

Quelques chiffres : Transilien représente 3 millions de voyageurs tous les jours ; c'est 2% du territoire, 10% du réseau de la SNCF en km et pourtant c'est 70% des voyageurs. Il s'agit donc d'un réseau extrêmement dense. 3 millions de voyageurs, c'est l'équivalent d'un Airbus 380 qui décollerait toutes les 6 secondes, c'est 6000 trains qui circulent en permanence, 14 lignes, 380 gares, 47 lignes de bus « noctiliens ». Dans un tel contexte, un des défis majeurs auquel fait face Transilien est de chercher à améliorer le transport de tous ces voyageurs sachant que le réseau est aujourd'hui saturé aux heures de pointe, alors même que le nombre de voyageurs augmente de manière accélérée.

Ces voyageurs ont des exigences (pression sur le temps dans les grandes métropoles) et des besoins différenciés (on ne voyage pas de la même manière si on est avec ses enfants, si on est seul à aller au travail le matin, ou si on est un senior qui entend mal ou se déplace avec difficulté).

Aujourd'hui, Transilien propose un certain nombre de services qui permettent d'assurer l'information des voyageurs en temps réel. Tous les moyens digitaux sont utilisés pour diffuser cette information : des alertes par SMS ou par mail sur l'état de sa ligne, l'application mobile qui vous permet de connaître ses itinéraires et de localiser son train en temps réel, des fils Twitter développés récemment pour informer de la manière la plus instantanée possible, et des radios SNCF qui se déploient progressivement.

D'autre part, des services viennent améliorer le quotidien des voyageurs dans leurs déplacements : des services à destination des personnes à mobilité réduite, des services d'inter-modalité : parkings à vélo, l'aide au covoiturage entre les voyageurs.

La démarche d'open innovation

En impulsant une démarche d'innovation ouverte, Transilien s'ouvre sur son écosystème extérieur pour à la fois valoriser son champ créatif, faire participer les utilisateurs à la création de services, gagner en expertise, réussir à détecter des opportunités. C'est aussi l'opportunité de faire évoluer un groupe comme la SNCF vers une nouvelle culture de projet.

La démarche comporte trois volets : l'open data, qui permet aux communautés externes de se saisir des données, pour imaginer et créer des applications. Le deuxième volet, c'est d'animer les communautés en leur faisant savoir qu'ils peuvent participer à des initiatives SNCF. Le troisième volet c'est de créer le partenariat qui va permettre de travailler à la création d'un service avec une start-up.

L'open data SNCF Transilien

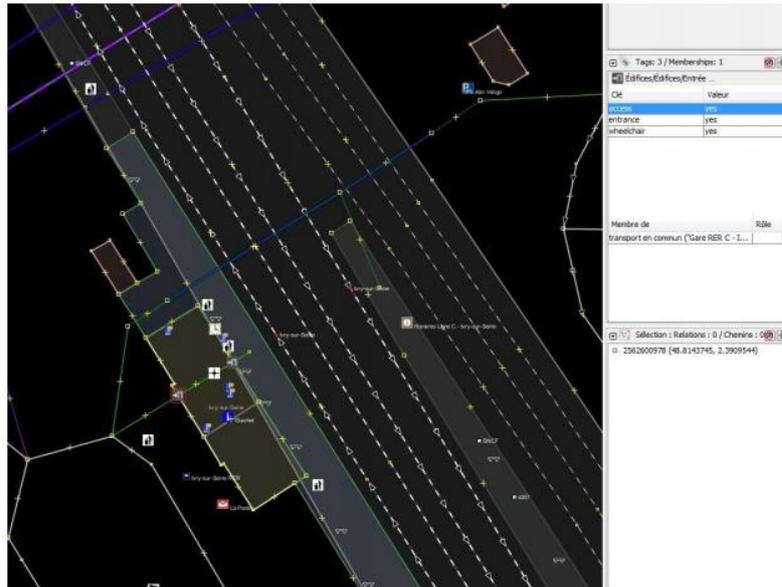
C'est un axe qui a été pris par la SNCF dès 2011. Il répond pour le groupe à deux enjeux : une volonté de transparence, l'intention de stimuler l'innovation. Il s'agit d'un véritable choix avec la mise en place d'une organisation qui pilote l'open data au niveau SNCF et la règle que chaque branche peut choisir sa posture vis-à-vis de l'open data.

Pour Transilien, 12 jeux de données ont été publiés sur le site open data SNCF (<http://data.sncf.com/>) qui rassemble toutes les initiatives du groupe. Ces données concernent :

- les équipements : un travail important a été fait sur l'accessibilité des équipements dans la gare ;
- les services ;
- les données horaires

L'open data constitue une opportunité de collaboration avec des innovateurs externes, mais c'est aussi une opportunité pour transformer l'entreprise en interne et de promouvoir la culture des données. Il y a en effet, avant l'ouverture des données, un travail préalable qui est de s'assurer de la qualité des données (identification du producteur, rythme de mise à jour).

L'ouverture des données cartographiques, entreprise en 2013, constitue un nouveau chantier d'innovation très vaste pour les communautés avec lesquelles travaille Transilien. La décision a en effet été prise de cartographier toutes les gares de la ligne C en collaboration avec Open Street Map, le leader de la cartographie collaborative.



Cette cartographie a été initiée lors d'un événement d'innovation ouverte sur l'accessibilité. Transilien souhaitait rendre possible la création de services pour améliorer la mobilité des PMR sur le réseau, en mettant à disposition des développeurs les données de cheminement.

Durant l'événement, mené en novembre 2013, on a pu mesurer le potentiel de ces données que beaucoup d'équipes avaient utilisées.

L'animation des communautés

Depuis 2011 Transilien a organisé un certain nombre d'événements pour faire connaître sa démarche aux utilisateurs et les thématiques clés identifiées.

Les Hack Days

Cette démarche a commencé, en 2011, par un appel à idées auprès des utilisateurs qui a permis de recueillir 200 idées de nouveaux services. Il a été suivi, en juin 2012, par les « Hackdays transiliens » (<http://opendata.transilien.com/blog/tag/hack-days/>), 48 heures de « hackaton ».

Hackcess

L'opération a été renouvelée en 2013 avec « Hackcess », un accélérateur de création de services connectés spécifiquement centrés sur les besoins des personnes à mobilité réduite. La démarche Hackcess fait appel à l'intelligence collective pour concevoir, expérimenter et généraliser les solutions qui amélioreront les conditions de voyage de chacun : il s'agit de croiser les besoins de toutes les personnes à mobilité réduite, l'expérience des voyageurs et des associations, les ressources de SNCF Transilien et le talent des développeurs.

Hackcess s'est déroulé en plusieurs temps : d'abord, par la tenue d'un atelier réunissant des personnes à mobilité réduite pour réfléchir aux obstacles qu'elles rencontrent au quotidien et aux solutions qui pourraient être développées pour y faire face. Ces idées ont permis d'alimenter le Hackaton qui a eu lieu en novembre 2013 dans lequel il y a eu 60 participants et qui a donné lieu à 10 projets venus de toute l'Europe. Trois projets ont été élus et sont accompagnés depuis novembre par Transilien. Dans une logique de partenariat, des moyens techniques et humains sont mis à leur disposition pour permettre à ces équipes d'arriver au bout de leurs projets.

Tranquilien

Tranquilien est une application conçue par SNCF en partenariat avec une start-up issues de la démarche open-innovation de Transilien.

Le principe est d'aider les voyageurs à améliorer le confort de leur trajet en leur donnant l'information sur l'affluence qu'il va y avoir dans leur train. L'enjeu est de permettre aux voyageurs, face à la saturation du réseau, de prendre un train moins saturé, et éventuellement de fluidifier les flux sur les périodes de pointe. Cette idée a émergé du concours utilisateurs 2011 ; ensuite, lors du Hackaton 2012, une équipe a commencé à travailler sur un modèle prédictif.

Dans Tranquilien, lorsque vous cherchez votre itinéraire, l'application vous indique tous les trains avec la charge qui est prévue pour vous permettre de décider, si le train que vous prenez d'habitude est plein, de prendre un autre train où l'affluence est moindre. La particularité de Tranquilien est de permettre à l'utilisateur de contribuer à l'information d'affluence dans son train.

En conclusion cette démarche d'open innovation permet d'innover différemment en stimulant la créativité, la prise en compte des besoins et initiatives des usagers, expertise technologique et flexibilité.