.

L'extension du réseau de tramways **s'inscrit dans la mise en œuvre du nouveau Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France (PDUIF)** qui préconise un nouveau partage de la voirie devant conduire à une baisse de l'usage de la voiture au profit des transports collectifs et des modes actifs (marche et vélo notamment). Elle participe ainsi à la **politique d'amélioration des déplacements en Île-de-France et notamment au développement des transports en commun de banlieue à banlieue**.

Pour plus d'information sur les projets de tramway en Île-de-France : www.stif.org/IMG/pdf/Dossier_Presse_Tram_version_internet2.pdf.

Gouvernance et financement du matériel roulant

Le STIF est propriétaire de la **totalité des matériels roulants franciliens** exploités par les transporteurs. Une **identité visuelle fédératrice** permettant d'illustrer la cohérence du réseau a été mise en place et elle se déploie au fur et à mesure sur l'ensemble des matériels : trains, RER, métro, tramways et bus. Deux éléments-clés la caractérisent : la couleur vif argent et la liane représentant le réseau francilien avec, au centre, le personnage en mouvement symbolisant le voyageur.

Pour financer l'achat de **107 nouvelles rames de tramway** circulant actuellement et dans le futur sur les lignes T3a, T3b, T5, T6, T7 et T8, un **contrat de crédit-bail de 378 millions d'euros sur 33 ans** a été signé le 7 novembre 2011 entre le STIF, la BEI, la BPCE et ses différentes entités.

Les premières livraisons ont débuté en novembre 2011 et se poursuivront jusqu'en 2014 :

- **18 rames Citadis 302** (exploitées en unité multiple) pour le prolongement du **T2**,



© Christophe Recoura / STIF.

- **25 rames Citadis 402** pour le prolongement du **T3**,



© Christophe Recoura / STIF.

- les dernières des **15 rames Translohr STE 3** ont été livrées à l'été 2013 pour le **T5**,



© Christophe Recoura / STIF.

- **19 rames Citadis 302** pour le **T7**,



© Christophe Recoura / STIF.

- la livraison des **20 rames Citadis 302** du **T8** débutera au printemps 2014.

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, Hélène Lambert • **Conception et mise en page** : République.