

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—
Jeudi 16 septembre 2021

RENTREE 2021 : DE NOUVEAUX SERVICES AUX VOYAGEURS

Pour la rentrée, Transilien SNCF et Île-de-France Mobilités poursuivent les améliorations et expérimentations pour le confort des voyageurs dans tous leurs déplacements avec de nouveaux services : l'indication de l'affluence dans les trains, les livrets de rentrée des lignes, les nudges, les conseils pour voyager plus sereinement en évitant l'affluence et toujours le chatbot Tilien ...

Le site transilien.com continue à innover et permet aux voyageurs de connaître l'affluence à bord des trains

Comment choisir le bon train ?

Depuis avril dernier, transilien.com informe les voyageurs sur l'affluence habituellement constatée à bord des trains dans les résultats des **recherches d'itinéraire et des fiches horaires personnalisées via les petits pictogrammes indiquant le degré d'affluence.**

- [Recherche d'itinéraire](#)
- [Les fiches horaires](#)

Dès septembre, certains voyageurs peuvent également commencer d'expérimenter l'affluence à bord remontée en temps réel dans la rubrique **prochains départs** de transilien.com, pour les trains équipés de système de comptage en temps réel : une information particulièrement novatrice et utile en cette période, qui sera amenée à être consolidée dans les mois à venir.



AFFLUENCE FAIBLE
Places assises disponibles



AFFLUENCE MOYENNE
Places debout uniquement



AFFLUENCE FORTE
Peu de places disponibles

Les termes « Actuelle » et « Habituelle » s'ajoutent aux pictogrammes affluence que les voyageurs connaissent déjà pour indiquer si l'information affichée correspond au temps réel ou à l'affluence habituellement constatée dans les trains.

- [Prochains départs](#)

* Information disponible pour les RER et trains Transilien. Information partiellement disponible pour le RER A (uniquement sur les branches Cergy et Poissy).

** Information en temps réel disponible uniquement pour les trains équipés de système de comptage en temps réel sur les lignes H, K, L et dans une moindre mesure sur les lignes D, J, P, R et N

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les livrets de rentrée : Prenons un nouveau rythme

Les livrets de rentrée des lignes sont disponibles sur [transilien.com](https://www.transilien.com) [en cliquant ici](#). Les voyageurs peuvent retrouver toutes les informations pratiques et utiles ligne par ligne :

- Les actualités des lignes
- Les services en gare
- Les services digitaux
- Les conseils pour voyager sereinement
- (re)découvrir le patrimoine et les activités en Île-de-France avec #CPasLoinEnTrain



2021 - 2022, ENSEMBLE,
PRENONS UN
NOUVEAU RYTHME !

La Nudge Unit Transilien SNCF poursuit les expérimentations avec des nudges pour anticiper le geste de validation des titres de transports

Transilien SNCF poursuit ses expérimentations nudge avec des installations XXL en gare de Paris Nord. **Ces nouveaux nudges permettent aux voyageurs d'anticiper le passage des portes de validation des titres de transport et ainsi d'améliorer les flux voyageurs.**

Tous les voyageurs ont un quotidien bien chargé, les trajets en transports en communs peuvent s'avérer une véritable course contre la montre ou chaque minute compte d'où l'importance de fluidifier les passages aux lignes de contrôle des titres de transports. **La gare de Paris Nord est la plus fréquentée d'Europe avec 700 000 voyageurs par jour. Elle se dote de ses nouveaux dispositifs nudges à la sortie des lignes Transilien H, K, RER B et RER D, et à l'entrée des lignes 4 et 5 du métro.**

La Nudge Unit Transilien SNCF conserve l'analogie avec le sport, déjà utilisée pour des projets précédents, qui véhicule des valeurs d'engagement et de respect. Cette fois-ci c'est l'athlétisme qui est à l'honneur, en clin d'œil aux Jeux Olympiques qui auront lieu à Paris en 2024. Ce nudge a pour objectif d'amener les voyageurs à **préparer à l'avance leurs titres de transport avant d'arriver aux équipements de validation.**

Anticiper la sortie de son titre de transport permet de **fluidifier le passage des accès aux métros 4 et 5** et de **désengorger l'espace en cas de forte affluence.**

Le nudge est constitué de **3 visuels** : « **à vos titres de transport** », « **prêts** », « **go validez !** » au fur et à mesure que l'on approche des portes de validation.

Ce nouveau nudge sera déployé en octobre en gare de Stade de France Saint-Denis (RER D).

Le nudge est une méthode issue des sciences comportementales qui encourage, incite ou dissuade d'effectuer un comportement tout en laissant la liberté de choix.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Comment voyager plus confortablement avec le télétravail et le lissage des heures d'arrivées et de départs des salariés en présentiel ?

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 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 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.
- **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).**

Pour en savoir plus pour voyager plus confortablement, [cliquez ici](#).

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

JE VOYAGE PLUS SEREINEMENT EN APPLIQUANT CES 4 CONSEILS

Je change mes habitudes et suis les conseils personnalisés en fonction de ma gare et de l'affluence constatée par Transilien SNCF.



Je **DÉCALE** mes horaires :
Parfois 15 minutes suffisent pour ne pas se retrouver dans l'heure de pointe.



Je **CONTOURNE** les zones d'affluence :
Je descends à la gare précédente pour finir mon parcours à pied, à vélo ou à trottinette.



Je **CHANGE** d'itinéraire :
Pour plus de confort, j'emprunte une autre ligne de train.



Je **TRAVAILLE** autrement quand cela est possible :
Je privilégie des jours de télétravail le mardi ou jeudi.

Et toujours à la disposition des voyageurs :

Tilien, le chatbot Transilien SNCF

Tilien, le chatbot Transilien SNCF est accessible depuis Facebook Messenger **répond aux questions des voyageurs sur leurs déplacements, il se présente comme le compagnon de voyage qui fournit tous les renseignements nécessaires aux déplacements quotidiens des voyageurs.** Tilien est conçu pour faciliter et simplifier l'accès à l'information sur tout le réseau de transports en commun d'Ile-de-France.

Tilien permet aux voyageurs de :

- Rechercher des itinéraires
- Connaître l'état du trafic
- Consulter les prochains départs de votre gare
- Aider durant les travaux
- Recevoir de manière automatisée des alertes trafic

Le tout sur simple messagerie Messenger (à télécharger ou via Facebook).

Pour en savoir plus sur le Tilien, le chatbot Transilien SNCF, [cliquez ici](#).

Le chatbot Tilien vient en complément des nombreux outils à la disposition des voyageurs :

- L'application Ile-de-France Mobilités
- Le site transilien.com
- L'application Assistant SNCF
- Les comptes Twitter et blogs des lignes



TILIEN, DEMANDEZ-LUI TOUT OU PRESQUE.

Tilien, le chatbot Transilien SNCF est accessible 24h/24, 7j/7. Posez-lui vos questions sur Messenger : il vous donne les prochains départs de trains, l'état du trafic et les travaux sur le réseau Métro, RER, Transilien et Tram.

Communiquez avec nous sur Messenger



Venez discuter avec nous en scannant ce QR code

transilien pour Île-de-France mobilités

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

Les nouveaux standards de propreté

Chaque rame Transilien est nettoyée et depuis 2020 désinfectée au minimum 1 fois toutes les 24h avant remise en service commercial. La désinfection d'une rame dure entre 30 minutes et 1 heure en fonction du type de matériel roulant. **L'ensemble des points de contacts susceptibles d'être touchés par les voyageurs sont désinfectés** (bouton poussoir, poignée de porte, main-montoir, poignée des sièges accoudoirs ...). **Le produit qui est utilisé pour la désinfection des trains est un produit virucide et bactéricide qui répond à l'ensemble des normes en vigueur. Ce produit est par ailleurs utilisé dans les hôpitaux pour la désinfection des locaux.**

Chaque jour **150 agents sont mobilisés pour nettoyer les rames qui sont terminus en gares parisiennes.**

Pour en savoir plus sur :

- la désinfection toutes quotidiennement des rames, [cliquez ici](#).
- la désinfection des rames terminus en gares parisiennes, [cliquez ici](#).
- la désinfection et le nettoyage des rames en Technicentre, [cliquez ici](#).

La non-contagiosité dans les transports en commun

Les trains sont reconnus comme des lieux sûrs face au risque de contamination : **plusieurs études scientifiques internationales et françaises concluent à la non-contagiosité des transports en commun**, si les mesures barrières et notamment le port du masque est respecté. Ceci s'explique par le respect des gestes barrières notamment le port du masque, le temps passé dans un même transport, la réduction des conversations dans ces lieux. A cela s'ajoute **l'air renouvelé des trains (air extérieur préalablement filtré), toutes les 6 minutes pour les trains, trams-trains et RER Transilien SNCF.**

Le port du masque (du nez au menton) reste obligatoire à bord des trains ainsi que dans les gares, sur les quais, même en extérieur.

Pour en savoir plus sur :

- la non-contagiosité dans les transports en commun, [cliquez ici](#).
- le renouvellement et le filtrage de l'air dans les trains, [cliquez ici](#).

Contacts presse

Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN – aymeric.anselin@sncf.fr – 06 28 91 15 69

Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE – amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – 01 82 53 80 90