



Information Voyageurs Multimodale – Situation à juin 2013

Département Service et Espaces Multimodaux

Sommaire

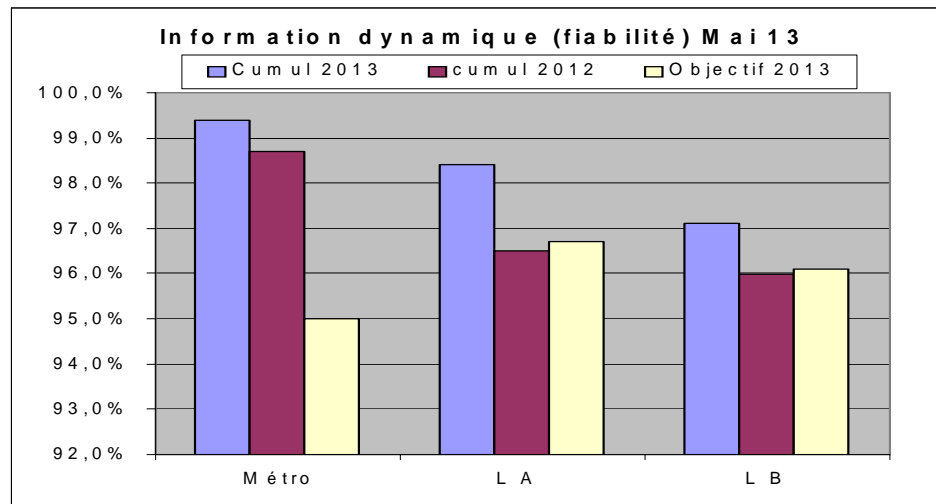
1. Contexte
2. Information Dynamique Temps Réel
 - Projet Image – I2V
 - Projets ecrans SIEL et PID
 - Information dynamique dans les abris bus
3. IV dans les véhicules
4. Information sonore
5. IV sur les médias distants
6. Management et organisation

1. Contexte

- ❑ Les utilisateurs des réseaux de transport urbain souhaitent légitimement disposer d'une information juste et actualisée sur leur trajet, notamment en cas de situation dégradée.
- ❑ La RATP a inscrit l'IV dans ses priorités stratégiques, déclinée dans tous les contrats d'objectifs des unités du réseau.
- ❑ Beaucoup de travaux ont été engagés dans le domaine de l'IV, dans toutes ses dimensions visuelle, sonore, in situ et à distance. Ces projets impliquent de très nombreux acteurs de l'ingénierie, de l'exploitation et de la maintenance.

2. Information Dynamique Temps Réel (SIEL)

□ S'agissant de l'information en temps réel (dynamique) dans les espaces, les résultats sont également conformes aux demandes du STIF avec plus de 96% de fiabilité sur le réseau ferré, en progression depuis 2012.



□ Sur le réseau de surface, la fiabilité de cette information en temps réel est de 97,5 % sur les TCSP et 95,7 % sur le réseau de BUS, niveaux nettement supérieurs aux objectifs contractuels.

□ Pour améliorer encore la pertinence de l'information temps réel et son caractère multimodal, la rénovation complète des supports d'affichage de l'information dynamique sur le transport est engagée depuis 2012 avec le projet IMAGE. L'objectif est de déployer 3 000 nouveaux écrans à fin 2015. A juin 2013, 300 écrans sont en service, environ 1000 écrans fin 2013.

2. Projet IMAGE – I2V

❑ Configuration des écrans IMAGE

CODE	Destination	Time	Status
	St-Germain-en-Laye	à l'approche	
9	Le Vésinet – Le Pecq	9	Green
15	St-Germain-en-Laye	15	Green
21	Le Vésinet – Le Pecq	21	Green
26	St-Germain-en-Laye	26	Green

Pour éviter les files d'attente et gagner du temps, rechargez votre passe Navigo mensuel dès maintenant.

Direction, prochain passage et messagerie SIEL RER



Service "Météo du Trafic" (indicateurs états du trafic des lignes, messagerie de perturbation)

CODE	Destination	Time	Status
	Noisy-le-Grand – Mont d'Est	Train à l'approche	
	Torcy	12:00	Green
	Boissy-Saint-Léger	12:00	Green
	Marne-la-Vallée – Chessy	12:00	Green
	La Varenne – Chennevières	12:00	Green

Signalez-nous tout colis abandonné. N'hésitez pas à nous solliciter. ATTENTIFS ENSEMBLE. Ne vous séparez pas de vos bagages.

Visuel IMAGE "RER"

❑ Un des objectifs majeurs du projet est de pouvoir fournir en temps réel aux voyageurs une information multimodale multitransporteurs. Cet objectif nécessite la mise en place d'un dispositif d'échange de données temps réel tous modes entre la RATP, SNCF et Optile. Ce protocole (SIRI) est expérimenté à Massy Palaiseau en vu de sa mise au point et de sa généralisation d'ici 2015.

2. Projets Écrans SIEL et Panneaux Indicateurs de Direction (PID)

- ❑ S'agissant spécifiquement de l'IV sur les horaires des trains du RER et les dessertes, un projet est engagé depuis 2012 pour fiabiliser l'information et renouveler les systèmes qui gèrent l'affichage des PID des lignes A et B, afin de les raccorder à I2V et garantir la cohérence entre IMAGE et les PID.
- ❑ Il comprend également la modernisation des PID sur les quais du RER. Le renouvellement des PID de la ligne A est inscrit au PPI.

Anciens et nouveaux Panneaux Indicateurs de Direction RER



2. Information dynamique dans les abris bus

BIV actuelle (6500 points d'arrêt)



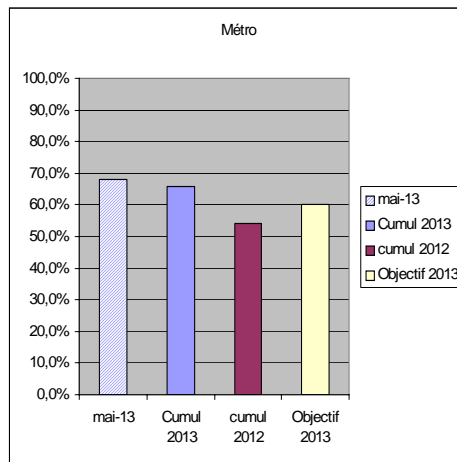
- ❑ Dans le cadre de l'appel d'offres de la Ville de Paris pour le renouvellement des abris bus, des études sont lancées pour déployer les nouvelles BIV (Bornes d'Information Voyageurs) à partir de janvier 2015.
- ❑ Les points d'arrêt non équipés de BIV sont équipés d'un système de flashcodes qui sera complété en 2014 par des Tag NFC et un numéro d'appel SMS permettant à tout titulaire d'un téléphone mobile d'obtenir directement le temps d'attente de son bus en utilisant l'un de ces moyens de communication.

3. IV dans les véhicules

- ❑ Les nouveaux matériels de transport disposent d'équipements **SISVE** (*Système d'Information Sonore et Visuelle Embarqué*) pour afficher une information dynamique sur le trajet, notamment sur les dessertes.
- **Métro** : Le matériel MP 05 de la Ligne 1, le matériel MF 2001 des ligne 2 et progressivement ligne 5 sont équipés de systèmes visuels.
- **RER** : L'équipement du SISVE se fait au fur et à mesure de l'arrivée des nouveaux matériels : Ligne A sur les matériels MS 61, MI 2 N et MIO9 - Ligne B : MI79 et MI84 : tout le parc est équipé de la partie sonore, la partie visuelle est implantée à l'occasion de la rénovation des trains.
- **Bus** : Tous les autobus neufs commandés sont équipés d'un SISVE qui propose : annonce sonore précisant le prochain point d'arrêt, afficheur déroulant dans le Bus : destination finale, prochain arrêt, temps estimé d'arrivée à un point intermédiaire, information prédéfinie, messages de perturbation.
- **Tramway** : Des écrans numériques équipent les matériels.

4. Information sonore

- ❑ L'information sonore en temps réel des voyageurs est indispensable en cas de survenance inopinée d'une perturbation du transport : diffusion sonore sur les incidents de plus de 7 minutes en station et de plus de 3 minutes dans les trains.
- ❑ L'amélioration de l'information sonore par les agents des lignes et par les conducteurs nécessite un investissement managérial et de formation significatif et constant qui porte aujourd'hui ses fruits.



Taux de diffusion sonore en moins de 7 minutes des informations sur les incidents de plus de 7 minutes

- ❑ Ces progrès doivent être confortés par les enquêtes voyageurs (mesures en cours).
- ❑ En outre, les actions de maintenance ont été renforcées pour améliorer la qualité de la sonorisation des gares de la ligne B et du métro.

5. IV sur les médias distants

Ratp.fr

En juin 2013, le site Ratp.fr a accueilli 9.6 millions de visiteurs uniques mensuels qui ont générés 11.9 millions de visites et 49.6 millions de pages vues (source AtInternet).

La rubrique “Me déplacer” a été consultée par près de 90% des visiteurs ce qui représente 10.2 millions des visites.

3 usages principaux se dégagent :

- La recherche d'itinéraires - 5.7 millions soit 57% des visites
- Consultation des horaires et info trafic - 2.9 millions soit 29 % des visites (dont 2 millions de consultations d'horaires temps réels)
- Consultation des plans de lignes - 1.3 millions soit 13% des visites

5. IV sur les médias distants

La RATP communique de plus en plus directement avec ses clients sur la situation instantanée du transport. Deux nouveaux supports d'information en temps réel ont ainsi vu le jour en 2012 : Alerting et Twitter.

Alerting



Lancé en mai 2012, l'Alerting permet aux voyageurs de recevoir gratuitement des alertes sur le trafic en temps réel via smartphones (iOs et Android.) et ordinateurs. Les alertes sont personnalisées et suivent le déroulement des perturbations jusqu'au rétablissement du trafic normal. Au 01 juillet 2013, ce service compte 610000 utilisateurs pour plus de 44 millions d'alertes envoyées.

5. IV sur les médias distants

Twitter

Lancés en septembre 2012, les comptes Twitter **de lignes**, renseignent les utilisateurs abonnés sur :

- l'information voyageurs en temps réel et l'état du trafic,
- les travaux en cours (rénovations, prolongements, *etc.*),
- les événements impactant les déplacements (événements sportifs, salons, manifestations culturelles, *etc.*),
- les opérations d'animation organisées sur les lignes (Journées du Patrimoine, Grands chefs dans le métro, *etc.*).

Depuis avril 2013, toutes les lignes de métro, le RER A et les lignes de tramway (T1, T2, T3a et T3b) disposent d'un compte.

A fin juin, l'ensemble des 19 comptes Twitter comptabilisaient 45 400 abonnés.

Prochaines ouvertures de comptes Twitter :

- RER B dans le cadre de la direction de ligne unifiée - été 2013.
- T5 et T7 à la mise en service des lignes.

5. IV sur les médias distants

RATP Scope

- ❑ La RATP a lancé en février *RATP Scope*, un nouvel espace de ratp.fr dédié à l'information des voyageurs sur l'exploitation des réseaux.
- ❑ *RATP Scope* propose un regard pédagogique sur les différentes facettes de notre métier de transporteur. Il revient également en détail et le plus rapidement possible sur des incidents majeurs (engendrant une perturbation du trafic d'une durée de plus de deux heures) ayant affecté une ligne de métro, de bus, de tramway ou de RER.
- ❑ En complément, les internautes auront la possibilité d'être informés en temps réel de la résolution d'un incident majeur par le fil du compte Twitter de la ligne concernée, qui pourra être visionné directement dans une page dédiée.
- ❑ Plus de 100 000 visiteurs depuis 4 mois.

6. Management et organisation

- La PG centralise en temps réel toutes les perturbations et les incidents des différents réseaux : métro, RER, Tramway et Bus.
 - Une structure de veille et d'alerte de la RATP 24h/24, 7j/7.
 - Une unité transversale, en relation avec :
 - les centres opérationnels (PCC, PCL, Centres de liaisons, Centres de surveillance, PC Sécurité...)
- Elle traduit les perturbations en information voyageurs et les relaie sur les médias distants : rubrique trafic de ratp.fr, mise à jour des itinéraires, comptes twitter, alertes sur smartphone, RATPScope.
- De part sa vision transversale, elle assure la cohérence de l'information voyageurs sur les réseaux et entre les supports.

6. Management et organisation

- ❑ Les contrats d'objectif des Unités opérationnelles intègrent désormais des objectifs et des indicateurs sur l'IV. Les directeurs de ligne font évoluer en conséquence leur organisation et leurs actions managériales.
- ❑ **Les informateurs multimodaux dans les PCC RER et métro** : ils sont progressivement mis en place dans les PCC des lignes de métro et de RER (CDSMG de la ligne A et CCU de la ligne B). Leur présence aux côtés des chefs de régulation leur permet de saisir immédiatement les informations sur les incidents de transport dans des applications informatiques qui permettent ensuite aux agents des stations et des gares de diffuser l'information sonore vers les voyageurs.
- ❑ Les personnels en Centre de Liaisons et les conducteurs diffusent au plus près des voyageurs.