COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

Mardi 11 octobre 2022

PLUS DE SERVICES POUR FACILITER LES DEPLACEMENTS DES FRANCILIENS EN TRAIN

Transilien SNCF et Île-de-France Mobilités poursuivent les améliorations des services pour simplifier et faciliter les déplacements tout en améliorant le confort des voyageurs. Connaître l'affluence en temps réel, écran d'informations, scanner les QR Codes Propreté et Confort, utiliser le Chatbot Tilien et l'application Andilien, prendre un nouveau rythme dans les transports en commun. Transilien SNCF déploie ces services pour voyager l'esprit léger sur toutes les lignes de RER, train et tram-train.

Transilien SNCF pionnier de l'affluence en temps réel

Dans un contexte post-covid, rassurer et informer les Franciliens sur les conditions de voyage à bord des trains est devenu un standard attendu par les voyageurs. Pour répondre à ce besoin grandissant, Transilien SNCF a lancé au printemps 2021 **l'affichage de l'affluence habituelle de tous les trains et RER** opérés sur le site transilien.com et le chatbot Tilien. Ce service, financé par Île-de-France Mobilités, a pour objectif :

- **D'informer les voyageurs de la charge à bord des trains pour** qu'ils puissent privilégier un train moins chargé s'ils peuvent adapter leurs horaires,
- **D'indiquer la répartition de la charge entre les zones du train** pour que les voyageurs se prépositionnent sur le quai en vue de monter dans une voiture moins chargée,
- **D'alerter sur les zones à contourner en cas de forte affluence** sur les trajets et idéalement proposer aux voyageurs des itinéraires bis.

Transilien SNCF a poursuivi le développement du service **en intégrant, dès septembre 2021, l'affluence en temps réel sur l'intégralité des lignes H, K, L, N dotées de rames comptant les voyageurs montants et descendants** ainsi que sur une partie des lignes J, P, R, RER D et RER E. Plus de **70% des voyageurs se disent satisfaits de cette information et soulignent son intérêt*.**

D'ici à la fin de l'année 2022, **Transilien SNCF diffusera également l'affluence par voiture en temps réel sur les écrans à quai des lignes N et H.** L'objectif est de déployer le dispositif sur l'ensemble des trains compteurs qui constituent la moitié du parc actuel.

A la veille des Jeux Olympiques de Paris 2024, cette maitrise de l'affluence servira également à l'élaboration du plan de transport.



*Source : échantillon de 38 000 répondants ayant évalué l'indicateur sur transilien.com entre avril 2021 et août 2022.

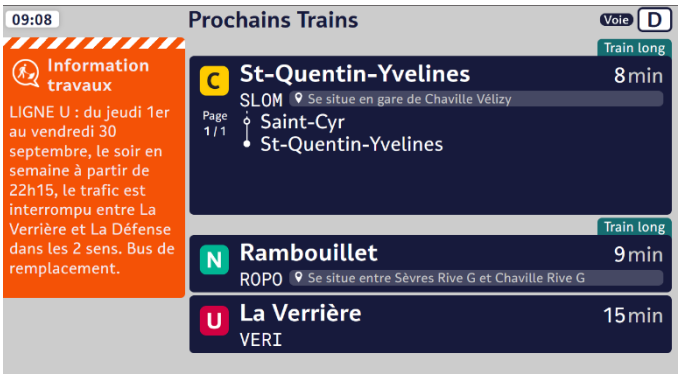
Interne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

La position des trains en temps réel sur les écrans d'information voyageurs en gare

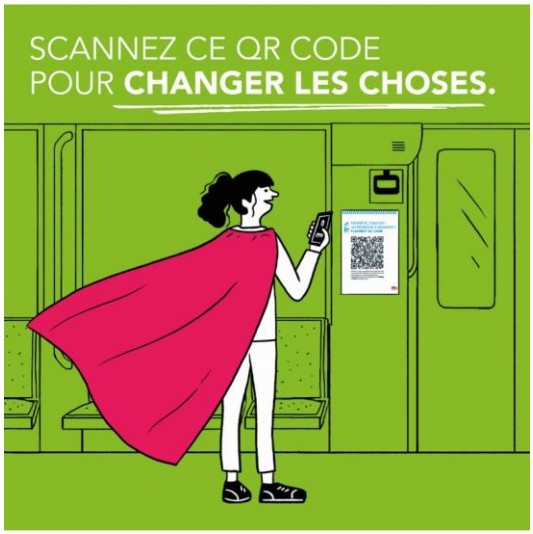
Après des essais concluants sur les lignes R, N et RER D, **les écrans d'information voyageurs en gare de toutes les lignes opérées par Transilien SNCF affichent dorénavant la position en temps réel des prochains trains** en circulation et cela 10 minutes avant leur arrivée en gare. Jusqu'à présent, ces écrans n'indiquaient que le délai d'arrivée du ou des prochains trains en approche. Les voyageurs peuvent dès à présent savoir dans quelle gare ou bien entre quelles gares, les trains se situent.





Cette nouvelle innovation de Transilien SNCF s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de l'information voyageurs qui est délivrée. En situation normale comme perturbée**, cette mention complémentaire permet d'apporter plus de précisons sur la progression des trains, ainsi, de rassurer les voyageurs sur le temps d'attente.** Les premiers retours des voyageurs sont très positifs.

Renfort des QR Codes Propreté et Confort, pour voyager plus confortablement



Assurer la propreté et le confort à bord de ses trains pour les 3,4 millions de voyageurs quotidiens a toujours été un sujet de préoccupation pour Transilien SNCF qui a mis en place un système de QR Codes. Depuis 2022, cette démarche a été renforcée sur l'ensemble des lignes de RER, train et tram-train. **Le principal objectif de ces QR Codes est d'agir en faveur de la propreté et du confort en proposant aux voyageurs de signaler toute dégradation ou sujets de propreté insatisfaisants à bord.**

Pour cela, ils sont invités à scanner le QR Code positionné à proximité des portes des trains. **Le signalement est automatiquement transmis à l'équipe responsable de la Propreté et du Confort du train spécifié. Le dysfonctionnement est ainsi localisé et une intervention est réalisée dans les meilleurs délais**.

Ce service fera l'objet d'une campagne de communication à partir du 12 septembre 2022.

Cette semaine sur la ligne RER D et la Ligne R : du 10 au 14 octobre, à l'occasion de la « semaine de la propreté », les agents de la ligne RER D et de la ligne R vont à la rencontre des voyageurs pour mieux connaître leurs attentes en termes de propreté dans les trains et les gares de ces deux lignes. Des animations sont proposées, les agents partagent les nouveautés et projets en matière de propreté (cendriers « Cyclope » à Stade de France Saint-Denis permettant le recyclage de mégots, poubelles tri-flux à Melun, dispositif e-gum pour décoller les chewing-gums à Evry Courcouronnes).

Interne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

Tilien, le parfait compagnon de voyage, arrive sur le site transilien.com

Besoin d'informations sur l'affluence à bord des trains, les travaux en cours ou à venir, les prochains départs ou encore les meilleurs itinéraires à adopter en fonction de l'état du trafic ? **Tilien est l'agent conversationnel conçu par Transilien SNCF pour accompagner les Franciliens et fluidifier leurs déplacements sur l'ensemble du réseau ferré en Île-de-France (métro, RER, train, tramway) au quotidien !**

Entièrement gratuit, ce service est accessible depuis un appareil électronique mobile ou non (smartphone, ordinateur, tablette) en un clic, 24h/24, 7j/7 sur transilien.com ou via l'application Facebook Messenger. Innovant et malin, **ce chatbot apporte une réponse immédiate aux voyageurs** afin de les aider à préparer, planifier et anticiper leurs trajets en leur indiquant :



- La première et la dernière circulation des lignes,
- Les prochains départs,
- La recherche d'itinéraire,
- L'état du trafic,
- L'affluence à bord,
- La possibilité de s'inscrire à des alertes-trafic,
- Les travaux en cours et à venir,
- Les plans du réseau,
- Les plans des lignes,
- Un contact avec le service client,
- Un accès aux pages de transilien.com pour en savoir plus (sur les fiches horaires, les infos tarifs ou pour acheter des titres de transport).

Tilien vient en complément des nombreux outils déjà mis à la disposition des voyageurs : l'application Île-de-France Mobilités, le site transilien.com, les comptes Twitter et blogs des lignes et l'application SNCF Connect.

Toujours à la disposition des voyageurs en situation de handicap, l'application Andilien

Andilien, est une application gratuite dédiée aux personnes en situation de handicap possédant une carte d'invalidité de 80% ou d'une carte de mobilité inclusion et inscrites au service Accès Plus Transilien.

Disponible gratuitement en téléchargement sur mobile sur les stores Apple et Google, cette application permet de mettre en contact les usagers ayant besoin d'aide avec un agent Transilien SNCF dans toutes les gares d'Île-de-France afin d'obtenir des informations, une assistance ou une prise en charge. Pour plus de facilité et de rapidité, les utilisateurs peuvent paramétrer leurs préférences : gare habituelle, contact par SMS ou par appel téléphonique…

Parmi les fonctionnalités à retrouver sur l'application :

- Listes des gares accessibles (avec et sans assistance),
- Intégration d'une cartographie (1),
- Localisation des ascenseurs et des escalators (1),
- Etat des ascenseurs et des escalators (1).

Interne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

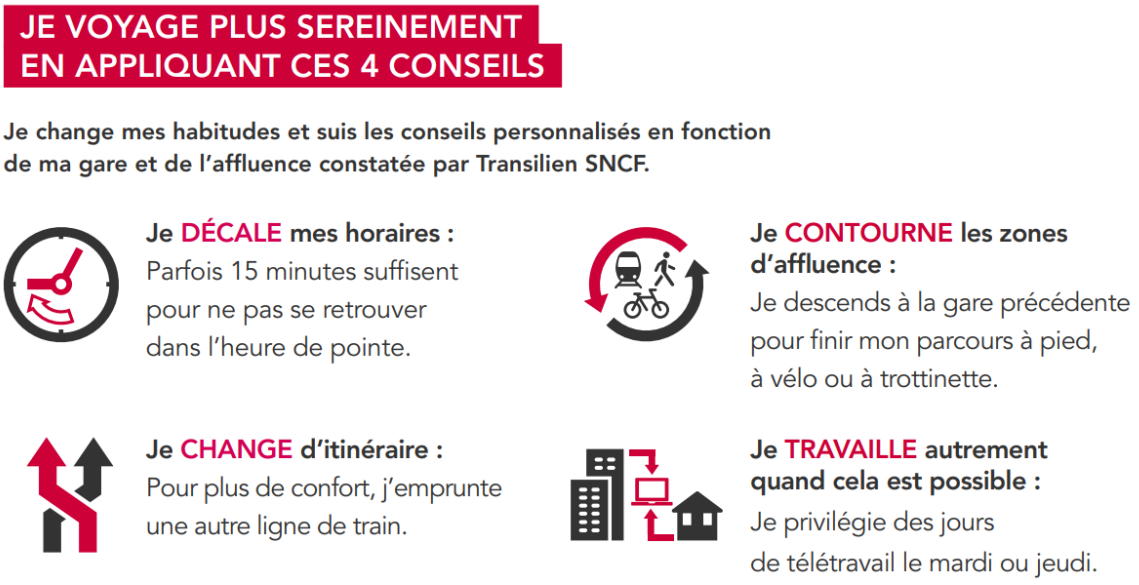
Pour obtenir l'accès à l'application Andilien, les voyageurs doivent contacter le service Accès Plus Transilien :

- Par téléphone au 0970 82 41 42
- Par courriel accesplus@transilien-sncf.fr

Le service Accès Plus Transilien est ouvert tous les jours de 7h à 20h.

(1) Service courant 2022.
*Prix d'un appel non surtaxé quel que soit l'opérateur téléphonique.

Prendre ensemble un nouveau rythme dans les transports en commun avec 4 conseils pour voyager plus confortablement



Avec la crise sanitaire, certains voyageurs ont pris de nouvelles habitudes de déplacement comme le vélo. Pour autant, les transports en commun restent le mode de déplacement privilégié en Île-de-France pour les trajets du quotidien. Transilien SNCF met à disposition des salariés des conseils pour améliorer leurs déplacements à retrouver en cliquant ici.

Comment voyager plus confortablement en évitant l'affluence ?

- **En décalant ses heures d'arrivées et de départs des salariés en présentiel, pour lisser l'heure de pointe.** La Région Île-de-France, Île-de-France Mobilités et Transilien SNCF souhaitent en montrer tous les aspects bénéfiques, à la fois pour les employeurs et les salariés. Il existe un mouvement profond, au sein des directions des ressources humaines, en faveur de la **qualité de vie au travail**. Le déplacement des salariés en est une composante évidente en Île-de-France. C'est pourquoi Transilien SNCF conseille les entreprises en la matière. Cette démarche peut également avoir un impact positif sur la ponctualité des trains : **une diminution de 10% de fréquentation pourrait apporter 1,3 % de ponctualité supplémentaire (3% en heures de pointe).**

Interne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

- **En contournant l'affluence.** Transilien SNCF suggère aux voyageurs d'utiliser en complément du train, un mode de mobilité douce (trottinette, vélo, marche etc …) au début ou à la fin du trajet de manière à éviter une zone d'affluence à l'approche d'une gare par exemple.

- **En changeant d'itinéraire** en invitant les salariés à emprunter un autre mode ferré, train, RER, tram-train ou métro pour éviter un trajet saturé ou pic d'affluence en gare.

- **En télétravaillant.** En Île-de-France, même si 45% des emplois sont télétravaillables, les projections d'Île-de-France Mobilités et Transilien SNCF estiment que le télétravail amènera une baisse entre 5 et 10% du trafic. S'il est lissé sur tous les jours de la semaine, il permettra d'améliorer légèrement l'affluence à bord des trains. Pour autant, le télétravail seul ne suffit pas aux heures de pointe. Il doit être couplé avec le lissage des heures de pointe.

Pour en savoir plus pour voyager plus confortablement, cliquez ici.

Contact presse Transilien SNCF

Aymeric Anselin
aymeric.anselin@sncf.fr
06 28 91 15 69

Contacts presse Île-de-France Mobilités

Amélie Lange
amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr
01 82 53 80 90 – 07 60 10 95 05
Sébastien Mabille
sebastien.mabille@iledefrance-mobilites.fr
01 47 53 28 42 – 06 15 39 21 58

Interne