

## Dossier de presse

# Quand les bus attendent les trains...

## Les progrès de l'intermodalité en Ile-de-France

Gare de Survilliers-Fosses

17 septembre 2009



le renouveau du train a commencé



## Sommaire

### I – Communiqué de synthèse

### II - Pourquoi les correspondances entre le train et le bus sont stressantes pour les voyageurs

### III - Les actions en faveur de l'intermodalité train-bus en Ile-de-France

- Un diagnostic pour chaque gare (la démarche SYNCHRO du groupe SNCF)
- L'échange d'information entre transporteurs
- L'harmonisation des horaires des trains et des bus
- L'ajustement de l'offre de bus avec l'offre de trains
- Le développement de l'information multimodale

### IV - Cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » signées aujourd'hui

- Le principe des « correspondances garanties »
- Les conventions déjà signées
- Cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » sont signées aujourd'hui
- Les conventions en projet



## Communiqué de presse

Jeudi 17 septembre 2009

### **Quand les bus attendent les trains... Cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » signées en Ile-de-France**

Un bus qui vous file sous le nez, surtout lorsque c'est le dernier de la journée, c'est rageant...

Pour éviter que les voyageurs descendus d'un train en retard ne voient leur bus partir sans les attendre, Transilien SNCF et les transporteurs routiers franciliens ont entrepris de signer, sous l'égide du STIF, des chartes de « correspondances garanties ». Elles prévoient que le dernier bus de la journée attend le train avec lequel il est théoriquement en correspondance.

Ce jeudi 17 septembre 2009, cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » ont été signées en gare de Survilliers-Fosses (Val d'Oise) par Serge Mery, vice-président du Conseil régional d'Ile-de-France, vice-président du STIF, Christian Cochet, directeur délégué de Transilien SNCF, et Hervé Lefèvre, directeur Ile-de-France de Keolis.

Elles valident et pérennisent un dispositif expérimental testé depuis le 2 janvier 2009 sur cinq gares de la ligne D du RER (Garges-Sarcelles, Goussainville, Les Noues, Louvres et Survilliers-Fosses).

Désormais, les correspondances entre les trains Transilien SNCF de la ligne D du RER et les derniers bus de la journée de 19 lignes des Courriers de l'Ile-de-France, du groupe Keolis, sont désormais assurées, même en cas de perturbation du trafic. Les bus peuvent éventuellement attendre jusqu'à 20 minutes le train en retard. Par ailleurs, l'offre bus a été étendue jusqu'au dernier train sur trois des lignes où ce n'était pas encore le cas. Le dispositif est financé par le STIF.

Avec les cinq nouvelles conventions signées aujourd'hui sur la ligne D du RER, trente et une gares sont désormais couvertes par le dispositif des « correspondances garanties », qui associe Transilien SNCF et dix opérateurs de bus ou de cars sur sept lignes différentes (lignes A, D, E, J, K, L et T4). Elles participent à la politique d'amélioration des correspondances voulue par le STIF dans le cadre du schéma directeur de l'information voyageurs voté par son conseil en juin 2007.

## Contacts presse

**Transilien SNCF**  
Antoine Debièvre

**CIF - Keolis**  
Lucille Chevallard

**STIF**  
Sébastien Mabilie

## II – Pourquoi les correspondances train-bus sont stressantes pour les voyageurs

- Un grand nombre d'utilisateurs des transports en commun en Ile-de-France pratiquent des trajets conjuguant plusieurs modes de déplacement :
  - **près d'un utilisateur sur deux des trains Transilien SNCF (40%) empruntent un bus ou un car avant ou après leur trajet en train.**
  - **Les deux tiers des utilisateurs des lignes de bus de Grande Couronne ont une correspondance avec un train Transilien SNCF.**
- Rendre efficace la chaîne du déplacement multimodal de bout en bout est donc une priorité pour satisfaire les besoins d'une grande partie des utilisateurs des transports en commun en Ile-de-France et assurer leur attractivité vis-à-vis des modes de déplacements individuels.
- **Or les correspondances constituent souvent un maillon faible, un point de fragilité de la chaîne modale. Arriver trop tard fait rater son train ou son bus et perdre du temps. Arriver trop tôt, et c'est du temps gâché.** La qualité des correspondances est un facteur qui conditionne donc largement la qualité et l'attractivité des transports collectifs.
- Une étude sur « les correspondances entre train et bus sur des réseaux franciliens » a été réalisée en 2007 par le bureau d'études GMV Conseil à la demande de Transilien SNCF et de Keolis, en collaboration avec le GIE Inter'Actions du groupe SNCF. Elle a consisté à interroger un certain nombre de leurs clients communs, utilisant le train et le bus ou le car pour aller travailler, sur leur vécu et leurs attentes. Elle a permis de mettre en évidence que :
  - **les clients utilisant successivement le bus et le train pour leurs déplacements domicile-travail éprouvent un sentiment d'anxiété accompagnant l'ensemble de leurs trajets.** La correspondance est vécue comme un moment stressant par la crainte de « rater la correspondance » : le matin par l'angoisse d'arriver en retard au travail, le soir par la crainte de devoir attendre le bus suivant, allongeant ainsi un temps de trajet déjà long et fatigant. Ce climat de stress est très souvent entretenu par l'absence d'information en temps réel sur le temps de battement disponible pour la correspondance.
  - les conditions non sécurisées des correspondances (perte de temps supposée, incertitude sur le service, inconfort...) détournent des transports collectifs une part importante des clients qui auraient pourtant intérêt à les utiliser, pour des raisons de gain de temps, de coût, de prise en compte du développement durable.

### III - Les actions en faveur de l'intermodalité train-bus en Ile-de-France

- Un diagnostic pour chaque gare (la démarche SYNCHRO du groupe SNCF)

Désireux de s'engager dans une démarche commune d'amélioration de leurs services, Transilien SNCF ainsi que deux autres composantes du groupe SNCF, Keolis et EFFIA, ont proposé au STIF en mai 2008 une démarche d'amélioration de l'intermodalité en Ile-de-France autour des gares Transilien SNCF.

Cette démarche, baptisée « SYNCHRO Ile de France », a permis la réalisation de diagnostics locaux de l'intermodalité, baptisés DEFI. Plus de 200 ont d'ores et déjà été réalisés, pour un total de 388 gares Transilien SNCF.

Réseaux	Lignes Transilien SNCF	Diagnostics DEFI réalisés
Paris Nord	H	40
Paris Nord	K	3
Paris Lyon	R	3
Paris Saint Lazare	J	44
Paris Saint Lazare	L	31
Paris Montparnasse	N	29
Paris Est	P	5
RER	A	11
RER	B	14
RER	C	19
RER	D	28
RER	E & T4	12
TOTAL IDF	TOTAL IDF	239

- L'échange d'information entre transporteurs

Destinées à permettre aux transporteurs présents sur une même gare d'échanger leurs informations sur les changements de desserte et les perturbations de trafic, **des procédures d'échange d'information ont été mises en place par 5 directions de lignes Transilien SNCF avec plus d'une dizaine de transporteurs routiers sur environ quatre-vingt dix gares Transilien SNCF.**

Ces conventions d'échanges d'information prévoient notamment :

- lors des modifications annuelles d'horaires, que chaque entreprise s'engage à envoyer ses horaires en amont dès leur validation définitive

- Lors des perturbations prévues (au moins 48h avant), que chaque entreprise transmette à l'autre les informations relatives aux perturbations sur son réseau
- Lors des mouvements sociaux, que l'entreprise concernée communique à l'autre transporteur son plan de transport 48h avant et ses horaires 24 h avant le début des mouvements.
- Lors des perturbations inopinées, que chaque entreprise transmette à l'autre transporteur les informations relatives aux perturbations et modifications de trafic.

Lignes	Transporteurs	Nombre de gares concernées	Projets en cours
L, A et J	Veolia, Phébus, Com'Bus, Cars Lacroix, STIVO, Groupe Giroux Val d'Oise, TVS	38	
D et R	Courriers de l'Île-de-France, TICE, TransVO, STRAV, Sénart Bus, Veolia Vaux-le-Pénil, Veolia Samoreau, Procars, Cars Moreau, Siyonne	31	5
H	Keolis Val d'Oise	1	Une quinzaine
N	Phébus, Skybus, Hourtoule, Véolia	9	4

Par ailleurs, une expérimentation est en cours de lancement sur la gare de Versailles Rive Gauche visant à équiper les conducteurs de bus desservant la gare routière d'ordinateurs de poche permettant d'accéder aux horaires réels d'arrivée des trains (PDA connectés en wifi à un serveur d'information).

- **L'harmonisation des horaires des trains et des bus**

Auparavant, l'insuffisance de dialogue entre les transporteurs ne permettait pas toujours une bonne coordination des horaires des différents modes de transport. Il arrivait ainsi que la modification des horaires des trains, traditionnellement à la mi-décembre (« service annuel »), ne soit pas suivie d'une modification des horaires des bus et cars desservant les gares, dont les modifications d'horaires étaient calées sur le calendrier scolaire.

**Depuis 2008, Transilien SNCF transmet systématiquement les nouveaux horaires de ses lignes à l'ensemble des transporteurs routiers desservant les gares avant leur mise en œuvre.**

A l'occasion du « service annuel » 2009, les transporteurs ont ainsi pu modifier leurs horaires en conséquence, notamment sur les lignes où la desserte a été entièrement revue pour être cadencée (les trains sont calés à la même minute de chaque heure), i.e. les lignes N, R et J, ainsi que sur la ligne D du RER et la ligne H.

- **L'ajustement de l'offre de bus avec l'offre de trains**

En Ile-de-France, l'offre train est en général supérieure à l'offre bus. Il en résulte des situations de non correspondance, notamment en fin de soirée, le dernier bus s'arrêtant bien avant le dernier train. Ce défaut de continuité de la chaîne des différents modes de transport collectifs handicape fortement leur attractivité. Mettre davantage de bus en correspondance avec les trains en fin de soirée sur les principales lignes de bus est un objectif défendu par la démarche SYNCHRO Ile-de-France du groupe SNCF et soutenu par le STIF :

- En décembre 2008, le STIF a financé le renforcement de l'offre bus au départ de certaines gares concernées par la mise en oeuvre du cadencement (lignes N, R et J).
- L'identification des trains non relayés par des bus sur un certain nombre de gares diagnostiquées a permis au STIF de décider le renforcement des dessertes bus en soirée des gares de Goussainville, de Garges Sarcelles et de Louvres, sur la ligne D du RER, depuis début janvier 2009.
- Une opération semblable est envisagée sur les gares de Corbeil-Essonnes et Villeneuve Saint Georges, sur la ligne D du RER.

- **Le développement de l'information multimodale**

Là où les gares routières ou arrêt de bus et les gares Transilien SNCF ne sont pas en immédiate proximité, les clients ont besoin de savoir de combien de minutes ils disposent pour parcourir les distances intermédiaires (qui peuvent représenter jusqu'à plusieurs centaines de mètres). Dans un contexte de forte incertitude sur le temps de correspondance dont ils disposent, l'information en temps réel est un facteur d'acceptabilité important des aléas du service, tout en donnant aux voyageurs la possibilité de gérer leur temps ou de trouver des solutions alternatives.

Pour améliorer cette information multimodale, le STIF s'est engagé dans une politique de banalisation des échanges de données en temps réel entre transporteurs au travers de la définition d'une interface normalisée, qui permet aux exploitants de connaître l'heure réelle d'arrivée des trains, d'en informer leurs conducteurs et d'en informer les voyageurs.

- **Les écrans donnant les horaires des trains dans les bus et donnant les horaires des bus dans les gares se multiplient** (SAIEV – système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs).

- C'est ce qui a été fait sur le réseau TICE qui dessert le centre Essonne, avec l'assistance technique du groupe Keolis et en étroite collaboration avec la communauté d'agglomération d'Evry Centre Essonne. Des écrans donnant les horaires de passage des bus TICE ont été installés dans la gare d'Evry-Courcouronnes à l'occasion de sa rénovation. Dans les bus, des écrans donnent les horaires des trains. Sans surprise, 71% des voyageurs du réseau TICE trouvent « utile ou très utile » l'affichage des horaires des trains à bord des bus. Et ils sont 94% à trouver « utile ou très utile » l'affichage de messages en cas de perturbations. Ces équipements d'un montant de 3,5 millions d'euros ont été financés à 50% par le STIF et à 50% par la Région Ile-de-France.
- De nombreux autres projets d'installation d'écrans SAIEV ont été menés à bien ou vont l'être, financés par le STIF (sous réserve que les transporteurs répondent aux orientations du SDIV) :
  - Le groupe Keolis a entrepris d'équiper en système d'information embarqué l'ensemble de ses filiales d'Ile-de France, condition nécessaire à la mise en place de systèmes d'information intermodale en temps réel.
  - Les bus Veolia en correspondance avec la ligne D du RER devraient être équipés d'écrans opérationnels courant 2010.
  - Des écrans d'information sur les horaires des bus vont être installés en gare du Bras de Fer et sont à l'étude pour la gare de Grigny, toutes deux desservies par le réseau TICE.
  - En gare d'Invalides, un travail en cours entre Transilien SNCF et la RATP pour généraliser la diffusion dans chaque réseau d'informations sur la situation du trafic sur le réseau de l'autre transporteur.
- **La sonorisation des gares routières permet également de diffuser des messages en cas de perturbation :**
  - A Evry-Courcouronnes, ainsi que sur 4 autres gares routières gérées par TICE, un système de sonorisation géré par le PC Bus a été déployé dans le cadre d'une

expérimentation financée par le STIF. Il permet de prévenir les clients en amont de leurs correspondances.

- Durant l'été 2009, des annonces sonores ont été diffusées sur les quais des gares routières en correspondance avec la ligne D du RER, dont le service était perturbé en raison de travaux.

- **Autres innovations permettant de faciliter les correspondances train-bus :**

- **l'expérimentation d'une signalétique de guidage** innovante à la gare d'Evry-Courcouronnes, par l'utilisation d'une même charte graphique par tous les opérateurs de transport présents sur le pôle d'échanges est un facteur de lisibilité pour le voyageur.
- **la création d'outils et de dispositifs d'information multimodale.** Des guides de l'intermodalité destinés aux agents des différents transporteurs ont été réalisés sur les gares des lignes L, A et J, et pourraient être développés sur 40 gares en 2009, notamment à Paris Saint Lazare, St Quentin en Yvelines, Chelles Gournay et Ermont Eaubonne. A terme, ils pourraient être intégrés aux ordinateurs de poche des agents commerciaux Transilien. Un guide semblable a été élaboré à Evry-Courcouronnes.
- Des **bornes intermodales** ont été installées dans les gares d'Evry Courcouronnes, de Chelles Gournay, Ermont Eaubonne et de Cergy Préfecture. Deux autres vont voir le jour d'ici fin 2009 à Paris Nord et Roissy CDG 2.
- Des porte-affiches dédiés à l'information Transilien SNCF en cas de perturbation annoncée du trafic ont été installés dans tous les bus desservant la ligne R.
- Des présentoirs ont été installés dans 38 gares des lignes A, H, J et L pour faciliter la diffusion de l'information intermodale.

## IV - Cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » en Ile-de-France

- Le principe des « correspondances garanties »

Dans le but d'éviter que les voyageurs devant prendre un bus ou un car pour rentrer chez eux à la descente de leur train ne se trouvent sans solution en cas d'arrivée tardive du train, des conventions de partenariat ont été imaginées dans le cadre de la démarche SYNCHRO du groupe SNCF.

Elles consistent en une convention liant Transilien SNCF et une ou des compagnies de bus ou de cars qui permet de garantir que le dernier bus de la soirée attendra le train avec lequel il est théoriquement en correspondance. C'est le principe des « correspondances garanties ».

- Le temps d'attente maximal du bus est déterminé à l'avance ligne par ligne.
- Transilien SNCF communique au transporteur routier les retards de ses trains ne permettant plus d'assurer une correspondance avec les bus.
- Le régulateur de la société de bus informe en retour l'interlocuteur Transilien SNCF de la solution retenue : attente du bus ou départ du bus en cas de retard trop important du train pouvant faire rater une correspondance dans une autre gare à des clients déjà à bord.

- Les conventions déjà signées

- La « correspondance garantie » a été expérimentée dès 2007 à la gare de Dammartin Juilly Saint Mard sur la ligne K (Paris Nord) par Transilien SNCF et les Courriers de l'Ile-de-France (groupe Keolis) (jusqu'à 20 minutes d'attente du train par le dernier bus).
- La direction des lignes Transilien L, A, J a signé des conventions avec 7 opérateurs de bus et de cars sur 13 gares
  - à Bonnières avec Com'bus et TVS, à Bréval avec Com'bus, à La Celle St Cloud avec Phébus et Veolia à Nanterre, à Cergy le Haut, Cergy St Christophe, Neuville Université et Cergy Préfecture avec la STIVO, à Epône Mézières avec Com'Bus, à Gisors avec TVS, à Houilles Carrières sur Seine avec TVO, à Mantes la Jolie avec Com'Bus, à Poissy avec CSO, à Sartrouville avec TVO.
- Une convention de partenariat a été signée le 1<sup>er</sup> janvier 2009 entre la direction régionale SNCF de Paris Est et la RATP. Elle prévoit l'échange en amont des modifications

des horaires annuels et, « chaque fois que c'est possible », l'attente par les derniers bus de soirée des trains en correspondance dans 11 gares

- *Gares de Bondy, Le Raincy-Villemonble-Montfermeil, Gagny, Noisy le Grand, Pantin, Noisy le Sec, Rosny Bois Perrier, Rosny sous Bois, Val de Fontenay, Nogent le Perreux, Villiers sur Marne.*
- Le 28 avril 2009, une charte intermodalité a été signée en gare de Persan-Beaumont (Val d'Oise) entre la communauté de communes du Haut Val d'Oise, Transilien SNCF et Keolis Val d'Oise. Elle prévoit l'amélioration de l'information voyageurs et une correspondance garantie du dernier bus de la soirée avec le train (jusqu'à 10 minutes d'attente).
- Cinq chartes sont signées aujourd'hui, 17 septembre 2009, entre Transilien SNCF et les Courriers de l'Île-de-France pour cinq gares de plus (voir chapitre suivant).

- **Cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » signés aujourd'hui**

Aujourd'hui 17 septembre 2009, cinq nouvelles chartes de « correspondances garanties » ont été signées par Transilien SNCF et les Courriers de l'Île-de-France, du groupe Keolis.

Elles valident et pérennisent un dispositif expérimental testé depuis le 2 janvier 2009, financé par le STIF.

Ce dispositif vise à faciliter les correspondances entre les trains et les bus de 19 lignes des Courriers de l'Île-de-France desservant cinq gares de la ligne D du RER, situées dans le Val d'Oise : Survilliers-Fosses, Louvres, Les Noues, Goussainville et Garges-Sarcelles.

Il comporte deux volets :

- **La « correspondance garantie » dans cinq gares.** Les Courriers de l'Île-de-France s'engagent à garantir la correspondance du dernier bus de la soirée avec le train normalement en correspondance avec lui, dans la limite de 20 minutes d'attente maximale, sur 19 lignes desservant 5 gares Transilien SNCF :
  - Survilliers-Fosses RER : lignes R1, R2, et 9501
  - Louvres RER : lignes R1, R4, R5, R6, R7 et 701
  - Les Noues RER : lignes 33 et 34
  - Goussainville RER : lignes 12, 12 ZI, R8, 30B, 30D, 32, Gbus
  - Garges-Sarcelles RER : ligne 31

- **L'extension de l'offre bus** jusqu'au dernier train sur trois de ces lignes :
  - **Gare de Goussainville : renforcement de la ligne Gbus**  
L'offre est étendue en soirée jusqu'au dernier RER en provenance de Paris, avec un bus toutes les 30 mn. Ce qui représente 8 RER de plus desservis en soirée du lundi au samedi et 5 RER de plus desservis le dimanche soir.
  - **Gare de Louvres : renforcement de la ligne R1**  
L'offre est étendue en soirée jusqu'au dernier RER en provenance de Paris du lundi au samedi. Ce qui représente 7 RER de plus desservis les soirs de semaine et 11 RER de plus desservis le samedi soir.
  - **Gare de Garges Sarcelles : renforcement de la ligne 31**  
L'offre est étendue en soirée jusqu'au dernier RER en provenance de Paris, tous les jours. Ce qui représente 6 RER de plus desservis les soirs de semaine, 3 RER de plus desservis le samedi soir et 6 RER de plus desservis le dimanche soir.
  
- **Dans le détail**, ces conventions stipulent que Transilien SNCF et les Courriers de l'Ile-de-France s'engagent à :
  - coordonner systématiquement, à chaque modification, les horaires des lignes des CIF en correspondance avec les horaires des trains
  - veiller à ce que plus de 90 % des correspondances soient assurées dans un délai de 5 à 10 mn entre l'arrivée et le départ des bus et train
  - s'informer mutuellement de toute perturbation (notamment retard des trains) afin de pouvoir prendre les bonnes décisions et d'en informer les voyageurs
  - garantir de manière systématique la correspondance du dernier bus de la soirée avec le train normalement en correspondance avec lui, dans la limite de 20 minutes après l'heure théorique d'arrivée de ce train
  - mesurer précisément, notamment aux horaires de soirée au retour de Paris, le niveau de qualité des correspondances trains - bus proposé à ses voyageurs

Les Courriers de l'Ile-de-France emploient 700 salariés, dont 450 conducteurs, et utilisent 300 bus et cars pour assurer 84 lignes desservant plus de 100 communes dans quatre départements (Val d'Oise, Seine Saint-Denis, Seine-et-Marne, Oise). Connectées à vingt gares Transilien SNCF, elles assurent le transport de 23 millions de voyageurs par an.

- **Les conventions en projet**
  - La direction des lignes Transilien N et U prépare actuellement :

- une convention « correspondances garanties » avec l'entreprise Skybus sur les gares de Saint-Quentin-en-Yvelines, La Verrière et Trappes
  - une convention « correspondances garanties » avec l'entreprise Phebus (groupe Keolis) sur la gare de Versailles Chantiers
  - une convention d'échange d'information avec la compagnie Phebus (groupe Keolis) pour les gares de Saint-Cyr-L'Ecole, Chaville Rive Gauche, Viroflay Rive Gauche et Versailles Rive Gauche.
  - Une convention d'échange d'information et de correspondances garanties avec la compagnie Hourtoule pour la gare de Plaisir-Grignon.
- La direction de la ligne R étudie la faisabilité de projets de correspondances garanties sur trois gares (Montereau, Nemours et Fontainebleau) avec 5 compagnies de cars (Procars, Interval, Cars Moreau, Veolia Samoreau et Veolia Nemours).

**Au total, avec les cinq conventions signées aujourd'hui sur la ligne D du RER, trente-et-une gares d'Ile-de-France sont désormais couvertes par une convention de « correspondances garanties », signée entre Transilien SNCF et dix opérateurs de bus ou de cars, sur sept lignes Transilien SNCF différentes (A, D, E, J, K, L, T4).**

<b>Lignes</b>	<b>Diagnostics DEFI réalisés</b>	<b>Correspondances Garanties mises en place</b>
B	14	
K	3	1
D	28	5
R	3	
C	19	
J	44	5
A	11	7
L	31	1
N	29	
E & T4	12	11
P	5	
H	40	1
<b>TOTAL IDF</b>	<b>239</b>	<b>31</b>