

# LA LETTRE AUX TERRITOIRES



#TousCovoitureurs

Je suis heureuse de vous informer qu'Île-de-France Mobilités a pris la décision de ne pas augmenter les tarifs des titres de transport en 2018. Je suis en effet bien consciente des difficultés que vous avez vécues ces derniers mois du fait de la longue grève de la SNCF. Cette situation a été durement ressentie par des millions de Franciliens et a pu en détourner certains des transports publics, alors même que nous investissons toujours plus pour les rendre plus attractifs.



 **À la une**

## Ça roule pour le covoiturage en Île-de-France !

Après une feuille de route pour le covoiturage initiée en 2016, Île-de-France Mobilités lançait le 1<sup>er</sup> octobre 2017 l'opération « Tous ensemble pour le covoiturage » en finançant 12 plateformes de covoiturage pendant trois mois (entre octobre et décembre 2017) à hauteur de 2 € par trajet covoituré, pour inciter les Franciliens à voyager autrement. Forte de son succès, l'opération a été reconduite jusqu'en juin, puis prolongée de nouveau jusqu'à octobre 2018, soit une année complète d'expérimentation.

L'opération « **Tous ensemble pour le covoiturage** » : le coup de pouce au **covoiturage de proximité**

Pour faire face à cette grève, Île-de-France Mobilités a déployé d'importants moyens pour proposer des solutions alternatives dans les zones les plus touchées par l'absence de trains, notamment en renforçant des lignes de bus et en offrant la gratuité du covoiturage.

Nous avons obtenu de la SNCF un remboursement de 50 % du coût mensuel des forfaits Navigo et imagine R pour les mois d'avril et mai. Par ailleurs, en plus de ces 50 % de la SNCF, j'ai décidé qu'Île-de-France Mobilités prendrait en charge un remboursement supplémentaire de 25 € pour les passes Navigo et 12,5 € pour les passes imagine R, pour les lignes ayant été le plus lourdement touchées.

L'automobile en Île-de-France, ce sont 16 millions de trajets au quotidien et 250 kilomètres de bouchons avec des automobilistes qui voyagent essentiellement seuls. Le covoiturage peut ainsi constituer une des solutions pour faire circuler moins de voitures sur les routes et fluidifier les déplacements.

Pour encourager cet objectif, Île-de-France Mobilités a choisi d'offrir des avantages concrets aux covoitureurs dès le 1<sup>er</sup> octobre 2017 avec l'opération « Tous ensemble pour le covoiturage ». Grâce à un partenariat conclu avec 12 entreprises de covoiturage (Blablalines, Boogi, Citygoo, Clem', Covoit'ici, iDVroom, Karos, Klaxit, OuiHop', Rezo Pouce, Roulez Malin, Zify) leur accordant respectivement jusqu'à 50 000 € d'aide financière, il s'agit d'inciter de nouveaux utilisateurs franciliens, passagers et conducteurs, à la pratique du covoiturage.

**Valérie PÉRESSE**

Présidente de la Région Île-de-France  
Présidente d'Île-de-France Mobilités

## Le **covoiturage sur Vianavigo**, un calculateur d'itinéraires enrichi pour l'Île-de-France : **une première en France**

Vianavigo, service de recherche d'itinéraires qui regroupe l'ensemble des modes de transport en commun de la région Île-de-France, continue d'évoluer en proposant depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017 le covoiturage à sa liste de modes de transport franciliens, avec un onglet « covoiturage » dédié.

Cette nouvelle fonctionnalité est une première en France. Vianavigo réunit et compare désormais les offres de covoiturage urbain en partenariat avec les 8 principaux acteurs sur les 12 (Blablalines, Citygoo, Clem', iDvroom, Karos, OuiHop', Roulez Malin et WayzUp). Les autres acteurs pourront librement donner leur offre sur Vianavigo dès qu'ils seront prêts.

À noter que toutes ces données sont ouvertes en OpenSource pour permettre à d'autres acteurs de bénéficier de ces travaux.



## Succès de l'opération : **130 000 trajets covoiturés** réalisés en 6 mois

Le premier bilan de l'opération « Tous ensemble pour le covoiturage » témoigne de la bonne dynamique de cette initiative :

- **Près de 130 000 trajets covoiturés** ont été réalisés entre octobre 2017 et mars 2018.
- Pendant la période de grève, des pointes de fréquentation ont été constatées avec 2 500 trajets par jour.
- Le nombre de trajets mensuels covoiturés a été **multiplié par 2,7** entre septembre 2017 (avant le début de l'opération) et mars 2018.
- En 6 mois, **ce sont 18 420 Franciliens qui ont eu recours au covoiturage** : 12 054 en tant que passagers uniquement, 5 491 en tant que conducteurs et 936 aussi bien en tant que conducteurs que passagers.
- Les trajets réalisés concernaient principalement les déplacements domicile-travail, avec **plus de 80 % des trajets réalisés un jour de semaine**.
- La grande couronne est un territoire particulièrement propice à la pratique du covoiturage, avec 75 % des trajets ayant au moins une origine ou une destination en grande couronne. Les lignes de covoiturage transversales (ex. : Évry - SQY) sont particulièrement utilisées.

L'enjeu principal de cette opération était de mettre en relation conducteurs et passagers pour augmenter l'offre et créer une adhésion plus forte à la mobilité partagée. L'ensemble des acteurs du covoiturage ont constaté une augmentation du nombre d'inscrits sur leurs applications, ainsi qu'une progression du nombre de trajets réalisés. En outre, le covoiturage courte distance étant une pratique de mobilité relativement nouvelle, le temps est un facteur clé pour habituer les Franciliens à cette nouvelle habitude de déplacement. C'est pourquoi une prolongation de l'opération jusqu'à fin juin 2018 a été approuvée.



Les retours des entreprises de covoiturage sur la période de janvier à juin 2018 confirment la poursuite de la dynamique. Le nombre de trajets continue d'augmenter, avec une accélération à partir d'avril, début de la grève de la SNCF. Le covoiturage apparaît ainsi comme une solution de mobilité pertinente en substitution des transports en commun, notamment en cas de perturbations.



## Le développement d'un **partenariat en cas de perturbations** majeures

Afin de permettre aux Franciliens ne bénéficiant pas de moyen de transport de se rendre à leur travail, Île-de-France Mobilités a offert la gratuité du covoiturage en Île-de-France en partenariat avec les opérateurs volontaires (Blablalines, Klaxit, OuiHop', iDvroom, Covoit'ici, Clem', Karos et Roulez Malin) en cas de perturbations majeures, notamment en période de grève SNCF.

Considérant l'effet de levier que le covoiturage peut avoir sur la réduction des émissions de polluants, le covoiturage de courte distance sera également gratuit durant les périodes de pics de pollution. Île-de-France Mobilités déterminera les jours de gratuité lorsque le seuil d'alerte de pollution mesuré par Airparif sera atteint.

# Grèves SNCF : les abonnés Navigo et imagine R dédommagés

## Les passes Navigo et imagine R remboursés à 50 % en avril et en mai

Sur demande d'Île-de-France Mobilités, la SNCF s'est engagée à rembourser aux abonnés franciliens des RER C, D, E, des lignes H, J, K, L, N, P, R, U, du Tram 4, ainsi que du RER A (sauf entre Charles de Gaulle Étoile et Marne-la-Vallée Chessy – Boissy Saint-Léger) et du RER B (sauf entre Paris Gare du Nord et Robinson – Saint-Rémy-lès-Chevreuse), et à l'exception des trajets dans Paris intra-muros : **50 % des passes Navigo et imagine R pour chacun des deux mois d'avril et de mai.** Pour les salariés qui bénéficient du remboursement employeur, ce geste commercial est l'équivalent de deux mois de passe Navigo.

Les modalités de dédommagement sont précisées sur le site [mondedommagement.transilien.com](http://mondedommagement.transilien.com) et accessibles jusqu'au 22 juillet.

## 25 € supplémentaires pour les abonnés des lignes les plus touchées

**En complément de ces 50 % obtenus auprès de la SNCF, Île-de-France Mobilités a décidé de prendre en charge un remboursement supplémentaire de 25 € pour les passes Navigo et 12,5 € pour les passes imagine R, pour les lignes ayant été le plus lourdement touchées.** Les personnes pouvant bénéficier de ce geste complémentaire, qui ont effectué une demande sur [mondedommagement.transilien.com](http://mondedommagement.transilien.com), seront remboursées sans aucune démarche supplémentaire.

Sont concernés les utilisateurs des lignes suivantes :

- la ligne R dans son intégralité,
- la ligne P pour les branches vers La Ferté-Milon et Longueville Provins,
- le RER D pour les branches sud via Corbeil,
- le RER E pour la branche vers Chelles Gournay,
- la ligne J6,
- la ligne N pour les branches vers Mantes et Dreux.

### RER B : dédommagement par la RATP



Suite à l'accident survenu le 12 juin sur le RER B, la RATP rembourse automatiquement à hauteur de 50 % les titres de transport du mois de juin des voyageurs munis d'un passe Navigo Annuel et

imagine R domiciliés dans les communes suivantes : Saint-Rémy-lès-Chevreuse, Chevreuse, Saint-Aubin, Magny-les-Hameaux, Choisel, Milon-la-Chapelle, Saint-Lambert et Gif-sur-Yvette.

Les usagers travaillant ou étudiant dans ces communes devront retirer des formulaires de remboursement auprès des agents RATP dans les gares de Saint-Rémy-lès-Chevreuse, Courcelle-sur-Yvette et Gif-sur-Yvette afin d'être remboursés.


## Des solutions alternatives pour les Franciliens à l'initiative de la Région Île-de-France et d'Île-de-France Mobilités pendant les grèves

**Gratuité du covoiturage, plateforme de coworking et renforts sur certaines lignes de bus, de tramway et de Noctilien dès le 22 mars :** dès l'annonce du calendrier de 36 jours de grève au rythme de 3 jours travaillés suivis de 2 jours de grève, des moyens importants et inédits ont été engagés pour offrir des solutions de travail et de transport collectif sur les lignes RER et Transilien les plus impactées.

**50 lignes de bus, de tramway et de Noctilien ont été renforcées pendant les jours de grève.** Près de 1 000 courses supplémentaires quotidiennes ont permis à des centaines de milliers de Franciliens impactés par les perturbations de pouvoir rejoindre les lignes de métro, de tramway et de RER en circulation. Une cellule de crise quotidienne a permis d'ajuster jour par jour les besoins.

**Gratuité du covoiturage :** en partenariat avec les 8 plateformes de covoiturage Blablalines, Clem', Covoit'ici, IDVroom, Karos, Klaxit, OuiHop' et Roulez Malin, Île-de-France Mobilités a permis aux Franciliens d'ouvrir leurs portières en couvrant les frais de déplacement des conducteurs et en rendant gratuit le trajet pour les passagers.

**Soutien au télétravail :** les salariés et employeurs franciliens ont été incités à recourir au télétravail pendant les jours de grève, à l'image des agents du siège de la Région Île-de-France. 600 espaces de coworking ont été répertoriés sur le site de la Région ([www.iledefrance.fr/coworking](http://www.iledefrance.fr/coworking)) afin de permettre aux Franciliens de travailler près de leur domicile. L'Île-de-France soutient également financièrement le déploiement de ces espaces sur l'ensemble du territoire francilien.



**Île-de-France Mobilités met en place des mesures exceptionnelles les jours de grève**


**Maintien du covoiturage gratuit :**

**Conducteur ?**  
Inscrivez-vous chez l'un de nos 8 partenaires et vous serez remboursé.


**Passager ?**  
Trouvez votre trajet gratuit sur Vianavigo.

**+ de bus et de tram en Île-de-France :**

+ de 50 lignes de bus, de tramways et de Noctilien sont renforcées.  
Renseignements auprès de votre transporteur habituel.



Pour plus d'informations, rendez-vous sur [iledefrance-mobilities.fr](http://iledefrance-mobilities.fr)





# Les **décisions** prises au Conseil d'Île-de-France Mobilités du 11 juillet 2018

## Tarifification

Création de nouveaux titres de transport :

- **Le forfait Navigo Liberté +** pour voyager dans Paris et la petite couronne en prélevé le mois suivant du montant des trajets réalisés.
- **Le passe Navigo Easy** : un passe unique pour charger tous vos tickets (carnets de tickets, tickets aéroports) sans conditions et sans engagement.
- **Le « Paris Region Pass »** : un passe sans contact donnant un accès illimité aux transports, à des activités touristiques à la carte, valable de 3 à 5 jours.

### De nouveaux produits et services pour faciliter vos voyages en transports en commun

**En 2018**  
2 nouvelles expérimentations pour s'adapter aux nouveaux modes de vie

Une application mobile pour charger et valider vos titres sur votre smartphone\*

L'achat immédiat d'un ticket de bus par SMS

**En 2019**  
2 nouveaux produits et un nouveau forfait pour faciliter les déplacements

**Navigo Liberté+**  
Un forfait pour voyager en toute liberté\*\*  
Payez uniquement vos déplacements réalisés, par prélèvement automatique le mois suivant

**Navigo Easy**  
Un passe rechargeable accessible à tous  
Tous vos tickets T+, tickets aéroports, etc. sur le même passe

\* Smartphone sous Android, forfait Change  
\*\* Au lancement : métro, RER dans Paris, bus, tramways et bus aéroports

## Infrastructures

**Ligne P** : renforcement des installations électriques de la sous-station de Villenoy de la branche nord prévu pour 2021. Il permettra notamment d'améliorer les temps de parcours (avec des gains de temps d'1 à 3 min). Il constitue également un préalable à tout renfort d'offre.

## Matériel roulant

- **Grand Paris Express** : 680 M€ engagés pour l'achat de 53 rames qui circuleront sur les futures lignes de métro 15, 16 et 17 à l'horizon 2024.
- **Tramway** : acquisition de 34 rames Dualis pour les futurs Tram 12 et Tram 13.
- **Francilien** : achat de 36 nouvelles rames Francilien pour les lignes J, L et P (Paris - Provins).



## Offre bus

- **Modification de 91 lignes de bus** : 11 lignes pour le réseau RATP et 80 lignes pour la grande couronne (réseaux CT3).

**Île-de-France Mobilités renforce des lignes de bus pour faciliter vos déplacements partout en Île-de-France**

**Le saviez-vous ?**  
350 lignes de bus ont déjà été renforcées depuis 2016 afin de faciliter les déplacements des Franciliens.

- **Renforcement de l'offre bus prévu au 10 décembre 2018 sur les branches de Malesherbes, Melun Rive Gauche, le Plateau et la Vallée d'Évry, dans le cadre du service annuel 2019 du RER D** : 13 lignes de bus sont concernées sur plusieurs réseaux entre Juvisy et le secteur de Milly-la-Forêt. Un retour d'expérience à l'été 2019 permettra d'ajuster et de compléter les offres de rabattement le cas échéant.

## Parcs Relais

**Mise à disposition des usagers possédant un passe Navigo, d'ici l'autonome 2018, d'environ 1 000 places réparties dans une dizaine de parcs de stationnement situés aux portes de Paris.** Les sites choisis par Île-de-France Mobilités et la Ville de Paris dans le cadre de la première phase de mise en œuvre sont les suivants : Porte d'Orléans, Charléty, Bercy, Université Paris Diderot, Vincennes Marigny Château, Porte de Champerret, Porte Maillot, Bibliothèque François Mitterrand, Bagnolet, Porte de Saint-Cloud, Porte de Saint-Ouen et Foch.

## Information voyageurs

**Plan d'actions de 400 M€ en faveur de l'amélioration de l'information voyageurs entre 2018 et 2024** : ce plan vise surtout à améliorer l'information voyageurs lors des situations perturbées imprévues et l'accessibilité avec le déploiement sur tout le réseau d'écrans d'information en temps réel et de bornes d'information et d'urgence (pour signaler un incident et renseigner les voyageurs), ainsi que le développement d'un calculateur d'itinéraires prédictif.

### Île-de-France Mobilités modernise les gares

**Déploiement de nouvelles bornes d'information et d'urgence dans 127 gares**

Des bornes d'urgence et d'information pour signaler un incident et renseigner les voyageurs avec :

- un écran tactile et interactif
- un service actif 7 jours sur 7
- des prises USB pour le rechargement
- des fonctionnalités accessibles aux personnes à mobilité réduite

# Du **nouveau** sur les réseaux de transport

11 juin 2018

## Dévoilement du design RER NG

Le futur RER NG (Nouvelle Génération) est un matériel spécialement conçu pour la zone dense de l'Île-de-France. Il doit permettre d'améliorer la régularité des RER D et E et offrir un confort moderne aux 1,23 million de voyageurs qui l'emprunteront au quotidien à la fin du déploiement des 255 rames prévu à partir de 2021.



16 juin 2018

## Déploiement du nouveau matériel Regio 2N sur la ligne R



Après un premier déploiement entre Melun et Montereau en décembre 2017, le Regio 2N circule depuis le 18 juin entre Paris Gare de Lyon et Montereau, pour atteindre un parc de 19 rames d'ici la fin de l'été. De nouvelles rames seront déployées progressivement à partir de décembre 2018 entre Paris Gare de Lyon et Montargis.

19 juin 2018

## Remise des Trophées de la Mobilité



Chaque année, Île-de-France Mobilités, en partenariat avec la Région Île-de-France, organise les Trophées de la Mobilité pour récompenser des actions exemplaires qui s'inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route du Plan de déplacements urbains d'Île-de-France.

22 juin 2018

## Lancement d'une étude de mesure des gaz d'échappement des bus en conditions réelles

Jusqu'en juin 2019, Île-de-France Mobilités, en partenariat avec Airparif et avec l'appui des opérateurs (RATP, Keolis, Transdev), va mesurer les gaz d'échappement d'un panel de 22 bus diesel et hybrides représentatifs du parc de bus franciliens. Les bus diesel représentent actuellement 83 % du parc des 9 500 véhicules en circulation. Le financement de cette étude est assuré à 100 % par Île-de-France Mobilités pour un montant total de 1,3 M€.

### ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS ET AIRPARIF REMERCIENT LES PASSAGERS DE CE BUS

Des appareils de mesure équipent votre bus pour une durée de 10 jours : **merci pour la place que vous leur cédez !**

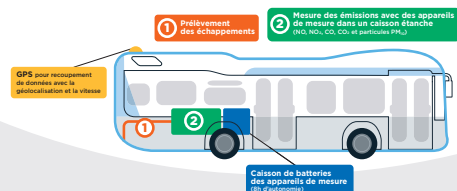
Pour un trajet de 1 km en bus, vous émettez **moins de 0,01 g de particules PM<sub>10</sub>** et **seulement 0,2 g d'oxydes d'azote : merci pour ce geste en faveur de l'amélioration de la qualité de l'air !**

Emission par personne d'oxydes d'azote : **NO<sub>x</sub>/km**

Emission par personne de particules : **PM<sub>10</sub>/km**

 Voiture diesel*	0,6 g	0,06 g
 Voiture essence*	0,2 g	0,03 g
 Bus	0,2 g	< 0,01 g

\* Sur la base d'une personne au véhicule moyen CITIURE 31 - Données Airparif



## L'agenda des **concertations** et **enquêtes publiques**

Une nouvelle étape est franchie pour le projet de **Câble A Téléal** !

Le dossier d'enquête publique du projet Câble A Téléal reliant Créteil à Villeneuve-Saint-Georges a été approuvé le 11 juillet 2018 au Conseil d'Île-de-France Mobilités. L'enquête publique se déroulera cet hiver. Pour tout connaître sur le projet, rendez-vous sur [www.cable-a-televal.fr](http://www.cable-a-televal.fr)

Le projet d'aménagement du **pôle de Melun** est lancé !

La concertation préalable du pôle de Melun, qui s'est déroulée du 29 janvier au 2 mars 2018, a confirmé l'opportunité du projet de rénovation avec 351 avis déposés. Le bilan de la concertation a été approuvé lors du Conseil d'Île-de-France Mobilités du 11 juillet 2018. Pour en savoir plus sur le projet, rendez-vous sur : [www.aménagement-pole-melun.fr](http://www.aménagement-pole-melun.fr)

Découvrez le **nouveau design** des futures lignes de **tramway 9 et 10** !



En janvier 2017, près de 42 000 Franciliens se sont prononcés sur le design de leur futur tramway lors d'une consultation publique initiée par Île-de-France Mobilités. Plus de deux votants sur trois se sont prononcés en faveur du modèle retenu.

Le design extérieur de ce nouveau tramway s'appuie sur la simplicité de sa ligne, soulignée par une bande lumineuse continue sur l'ensemble de la rame. À l'intérieur, la présence d'assises spacieuses et de prises USB pour la recharge d'appareils mobiles permettra d'offrir plus de confort aux voyageurs.

Île-de-France Mobilités a déjà commandé à l'entreprise Alstom 22 rames de type Citadis X05 qui seront livrées à partir de 2019 pour une mise en service commerciale à l'horizon 2020 pour le Tram 9. Des rames supplémentaires seront aussi commandées pour le Tram 10 qui circulera à partir de 2023.

**Ateliers pédagogiques** : environ 200 élèves sont maintenant incollables sur le projet du **Tram 4** !



Île-de-France Mobilités s'est associée au Conseil d'Architecture, d'Urbanisme et de l'Environnement (CAUE) de Seine-Saint-Denis pour organiser des ateliers pédagogiques avec 8 classes de CM1 et/ou CM2 des Pavillons-sous-Bois, de Livry-Gargan, de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil autour du projet du Tram 4 actuellement en travaux.

À cette occasion, les élèves ont réalisé des maquettes et des cartes postales pour donner leur propre vision du tramway dans la ville. Ils ont ensuite pu présenter leurs productions en juin dernier aux élus de leur ville et à l'équipe projet du Tram 4. Une initiative qui a séduit les petits comme les grands et qui sera donc renouvelée l'année prochaine! Découvrez les productions des élèves sur [www.tramway-t4.fr](http://www.tramway-t4.fr)

### À VENIR

Concertation sur les **gares de Lyon, de Bercy et d'Austerlitz** du 10 septembre au 10 octobre 2018

Ce projet vise à améliorer le parcours des usagers dans et autour de ces trois importantes gares parisiennes : Gare de Lyon, Gare de Bercy et Gare d'Austerlitz. Il s'agit de réfléchir aux déplacements dans les gares et aux correspondances entre les différents modes de transport que sont le train, le métro, le bus, mais aussi les vélos et les espaces piétons.

3 rencontres en gare sont programmées pour le mois de septembre prochain : le 14 septembre à 11h Gare de Bercy, le 18 septembre à 17h Gare de Lyon et le 20 septembre à 8h30 Gare d'Austerlitz. Une réunion publique se déroulera également le 3 octobre à 19h à la mairie du 12<sup>e</sup> arrondissement. Venez nombreux !

# Les relations avec les territoires

Île-de-France Mobilités a eu, au cours du 1<sup>er</sup> semestre de l'année 2018, un calendrier de rencontres particulièrement dense avec les associations d'usagers et les élus des territoires, dans le cadre d'échanges réguliers ou de concertations plus spécifiques.



## Tram 2

Engagement d'une démarche de concertation pour améliorer l'offre sur le Tram 2 : une première réunion avec la FNAUT Île-de-France, Plus de trains et la RATP s'est tenue le 6 avril, suivie d'une nouvelle réunion avec les associations d'usagers, la Ville de Paris, le Département des Hauts-de-Seine et les collectivités locales concernées le 13 juin.

## Nouvelles offres RER A et ligne L3

Retour d'expérience (REX) le 20 juin, qui a conclu un premier semestre riche en rencontres afin de suivre la mise en œuvre de la nouvelle offre au service annuel 2018. Île-de-France Mobilités a ainsi organisé avec le Département du Val d'Oise un comité de suivi sur la branche de Cergy les 10 avril et 3 juillet, en présence des communes concernées et de l'association Plus de trains. Elle a aussi pris part à des réunions avec les territoires, notamment avec la RATP le 16 mars à Marne-la-Vallée et le 13 juin à Saint-Germain-en-Laye.

## Nouvelle offre ligne J6

Retour d'expérience (REX) le 29 juin à Île-de-France Mobilités sur la mise en place de la nouvelle offre au service annuel 2018. Ce REX avait été précédé de réunions bilatérales menées par la SNCF avec en tant que besoin la participation d'Île-de-France Mobilités, comme à Gisors le 14 juin.

## Nouvelle offre RER C SA 2020

La co-construction de cette nouvelle offre, engagée depuis mi-2017, s'est poursuivie, avec notamment le groupe de travail n° 3 réunissant tous les territoires et les associations d'usagers (FNAUT Île-de-France, Circule, Plus de trains) avec la SNCF sous l'égide d'Île-de-France Mobilités.

## Nouvelle offre RER D SA 2019

Après l'adoption par le Conseil d'Île-de-France Mobilités du 13 décembre 2017 de la nouvelle offre, la concertation s'est poursuivie sous l'égide d'un garant nommé par la Commission nationale du débat public (CNDP). Île-de-France Mobilités a rencontré les associations d'usagers le 23 mars (SADUR), le 25 mai (Association du RER D Val de Seine) et le 30 mai (SADUR et l'AUT Plaine Commune). Une réunion avec les collectivités locales et les associations d'usagers des branches sud s'est tenue le 5 juin au Conseil départemental de l'Essonne à Évry, suivie d'un comité de ligne le 18 juin, permettant d'acter des améliorations d'offre au nord et au sud de la ligne, notamment sur la branche de Malesherbes, mais aussi des renforts de l'offre bus sur les branches sud et le plateau.

## Ligne P

Retour d'expérience (REX) à Île-de-France Mobilités le 21 mars sur les incidents survenus le 4 janvier, suite à la demande des associations et collectifs d'usagers. Visite du technicentre de Noisy avec les associations et collectifs d'usagers organisée par la SNCF le 28 mars, mais aussi groupe de travail avec les élus et les associations d'usagers (AOUT, Collectif des usagers Meaux - La Ferté-Milon, Collectif des usagers de Paris - Château-Thierry, Collectif des usagers de Provins - Paris Est, AUT Paris - Meaux - Crécy) organisé le 31 mai par la SNCF dans le cadre de la démarche P+.



## Ligne R

Rencontre avec les associations et collectifs d'usagers (CODUT, Livry environnement, Collectif des usagers de la ligne R) les 20 avril et 16 juillet pour faire le point sur le fonctionnement de la ligne, mais aussi rencontre des élus et du CODUT sur le terrain avec la SNCF le 10 juillet. Cette journée de visite du 10 juillet a permis, en présence des représentants d'Île-de-France Mobilités et de la direction de ligne SNCF Paris Sud-Est, de faire le point sur tous les problèmes rencontrés sur la ligne : régularité, calendrier d'arrivée des Regio 2N, programme de travaux et bus de substitution, parkings relais, état des quais, déploiement des espaces Véligo, toilettes en gare, vente de titres de transport, propreté, dédommagement, continuité de parcours hors Île-de-France, étude de l'arrêt de trains supplémentaires en provenance de Bourgogne, desserte bus, correspondance trains-bus, sécurité des voyageurs...



# Les expérimentations de navettes autonomes



La **première expérimentation** de navettes autonomes menée par Île-de-France Mobilités s'est déroulée sur l'Esplanade de Paris La Défense de fin juin à décembre 2017 avec l'opérateur Keolis et trois navettes de la start-up française Navya. Cette expérimentation a permis à plus de 34 000 usagers de découvrir ce nouveau mode de déplacement.

Un important travail de redéfinition de l'offre a été engagé début 2018, donnant lieu à **une deuxième phase qui a débuté en juin 2018**, après l'évaluation de la fréquentation et de la pertinence de chaque parcours. Deux parcours sont maintenus avec 7 arrêts, en direction de l'Université Léonard de Vinci et en direction du métro Esplanade de La Défense, en semaine de 9h à 20h et les week-ends et jours fériés de 10h à 19h. Un marquage au sol pour faciliter l'insertion du véhicule dans un flux piéton très dense a été mis en place. **Cette expérimentation se poursuivra a minima jusqu'à fin 2018, jusqu'à la publication d'un marché public qui permettra de pérenniser ce service.**

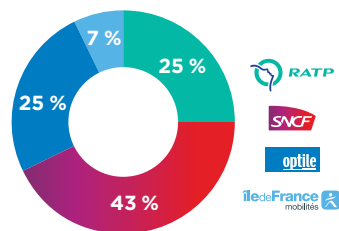


En novembre 2017, une **deuxième expérimentation** a été lancée par Île-de-France Mobilités et la RATP au Château de Vincennes, pour une durée initiale de 6 mois, avec un parcours de 400 m du vendredi au dimanche et une flotte de deux véhicules français EasyMile desservant le terminus de la ligne 1 du métro (Château de Vincennes) au Parc Floral. **L'expérimentation a été prolongée jusqu'à novembre 2018.** Le parcours a été découvert par 23 000 voyageurs. Aujourd'hui, cette expérimentation permet de tester le partage de la voirie entre piétons et cyclistes dans une zone boisée.

Un **troisième site d'expérimentation** a été choisi par Île-de-France Mobilités sur l'agglomération de **Saint-Quentin-en-Yvelines (78)** pour une mise en service courant 2019. L'opérateur sera choisi via un appel d'offres.

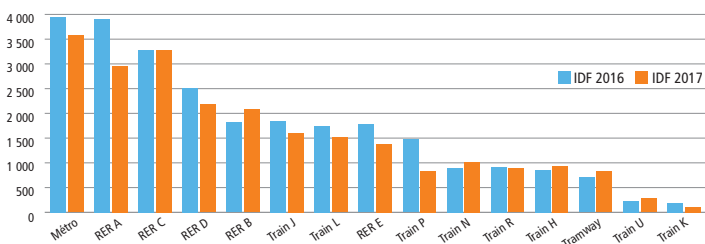
# État des lieux des réclamations des voyageurs

En 2017, Île-de-France Mobilités et les transporteurs RATP, SNCF et Optile ont reçu autour de 120 000 réclamations (hors réseaux sociaux et blogs), dont le volume se répartit ainsi : 25 % pour la RATP, 25 % pour Optile, 43 % pour la SNCF et 7 % pour Île-de-France Mobilités.



Les principaux motifs de réclamation ont porté sur les sujets SAV et dédommagement, la régularité, le comportement agent, l'information voyageurs, l'offre et les équipements.

**Comparaison du nombre de réclamations par ligne ferrée entre 2016 et 2017**



Sur les sujets liés aux lignes ferrées, on constate une baisse des réclamations entre 2016 et 2017, notamment sur le RER A, le RER E et la ligne P. On peut attribuer cette diminution à la fois aux processus de concertation engagés sur ces lignes, mais également au développement des collectifs qui fédèrent les usagers.

## SAV et dédommagement

En 2017, il y a eu des réclamations liées aux problèmes de gestion des forfaits et de nombreuses questions sur le dédommagement attendu suite aux problèmes survenus sur le RER A (grave incident de chantier du RER Eole à Porte Maillot) et sur le RER B (en raison du préjudice subi pendant 9 mois suite aux travaux de la ligne 15).

### Dédommagement RER A et B

Dans ce cadre, plus de 150 000 voyageurs ont déposé une demande de dédommagement, pour 110 000 acceptées (refus sur la base de la commune de résidence). Ce sont majoritairement les abonnés Navigo Annuel (60 %) qui ont demandé à profiter du dédommagement, mais également les abonnés Navigo Mois et imagine R.

## Réseau bus

Les principales réclamations concernant le réseau bus portent sur la régularité et le comportement des agents de conduite. Les travaux dans Paris et ceux du Grand Paris Express ont eu une incidence significative sur la régularité, notamment en proche banlieue où de nombreuses déviations ont été mises en place. Les voyageurs ont vu leurs trajets se dégrader et les agents de conduite leur travail se compliquer, d'où l'augmentation des conflits rapportés par les voyageurs. Il est à noter également une augmentation des remarques émanant d'autres plaignants que les voyageurs. Les riverains et les automobilistes écrivent par exemple de plus en plus concernant le partage de la voirie entre bus et vélo.