

Dossier de presse

10 mesures pour améliorer la fiabilité des transports du quotidien en Île-de-France

Les transports sont un pilier essentiel de la compétitivité de la Région Ile-de-France et un facteur déterminant de la création d'emploi : leur bon fonctionnement est une préoccupation de premier ordre pour leurs voyageurs au quotidien autant qu'un enjeu essentiel pour le rayonnement de la Région Capitale.

Développé progressivement entre la fin des années 1960 et le début des années 2000, le RER est le cœur de ce réseau : il accueille plus de 3 millions de voyageurs par jour, soit environ 80 % du total du réseau ferroviaire régional. Sa fréquentation, à l'image de celle de l'ensemble des transports collectifs, a fortement augmenté dans les dix dernières années.

Victime de son succès, le réseau ferroviaire régional est utilisé aux limites de sa capacité. Il souffre d'irrégularités : la plupart de ses lignes n'atteignent pas l'objectif de ponctualité contractuel défini par le STIF. Le réseau est devenu fragile et des incidents en cascade peuvent conduire à la paralysie d'une partie du réseau – tels que ceux intervenus la soirée du 7 novembre sur le réseau de la gare du Nord.

En février 2012, 49 % des Franciliens plaçaient l'amélioration de l'offre de transport en commun en tête des priorités pour rendre les déplacements plus fluides et améliorer la qualité de vie. Cette exigence légitime, ils l'expriment auprès de l'ensemble des acteurs de ce service public de transports.

Devant cette situation, l'État, la région, le STIF et les opérateurs ont déjà pris de nombreuses initiatives : commande du Francilien dès 2006, vaste plan de modernisation du matériel roulant - le matériel roulant est renouvelé (trains MI09 sur le RER A, trains Franciliens sur la ligne H du Transilien) ou rénové (sur les RER B, C et D), etc.

En 2008, pour agir également sur les infrastructures, la Région Ile-de-France, les départements et le STIF se sont unies pour porter avec l'Etat un Plan de mobilisation ambitieux de plusieurs milliards. Avec le Nouveau Grand Paris, le plan de mobilisation pour les transports et le métro du Grand Paris Express sont désormais les deux faces d'un seul et même projet : le Premier Ministre l'a confirmé avec force le 6 mars dernier, annonçant notamment 2 milliards d'investissement Etat/Région pour les RER dans les cinq prochaines années.

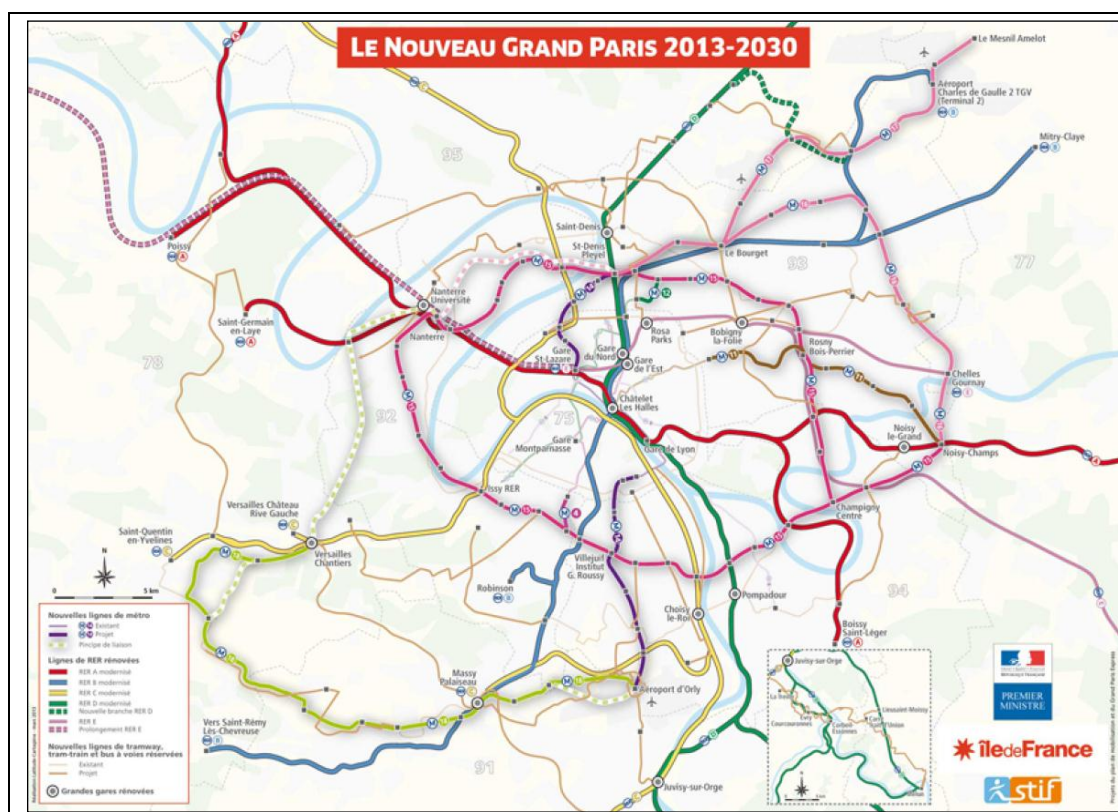
Le Parlement s'est également saisi du sujet, et une commission d'enquête présidée par M. Daniel Goldberg a émis, dans son rapport du 7 mars 2012, une série de propositions pour améliorer la situation du RER.

Les défis à relever pour améliorer le fonctionnement d'un réseau aussi sollicité au quotidien et aussi complexe imposent d'amplifier les actions engagées. L'Etat, la région Ile-de-France et le STIF sont pleinement mobilisés autour de cet objectif. Les trois grandes entreprises publiques et leurs agents ont également un rôle fondamental à jouer pour y répondre.

1. Des investissements sans précédent dans le réseau en Ile-de-France

Le Gouvernement et les collectivités territoriales portent désormais ensemble la réalisation d'un vaste projet de transport alliant à la fois la modernisation du réseau existant, prévue par le plan de mobilisation, et singulièrement des RER, ainsi que la réalisation d'un projet performant de métro automatique : c'est le Nouveau Grand Paris dont le Premier ministre a annoncé, le 6 mars 2013, les modalités d'un financement sécurisé.

Une grande partie de ces projets est aujourd'hui engagée, en cours d'enquête publique ou d'études avancées ; avec la clarification du financement apporté par le gouvernement, l'ensemble de ces projets se poursuivra avec, pour un certain nombre d'entre eux, des mises en service commercial d'ici 2017.



Action 1 :

→ **Moderniser le réseau en investissant 7 Mds€ dans les 5 prochaines années pour les transports du quotidien – et notamment 2 Mds€ pour à l'amélioration des lignes de RER.**

Pour financer ce plan de mobilisation et respecter les échéances de mise en service prévues, **ce sont ainsi 7 Md€ qui doivent être investis d'ici 2017**, dont 6 Md€ à dépenser de manière effective dans des conditions réalistes de réalisation des chantiers. 2 Mds€ seront spécifiquement investis pour la modernisation du réseau RER : 1,1 Mds€ consacrés au prolongement du RER E à l'ouest pour désaturer le RER A : et 0,9 Mds€ dédiés à l'amélioration des lignes A, B, C et D du RER.

Ce plan constitue une accélération sans précédent de l'effort d'investissement en Ile-de-France. Les crédits de paiement seront plus que triplés par rapport à la précédente période (2007-2012).

Cet effort devra bien entendu être poursuivi au-delà de 2017 pour réaliser les programmes ambitieux portés les acteurs.

A. Projets programmés sur les RER

Projet	Date de mise en service
Schéma directeur RER A	de 2017 à 2022
Schéma directeur RER B nord +	2013
Schéma directeur RER B sud	De 2014 à 2022
Schéma directeur RER C	2017
Schéma directeur RER D court terme	2014
Schéma directeur RER D	de 2017 à 2022
Prolongement du RER E à l'ouest	Avant 2020
Barreau ferroviaire de Gonesse – nouvelle branche RER D	Avant 2020

Face aux problèmes de régularité rencontrés sur les lignes de RER, le STIF a défini, en lien avec la RATP, RFF et la SNCF, la démarche des schémas directeurs, programme d'actions coordonnées en matière d'infrastructure, et parfois de matériel roulant : modernisation de la signalisation, renforcement de l'alimentation électrique, création de croisements dénivelés, création d'installations de retournement des trains... **Toutes ces actions convergent pour améliorer la robustesse d'exploitation des lignes, en situation normale et en situation perturbée, et donc augmenter leur régularité.**

→ **Mettre en œuvre les actions prévues dans les schémas directeurs déjà adoptés**

Les schémas directeurs des RER B Nord+ et D font actuellement l'objet de travaux, avec des mises en service prévues fin 2013.

Les études complémentaires du schéma directeur du RER D devront être accélérées pour permettre d'avoir à l'automne 2013, une vision globale des investissements nécessaires à la création de missions supplémentaires sur chacune des branches au sud, ainsi que leurs conditions de réalisation.

Les études du schéma directeur du RER C ont atteint le stade de l'avant-projet et de premiers travaux seront lancés en 2013, notamment pour le renforcement de l'alimentation électrique de la ligne et la création d'infrastructures de retournement sur la gare d'Austerlitz mise en service d'ici 2017, et en 2015, ceux du terminus de Brétigny démarreront à leur tour.

→ **Finaliser les schémas directeurs initiés plus récemment**

Les crédits supplémentaires apportés par l'État et la région Ile-de-France ont permis d'accélérer les études des schémas directeurs des RER A et B Sud, lignes les plus chargées d'Île-de-France.

Sur la ligne A, le schéma directeur prévoit notamment la mise en œuvre du pilotage automatique sur le tronçon central, qui permettra de mieux exploiter la capacité offerte par le système de signalisation SACEM. Ce système sera par ailleurs étendu vers l'est jusqu'à Noisy-Champs.

Sur les deux lignes, les schémas directeurs définissent des opérations destinées à mieux gérer les situations perturbées (notamment l'amélioration des possibilités de retournement des trains en plusieurs points de la ligne). Ainsi, dès 2014, les travaux du tiroir de retournement de La Garenne-Colombes seront lancés sur le RER A, et un nouveau quai sera réalisé à Denfert-Rochereau sur le RER B.

Par ailleurs, **chacun des schémas directeurs RER comprend une liste de gares prioritaires, dont la modernisation est programmée d'ici 2020.** Les études d'aménagement de ces gares sont lancées sur les RER C et D ; elles seront engagées d'ici fin 2013 pour les RER A et B sud.

→ **Démarrer en 2015 les travaux du prolongement du RER E à l'ouest pour une mise en service à horizon 2020**

La ligne du RER E, qui dessert l'est de l'Île-de-France depuis la gare Haussmann-Saint-Lazare est inachevée. Son prolongement vers La Défense et Mantes-la-Jolie, outre une amélioration de la desserte du pôle d'affaire et de la vallée de la Seine, aura un effet positif sur le fonctionnement du

réseau ferroviaire.

Le prolongement du RER E à l'ouest déchargera le tronçon central du RER A, dont la situation est aujourd'hui particulièrement contrainte.

Il permettra aussi de **traiter les principales difficultés de circulation du réseau existant entre Nanterre et Mantes-la-Jolie et de soulager la gare Saint-Lazare**. Ainsi, cette infrastructure nouvelle (entre Haussmann Saint-Lazare et Nanterre) aura un effet très favorable pour le réseau existant, et contribuera fortement aux efforts en faveur de l'amélioration de la régularité.

Le RER E prolongé a également l'ambition d'être une référence de service ferroviaire urbain du XXIème siècle. Ainsi, **l'exploitation dite « en recouvrement » améliorera la robustesse de la ligne en évitant la propagation des incidents**. La ligne sera également dotée d'un d'un système de signalisation très performant, qui optimisera le couple débit-vitesse en toute sécurité et permettra une gestion à l'intervalle de type « métro ».

Le projet vient d'être déclaré d'utilité publique.

B. Projets programmés sur les métros

Plusieurs prolongements de lignes de métro ont été récemment réalisées, comme celui de la ligne 12 au nord ou de la ligne 4 au sud.

Quatre lignes de métro seront ou vont être prolongées d'ici 2020, permettant ainsi d'améliorer l'offre de transport en proche couronne.

Projet	km	Début des travaux	Date de mise en service
Prolongement de la ligne 4 jusqu'à Bagneux	1,7 km	2014	Avant 2020
Prolongement de la ligne 11 jusqu'à Rosny-Bois-Perrier	5,6 km	2016	Avant 2020
Prolongement de la ligne 12 jusqu'à Aubervilliers	1,8 km	en travaux	2017
Prolongement de la ligne 14 jusqu'à Saint-Ouen	5,8 km	2014	2017

C. Projets programmés sur les tramways et les tram-trains

Actuellement en Ile-de-France, à la suite des prolongements des lignes T1, T2 et T3 qui sont intervenues à la fin de l'année dernière, le réseau de tramway fait 57 km. Ce réseau s'agrandira considérablement les prochaines années, portant ainsi à environ 160 km le linéaire de tramway à l'horizon 2020.

Projet	km	Début des travaux	Date de mise en service
Tramway T5 Saint-Denis – Garges-Sarcelles	6,6 km	en travaux	2013
Tramway T6 Châtillon – Viroflay	14,0 km	en travaux	2014-2015
Tramway T7 Villejuif – Athis Mons (phase 1)	11,0 km	en travaux	2013
Tramway T8 – Tram'Y Saint-Denis – Epinay – Villetaneuse	8,5 km	en travaux	2014
Tramway Paris – Orly	10,0 km	2016	Avant 2020
Tramway Anthony – Clamart	8,2 km	Avant 2020	Avant 2025
Prolongement du Tramway T1 à Val-de-Fontenay	8,0 km	2014	2017
Prolongement du Tramway T1 à Colombes	6,0 km	2016	Avant 2020
Prolongement du Tramway T3 à Portes d'Asnières	5,0 km	2015	2017
Prolongement du Tramway T7 à Juvisy	3,8 km	2015	Avant 2020
Prolongement du Tramway T8 au pôle Rosa Parks (RER E)	8,0 km	Avant 2020	Avant 2025

Le réseau de tangentielle offrira à terme un nouveau transport collectif fiable et efficace desservant la proche et moyenne couronne.

Projet	km	Début des travaux	Date de mise en service
Tangentielle Nord phase 1 Epinay – Le Bourget	11,0 km	en travaux	2016
Tangentielle Nord phase 2 à Sartrouville et à Noisy	17,0 km	Avant 2020	Avant 2025
Tangentielle Ouest phase 1 Saint-Cyr – Saint-Germain	19,0 km	2015	2017
Tangentielle Ouest phase 2 jusqu'à Achères	10,0 km	Avant 2020	Avant 2025
Tram-train Massy-Evry	20,0 km	2015	Avant 2020
Débranchement du T4 à Clichy-Montfermeuil	6,0 km	2015	2017

D. Projets programmés sur les pôles d'échanges

Le réaménagement de gares permettra d'améliorer dans les échanges entre les modes dans ces lieux clés.

Projet	Début des travaux	Date de mise en service
Pôle de Rosa Parks	en travaux	2015
Pôle de Versailles Chantiers	en travaux	2016
Pôle de Nanterre Université	en travaux	2015
Pôle de Juvisy	2014	Avant 2020
Pôle de Pompadour	en travaux	2013

E. Projets programmés sur les bus à haut niveau de service

Outre ces projets structurants, de nombreux projets de bus à haut niveau de service (BHNS) seront mis en service en Ile-de-France, dont notamment le BHNS du plateau de Saclay (2015) et le BHNS du barreau de Gonesse (progressivement à partir de fin 2013).

2. Des investissements d'exploitation complémentaires réalisés par RFF et la SNCF

Action 2 :

→ **Améliorer les conditions de déplacements des usagers des transports du quotidien en poursuivant les investissements relatifs à la qualité de service.**

RFF et la SNCF ont recensé un ensemble de projets réalisables d'ici 2017 afin d'améliorer le confort du client et la robustesse de l'exploitation. Ils seront examinés dans le cadre des programmes d'investissement prévus par les contrats liant le STIF et les opérateurs, de la convention liant le STIF à RFF, ainsi que des schémas directeurs des RER. **L'ensemble de ces investissements est évalué entre 400 et 500 millions d'euros.**

→ **Investissements destinés à améliorer en permanence l'accueil et le confort perçu par le voyageur**

Il s'agit d'un ensemble d'opérations réalisables à court terme autour de trois priorités :

- rénover les quais et les espaces (rénovation de gares, de souterrains, mise en place d'abris filants, de mobilier de quai...).
- améliorer l'information des voyageurs (affichage et sonorisation).
- sécuriser les gares (traitements anti graffitis et élargissement des zones d'action couvertes par le réseau radio de sécurité de la SNCF en Ile-de-France).

Ces opérations sont une base de concertation qui pourra évoluer en fonction des avis recueillis auprès des Franciliens.

→ **Investissements destinés à renforcer la robustesse de l'exploitation**

Trois principes directeurs sont retenus :

- **Protéger le réseau**

Les circulations sont souvent perturbées par des intrusions de personnes sur le réseau, des divagations d'animaux, voire des actes de malveillance. L'installation de clôtures a fait ses preuves. Il est donc prévu d'augmenter le nombre de zones protégées (250 km).

- **Augmenter la disponibilité du matériel roulant**

La disponibilité du matériel est une des clés principales de la régularité. Il est recherché le déploiement d'une maintenance d'urgence du matériel roulant et un rapprochement des stationnements des lieux d'utilisation :

- équiper le matériel roulant des lignes C et D de télédiagnostic pour optimiser les délais de réparation.
- définir un schéma d'implantation de sites de maintenance d'urgence et de garage pour positionner les rames au plus près du besoin.
- **Améliorer la performance du réseau**

La performance du réseau peut être augmentée par des compléments d'installations très ciblés portant sur sa fiabilité, et surtout sur la souplesse d'exploitation en cas d'incident :

- créer des voies de retournement pour isoler le tronçon impacté par une perturbation et continuer l'exploitation sur le reste de la ligne.
- renforcer des sous-stations d'alimentation électrique pour augmenter la puissance fournie à l'ensemble de la ligne.
- remplacer à titre préventif des composants électroniques de signalisation pour réduire fortement l'occurrence des incidents de signalisation.
- améliorer le débit des trains au niveau des nœuds de convergence.
- créer des quais supplémentaires pour fluidifier le trafic en gare.

3. Des actions concrètes d'organisation pour améliorer la régularité au quotidien

Action 3 :

→ **Renforcer la maîtrise des opérations d'investissement à travers le développement de « plateaux communs »**

Le réseau francilien supporte une densité exceptionnelle de circulation, dans un contexte de mixité des usages : les mêmes voies sont souvent utilisées par des TGV, des RER, des TER ou encore des trains de fret. La réalisation des travaux est, dans ces conditions, soumise à de nombreuses contraintes. On constate aujourd'hui qu'un certain nombre de projets subissent des dérives en termes de calendrier et de coûts.

Face à cette situation, **RFF et SNCF sont chargés de définir une organisation de la maîtrise d'ouvrage, de la maîtrise d'œuvre et du pilotage des travaux plus performante, adaptée à l'exceptionnelle complexité du réseau francilien.**

Les objectifs sont de resserrer la chaîne de décision, de renforcer le pilotage par les risques et d'identifier un responsable unique par projet.

Dans ce cadre, **le développement de « plateaux communs »**, associant, sous la responsabilité d'un chef de projet identifié, des représentants de toutes les entités engagées dans la conception et la réalisation des projets constitue une amélioration intéressante : tel est déjà le cas du projet Eole depuis 2010, puis du schéma directeur d'accessibilité, et tout prochainement du projet TLN (Tangentielle Nord).

Action 4 :

→ **Préparer dès aujourd'hui la mise en place d'un gestionnaire d'infrastructure unifié (GIU) en Ile-de-France.**

Il est nécessaire d'optimiser la gestion des plages travaux, qui est absolument cruciale sur un réseau utilisé aussi intensément.

A cet égard, des instances transversales de coordination sur les circulations et les besoins de capacité de travaux sont en place, avec l'objectif d'allonger l'horizon de planification. Ces instances spécifiques à l'Ile-de-France s'inscrivent dans le processus national, pour lequel une plateforme de concertation et d'arbitrage sillons-travaux vient d'être mise en place.

Pour assurer rapidement un pilotage d'entreprise sur l'ensemble des sujets, le gestionnaire d'infrastructure unifié sera préfiguré en Ile-de-France, sous l'autorité d'un directeur général: il sera chargé d'intégrer le suivi des circulations, la planification et le suivi des travaux et l'entretien du réseau. Il assurera la mise en œuvre du grand projet de modernisation du réseau et poursuivra l'effort engagé de renforcement de la maintenance.

Enfin, pour mieux s'adapter aux conditions spécifiques d'exploitation en zone hyperdense, RFF et la SNCF créeront cette année un pôle de compétences dédié.

Action 5 :

→ **Intégrer l'exploitation du RER A et du RER B**

Le rapport de la commission d'enquête sur les RER a formalisé des propositions pour réformer la gouvernance du système RER.

Les lignes A et B du RER sont aujourd'hui co-exploitées par la RATP et la SNCF, et comme le soulignait le rapport de la commission d'enquête présidée par Daniel Goldberg dans sa

première proposition, il est nécessaire d'en unifier le commandement pour améliorer les conditions d'exploitation – et partant, les conditions de transports des voyageurs qui les empruntent.

Le respect du dialogue social est une condition essentielle à la réussite de cette démarche.

Suite au travail réalisé par les deux entreprises auquel RFF est associé, le commandement unifié de la ligne B (CUB) sera mis en place en octobre 2013.

Sur la ligne A, les réflexions engagées seront poursuivies sous la forme d'un groupe de travail qui devra définir avant la mi 2013, les modalités de la mise en place d'un centre de commandement unifié. Il conviendra d'explorer les conditions d'une réglementation unifiée des règles de circulation.

Action 6 :

→ Faire évoluer la réglementation d'exploitation pour prendre en compte les spécificités d'un réseau en zone hyper dense

L'enchaînement d'incidents qui a conduit à la paralysie d'une partie du réseau le 7 novembre est lié à l'application de règles de circulation qui s'avèrent mal adaptées à un réseau aussi dense que celui d'Île-de-France.

La réglementation doit être revue pour réduire les risques de paralysie des transports en pareils cas. Le groupe de travail mis en place suite aux incidents de novembre dernier a conclu que les règles devront évoluer, notamment pour permettre la marche à vue dans des cas qui requièrent aujourd'hui l'arrêt des trains. Ces nouvelles règles seront validées dès l'été 2013. Après la formation des 15 000 conducteurs de train concernés, elles entreront en vigueur au cours du 1er trimestre 2014.

Par ailleurs, dès le déploiement du GSM-R en Île-de-France en 2015, les règles relatives à la conduite à tenir par un conducteur recevant une alerte radio devront être conformes aux règles européennes en cours de finalisation.

Action 7 :

→ Améliorer le traitement des perturbations consécutives aux suicides

Le réseau est confronté à de nombreux suicides : plus de 450 par an. Ces événements dramatiques ont des conséquences lourdes pour son exploitation. Dans certains cas extrêmes, comme celui du 8 février dernier dans la partie souterraine de la gare du Nord, plusieurs heures d'interruption du trafic peuvent en découler, impactant des centaines de trains et des centaines de milliers de voyageurs.

Dans ces situations, il est particulièrement important qu'une action publique efficace permette de conjuguer le strict respect des procédures judiciaires et un retour le plus rapide possible à une exploitation normale.

Les services de l'Etat et les opérateurs conviennent d'améliorer l'intervention des acteurs et de mettre au point d'ici la fin du mois de juin des de nouvelles modalités d'actions plus efficaces devant intervenir dans ces situations.

Action 8 :

→ Renforcer la lutte contre les vols de câbles

L'infrastructure ferroviaire est devenue, depuis un passé récent, une cible privilégiée pour les auteurs de vols de métaux. Les câbles électriques qui parcourent le réseau de chemin de fer sont les plus convoités. Or, les vols de câbles en cuivre compromettent la bonne exploitation du réseau avec des effets importants pour les voyageurs, souvent pendant plusieurs heures, ce qui pénalise

la circulation des trains et met en cause la sécurité des voyageurs et des agents.

L'Île-de-France est l'une des régions les plus touchées, notamment au second semestre 2012. 20% des vols de métaux recensés au niveau national le sont dans la région.

Il s'agit de maîtriser puis d'inverser la courbe des vols.

RFF a ainsi déjà prévu d'investir 9 M€ en Île-de-France, dans le cadre d'un plan national de 30 M€ sur la période 2013-2014.

RFF et la SNCF mettent en œuvre toute une série d'actions pour renforcer la prévention des vols, à la fois par la mobilisation de moyens humains, en étroite coopération avec les forces de l'ordre, et des investissements sur le réseau, notamment :

- la sécurisation des postes d'aiguillage, sous-stations, parcs de câbles,
- le déploiement du système de surveillance SÉZAM (Sécurisation de Zones par Alarme Mobile) pour les sections de voies les plus visées par les actes de malveillance,
- l'installation de clôtures artificielles et végétales,
- l'ancrage et enfouissement des câbles
- la poursuite du développement de nouveaux dispositifs par exemple pour la localisation des points de coupure des câbles ou la recherche d'alternatives à l'usage de câbles en cuivre.

L'Office central de lutte contre la délinquance itinérante (OCLDI) et les services de police et unités de gendarmerie nationales organisent des tournées communes et des opérations de police administrative. **La surveillance aérienne sera intensifiée en Île-de-France.**

Des actions de contrôle chez les ferrailleurs notamment dans les zones les plus touchées sont prévues.

Au-delà de la prévention et de la dissuasion de ces vols, la réponse pénale constitue un outil supplémentaire. Les parquets seront à nouveau sensibilisés aux conséquences sur les circulations et à la mise en danger des agents qui entretiennent les voies.

4. Renforcer l'information des voyageurs

Action 9 :

→ **Etendre l'action de l'autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) aux lignes de l'Île-de-France**

Le STIF met d'ores et déjà à la disposition du public sur son site internet un bulletin trimestriel sur la qualité des services de transports en Ile-de-France. L'information portant sur la ponctualité voyageurs y est précisée ligne par ligne.

L'autorité de la qualité de service dans les transports (AQST), qui délivre aujourd'hui une information sur la qualité des liaisons ferroviaires nationales et internationales, verra **son action étendue aux lignes du Transilien d'ici l'été**, en prenant en compte des indicateurs de régularité retenus par le STIF dans ses contrats avec les opérateurs

Action 10 :

→ **Mettre la stratégie industrielle de la SNCF et de la RATP au service de l'information des voyageurs.**

Les contrats d'exploitation signés entre le STIF et les opérateurs font de l'amélioration et du développement de l'information voyageur un enjeu essentiel.

Les opérateurs poursuivent le développement des outils permettant aux voyageurs d'être informés sur la situation du trafic en temps réel à tout moment et dans toutes les situations. L'information voyageurs, disponible en station, en voiture et hors du réseau doit être fiable, rapide, évolutive, en particulier en situation perturbée. Elle doit aussi pouvoir être accessible et compréhensible par tous.

Par ailleurs, les outils existants concernant la recherche d'un trajet en situation normale doivent pouvoir être efficaces en situation perturbée.

La SNCF et la RATP accéléreront la mise en œuvre du schéma directeur de l'information voyageur défini par le STIF, en particulier dans le déploiement des nouveaux équipements d'informations visuelles et sonores dans les gares et dans les véhicules, et renforceront leur coopération en matière de diffusion de l'information en situation perturbée pour offrir aux voyageurs une information cohérente et d'égale qualité.