COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 3 octobre 2012

LA MODERNISATION DE L'INFORMATION DANS LES GARES D'ILE-DE-FRANCE S'ACCELERE

Le nouveau Centre d'Information Voyageurs de Paris Nord inauguré aujourd'hui permet d'améliorer la qualité de l'information délivrée aux 200 000 voyageurs quotidiens de la ligne H. Il remplace 6 anciens postes de sonorisation et envoie des messages à l'intérieur des trains

Le grand programme de modernisation de l'information sonore et visuelle dans les gares d'Île-de-France se poursuit et franchit aujourd'hui une étape importante.

Lancé en 2008 par le STIF et SNCF, il vise à améliorer l'information donnée en temps réel aux voyageurs dans les gares et sur les quais, afin de leur permettre de mieux s'orienter en situation normale comme en situation perturbée.

Après plusieurs années de préparation, le nouveau Centre d'Information Voyageurs du réseau Transilien de Paris Nord a été inauguré aujourd'hui. Il remplace six anciens postes d'information dont les technologies étaient dépassées et l'organisation compliquée. Il est implanté dans l'enceinte du Centre Opérationnel Transilien (COT) de la ligne H, « tour de contrôle » de la circulation des trains sur l'ensemble du réseau Transilien de Paris Nord (200 000 voyageurs par jour, 480 trains, 138 km de lignes, 51 gares).

Les messages sonores diffusés dans les gares de la ligne H (200 000 voyageurs par jour) proviennent désormais du tout nouveau Centre d'information voyageurs de Paris Nord. Crédit : Eric Bernard / SNCF

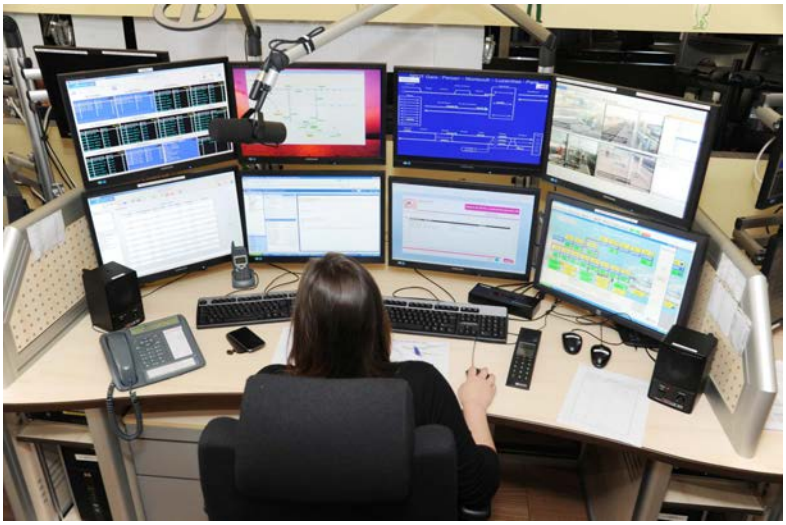
Jusqu'à présent, la fabrication et la diffusion de l'information sur la ligne H étaient assurées par 11 points d'information et de sonorisation répartis sur l'ensemble de la ligne (PIVIF, ou « points d'information voyageurs Île-de-France »). En cas d'incident impactant la circulation des trains, la gestion de l'information pouvait s'avérer difficile à coordonner.

La mise en place du nouveau Centre d'Information Voyageurs de Paris Nord a permis de remplacer les postes aux installations datées de Saint-Denis, Montsoult, Montigny, Sarcelles St-Brice, St Leu-la-Forêt et Valmondois par une structure aux équipements modernes, pratiques et couvrant mieux le territoire. Seuls les gares et nœuds ferroviaires de Paris Nord, Pontoise, Persan Beaumont et Ermont Eaubonne conservent un poste d'information spécifique du fait de la complexité de leurs sites et de la multiplicité des trafics ferroviaires qui les empruntent.

Le nouveau Centre d'Information Voyageur fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7, et sonorise les gares du premier au dernier train (les anciens postes n'étaient ouverts que de 6h30 à 21h30 ; 23h30 à Ermont Eaubonne). Grâce à la télésonorisation (sonorisation à distance), les opérateurs peuvent désormais sélectionner une zone de diffusion (quai par quai, gare par gare), diffuser des annonces en direct ou les programmer à l'avance, se réécouter, vérifier l'état de fonctionnement des systèmes de sonorisation en gare, etc.

L'opération a nécessité 3 millions d'euros d'investissements, financés par le STIF, qui ont permis d'installer un nouveau réseau numérique, des pupitres tactiles facilitant la prise de parole et 1068 hauts parleurs de dernière génération. Plus de 150 kilomètres de câbles ont été posés, soit 3 kilomètres en moyenne par gare.

Grâce à la nouvelle organisation et au passage à la technologie numérique, l'équipe du nouveau Centre d'Information Voyageurs de la ligne H gère désormais trois canaux d'information en temps réel de la clientèle : les annonces sonores dans les gares, les messages visuels diffusés sur les écrans des gares et les messages visuels affichés sur les écrans des trains Francilien, dont la généralisation sur la ligne sera complète en fin d'année. En quelques secondes, les opérateurs peuvent envoyer à bord des trains des messages d'alerte sur les travaux prévus les jours suivants et des informations sur les difficultés de circulation des trains sur la ligne H et sur les lignes en correspondance avec elle.



Le nouveau poste remplace six anciens postes aux technologies datées.
Crédit : Eric Bernard / SNCF

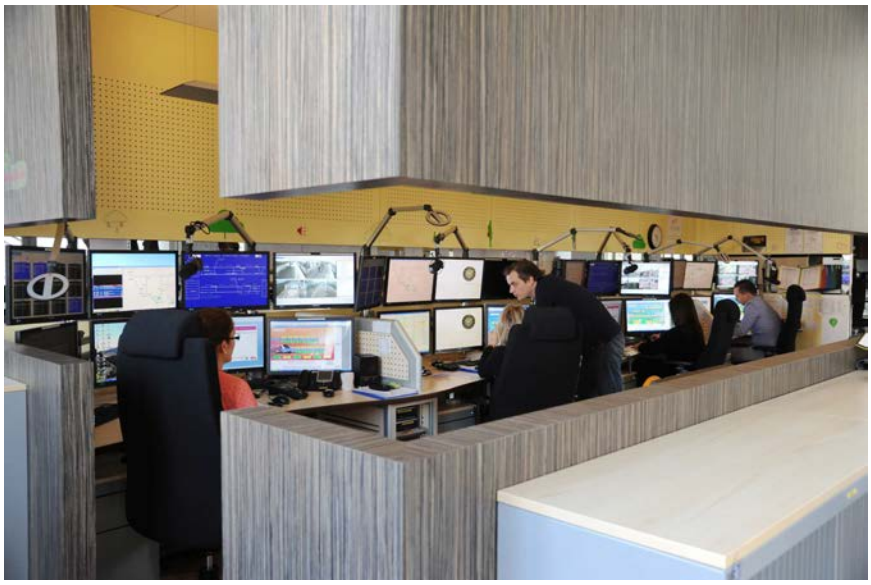
Les nouvelles installations ont été examinées dans toutes les gares après les travaux, pour vérifier notamment la qualité d'écoute des messages pour les voyageurs ainsi que le niveau sonore des annonces pouvant être entendues par les riverains.

Le programme de modernisation de l'information sonore et visuelle dans les gares d'Île-de-France lancé en 2008 par le STIF et SNCF est aujourd'hui en pleine accélération. En 2015, le nombre de « Pivif », où se fabrique et se décide la diffusion de l'information sonore dans les gares, sera passé de 70 à 29 seulement. Dix postes ont déjà été modernisés depuis 2008 et 189 gares ont été équipées de nouveaux haut-parleurs.

Les travaux sont en cours pour six autres « Pivif » alimentant 85 gares, dans les Yvelines (Conflans-Sainte-Honorine, Mantes) et en Seine-et-Marne (Meaux, Longueville, Tournan-en-Brie). Une dernière tranche permettra de mettre en place cinq autres « Pivif » alimentant 90 gares. L'ensemble du programme (mise en place de la télésonorisation, réorganisation du réseau, formations des agents, etc.) s'élève à quelque 55 millions d'euros d'investissements, dont 30 ont déjà été réalisés. En 2015, la sonorisation aura été modernisée dans l'ensemble des gares franciliennes.

En parallèle, la modernisation des écrans des gares se poursuit. Quelque 1600 écrans vidéo bleutés à la lisibilité incertaine ont déjà été remplacés dans 104 gares par des écrans plats de dernière génération, pour un montant de 25 millions d'euros financés par le STIF. Les travaux sont en cours ou imminents dans 53 gares situées au bout des lignes Transilien (6M€). En 2015, toutes les gares d'Île-de-France en seront équipées.

Le STIF doit ainsi approuver à son prochain conseil d'administration, le 10 octobre, le dossier de modernisation de 287 écrans dans 24 gares de la ligne H (branches Ermont/Valmondois, Montsoult/Persan, Montsoult/Luzarches, Pontoise/Persan et Bruyères sur Oise), pour un montant de 3,71 M€ qu'il financera.



Ouvert 24h sur 24 et 7 jours sur 7, c'est une des réalisations exemplaires de la politique de modernisation de l'information sur le réseau Transilien menée par SNCF et le STIF.
Crédit : Eric Bernard / SNCF

Contacts presse

STIF : Sébastien Mabille - sebastien.mabille@stif.info - 01 47 53 28 42
SNCF : Antoine Debièvre – antoine.debievre@sncf.fr – 01 53 25 33 66

ANNEXE

Cinq questions à Alice Langlet, en charge du projet de modernisation l'information voyageur sur la ligne H.

Quel était le problème ?

Les outils que nous utilisions pour l'information des voyageurs dans les gares étaient anciens et inadaptés. Ils ne permettaient pas d'effectuer par exemple des annonces automatiques, ni de différencier les annonces par gare ou par quai de façon efficace. Lorsque les installations tombaient en panne, il était difficile de les réparer. Et la multiplicité des interlocuteurs ne permettait pas une information efficace, notamment lors de grosses perturbations, les zones d'intervention étant à la fois compliquées et trop restreintes.

En quoi consiste le projet ?

Nous réorganisons le réseau des postes où se fabrique l'information en rationalisant les zones d'intervention, en étendant les plages horaires de fonctionnement et en réduisant le nombre de postes d'information. Parallèlement, nous avons engagé une modernisation des infrastructures de communication, des équipements de transmission, des hauts parleurs, des écrans. Cela signifie concrètement que l'opérateur pourra désormais sélectionner une gare ou un quai précis et faire des annonces mieux adaptées aux besoins des voyageurs. Les informations sur les incidents, plus fraîches, pourront passer en priorité avant les informations préenregistrées moins urgentes. L'opérateur pourra également vérifier que les systèmes de sonorisation en gare fonctionnent bien.

Quel est le but?

On veut qu'il n'y ait plus de passagers perdus sur les quais en quête d'informations, notamment en cas de perturbation du trafic. On veut leur donner la durée d'attente, les raisons des retards et les itinéraires alternatifs lorsqu'ils existent.

Dans les gares, sur les quais, les annonces sont souvent inaudibles. Est-ce que ça s'améliore ?

Oui. Transilien est en train de changer tous les vieux haut-parleurs, ce qui est un gros investissement. Nous utilisons également une nouvelle technologie numérique, la télésonorisation, qui permet à la fois une grande souplesse d'utilisation et une bien meilleure qualité sonore.

Et les agents ?

Les nouveaux postes d'information sont tenus par des agents qui ont été professionnalisés sur les tâches d'information. Des journalistes leur ont appris à poser leur voix, à ne pas bafouiller. Le but est qu'ils s'approprient les annonces, afin de ne pas lasser les voyageurs. Avant, ils se contentaient de faire du karaoké, maintenant ce sont presque de véritables disc-jockeys. Ils savent écrire et hiérarchiser les messages comme le font les professionnels à la radio.

QUELQUES CHIFFRES CLEFS

- 2009 : Transilien lance le projet.
- 2012 : Inauguration du nouveau CIV (Centre d'Information Voyageurs)
- Nouvelle organisation : 1 CIV et 4 PIVIF en appui.
- Plus de 156 kilomètres de câbles changés : soit en moyenne 3 km de câbles par gare.
- 8 personnes mobilisées pour les tests de sonorisation tout l'été à raison d'une journée par gare.
- 1068 nouveaux haut-parleurs
- Coût du projet : 3 millions d'euros
- Nombre d'agents pour l'information voyageurs : 63 (CIV + PIVIF) et bien entendu tous les agents en gare et dans les trains au contact avec nos clients

…une information en continu 7 jours / 7, 24 heures / 24, et un blog à votre disposition : maligneh.transilien.com

SERVICES TRANSILIEN

INFORMATION
HORAIRES
TARIFS
INFOS TRAFIC

Site Internet : transilien.com
Appli Transilien : gratuite sur App Store et Google Play
Site mobile : transilien.mobi
SMS pour les horaires en temps réel : 4 10 20
Taper le nom de votre gare de départ
et envoyer au 4 10 20
Prix d'un SMS + 0,05 €

Numéro d'information : 3658 (0,23 € ttc/min*)
Toute l'information, joindre un conseiller,
accéder aux objets trouvés.
*hors surcoût éventuel de votre opérateur

Relations Clientèle SNCF Transilien 94207 IVRY cedex

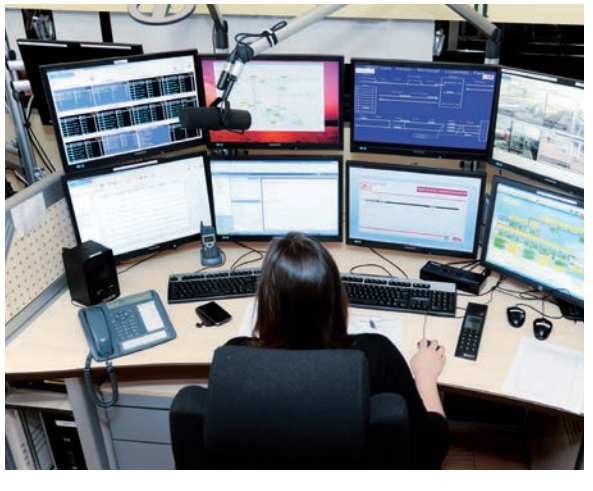
Urgence SNCF Transilien : 3117*
*Le 3117 est complémentaire, il ne se substitue ni aux numéros de secours habituels (15-17-18-112) ni à l'usage du signal d'alarme. Appel non surtaxé.

RCS B552 049 447 - SNCF - octobre 2012 - Ne pas jeter sur la voie publique.

CENTRE D'INFORMATION
VOYAGEURS LIGNE H

LA LIGNE H : UNE INFORMATION D'AVANCE

Le prototype d'une organisation novatrice de la chaîne d'information voyageurs est mis en place sur la ligne H. Sa finalité est d'améliorer la qualité de l'information délivrée aux clients.



Concrètement, c'est le regroupement de la quasi-totalité des acteurs de l'information en un même lieu à côté du centre de décision des circulations, situé en Gare du Nord. Cependant 4 PIVIF (Point d'Information Voyageurs en Île-De-France), qui correspondent aux nœuds ferroviaires de la Ligne H (Paris Nord, Ermont, Pontoise et Persan) sont maintenus pour renforcer l'information dans ces gares multimodales.

LA CHAÎNE DE L'INFORMATION VOYAGEURS DE LA LIGNE H

Ainsi nous faisons en sorte que la chaîne de l'information ne soit jamais interrompue quelles que soient les circonstances.

UNE ORGANISATION PLUS EFFICACE

Nous avons la volonté d'être au plus près du client en l'informant tout au long de son trajet et non gare par gare comme auparavant. Grâce à cette nouvelle organisation, l'information est diffusée en temps réel, que ce soit à bord des Franciliens, sur les écrans ou en gare via les haut-parleurs et les affichages.

De plus, les plages horaires ont été élargies pour que nos clients soient informés 7jours/7 24heures/24 que ce soit en situation normale ou perturbée.

DES DÉFIS RELEVÉS

Le premier défi était de repenser la chaîne des acteurs. Le Dirigeant Opérationnel est le chef d'orchestre, véritable pivot entre le Gestionnaire du Plan de Transport et les Gestionnaires de l'Information Voyageurs, il détient les informations à l'instant T pour une meilleure réactivité et coordination de tous les canaux de l'information.
Les défis techniques étaient de taille, d'un système analogique nous sommes passés au numérique.

Les nouveautés :

- Sur les 2085 haut-parleurs des 52 gares, 1068 sont neufs. Des études sur les niveaux sonores ont été menées pendant plusieurs mois : chaque haut-parleur a été réglé afin d'optimiser son utilisation.
- Un module d'annonce automatique a été installé pour détecter les trains aux abords des gares. Il déclenche systématiquement un certain nombre d'annonces (par exemple, alerter les clients sur le quai du passage d'un train sans arrêt).
- Des outils de pointe et innovants permettant d'être plus réactif et de diffuser une information cohérente sur l'ensemble des gares, plus rapidement et plus régulièrement.
- Une formation journalistique unique pour aider les équipes du CIV (Centre d'Information Voyageurs) à concevoir et diffuser des messages d'information efficaces, dans un style renouvelé, sortant de la terminologie en usage à la SNCF et plus attractif pour nos clients.