RER D

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

Point d'étape

Juin 2009

RER D

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

Plan de la présentation

1. Rappel du contexte
2. L'avancement général du programme
3. La régularité
4. L'information voyageurs
5. La tranquillité
6. Le confort

RER D

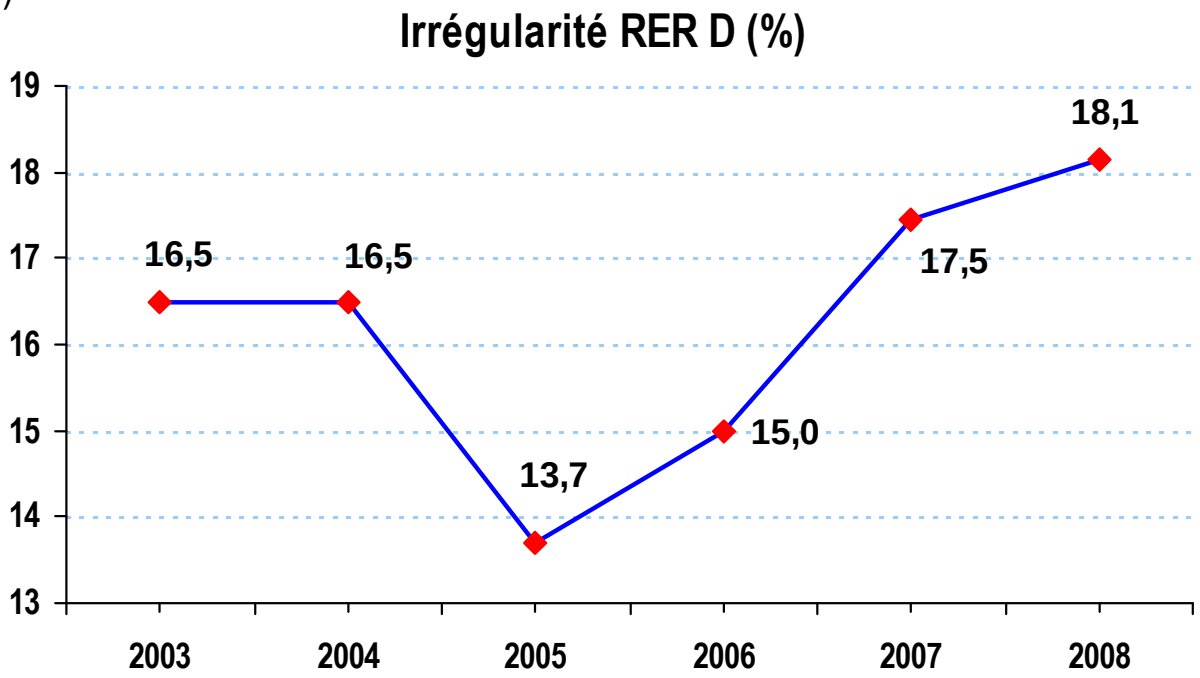
D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

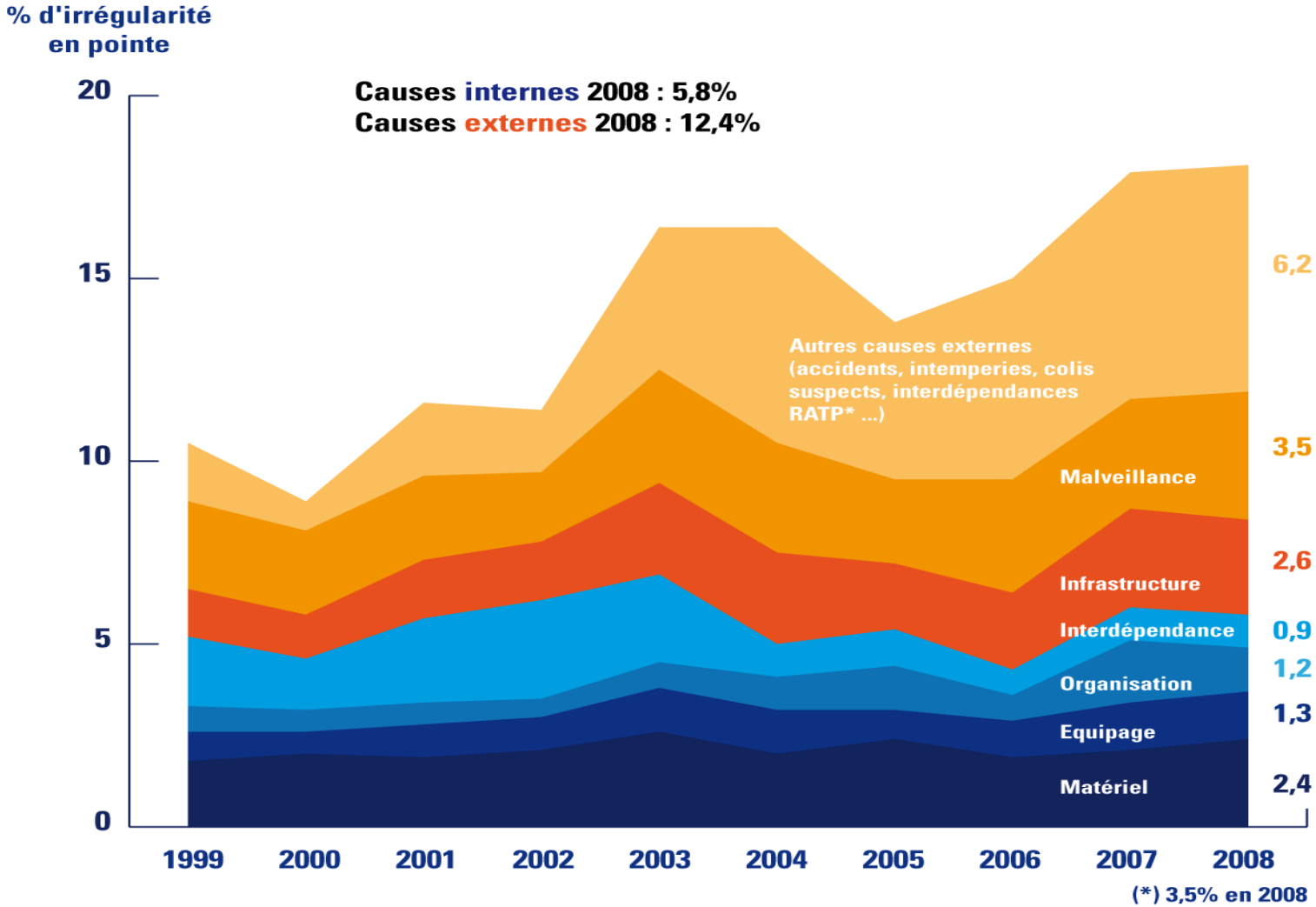
1. Rappel du contexte

Une ligne à l'exploitation difficile

- 160 km, 59 gares
- 550 000 voyageurs par jour (+40% en 8 ans)
- 450 trains par jour (dont 150 en heures de pointe)
- Configuration de ligne complexe (5 branches, 11 postes d'aiguillage…)
- Infrastructure déficiente et très sollicitée (tunnel du Châtelet, voies partagées…)
- Matériel roulant vieillissant (« petits gris »)
- Malveillance importante
- 25 passages à niveau



Évolution des causes d'irrégularité



2. Avancement général du programme

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

Avancement général

Le programme « D Maintenant ! », lancé en mai 2008 pour un budget de 100 M€ entièrement financé par la SNCF, vise à diminuer d'un tiers au moins les retards de la ligne D d'ici à la fin 2009.

A ce stade :

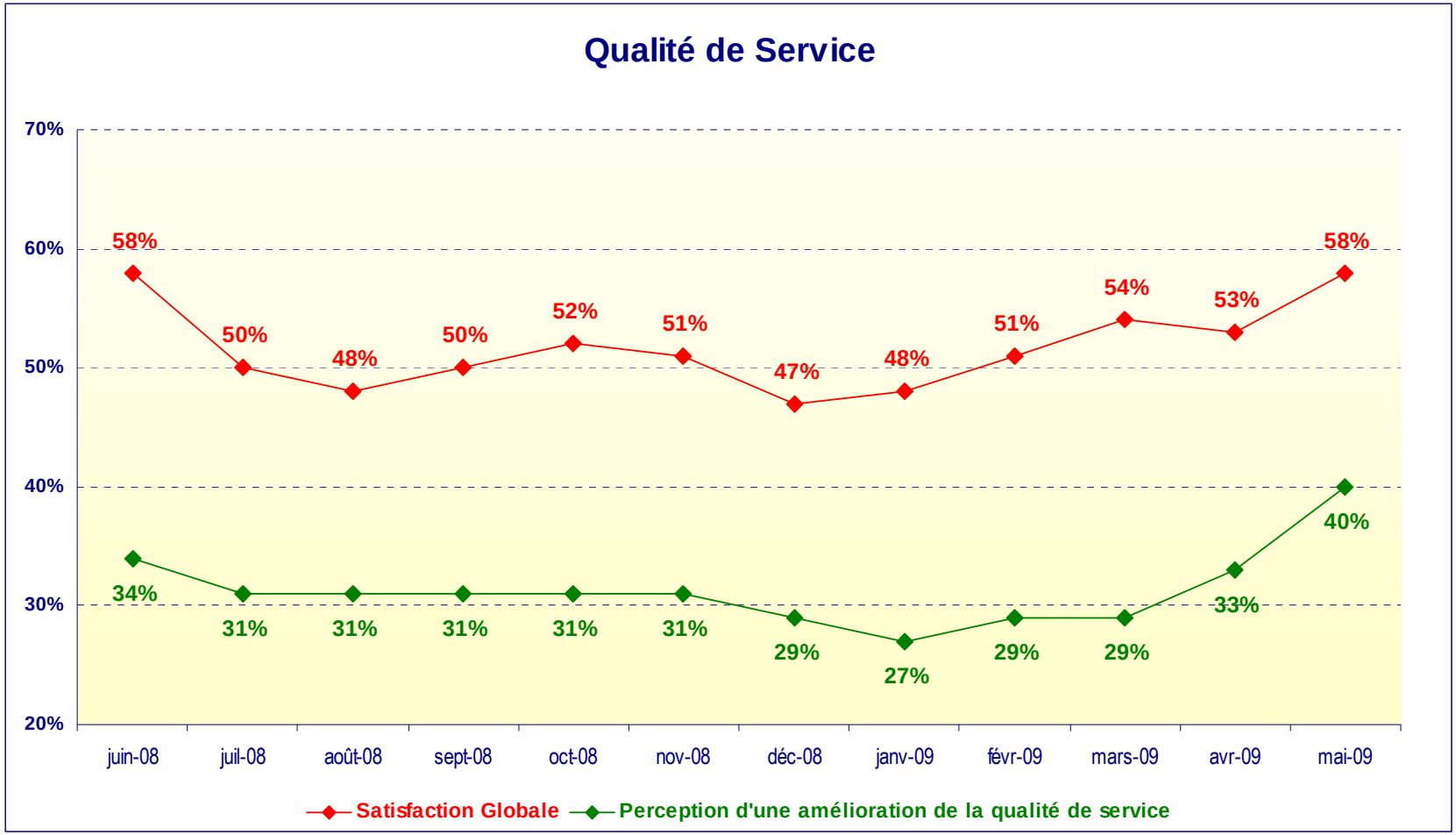
- **la totalité du budget est engagée**, dont :
  - 95 M€ sur 2008/2008
  - 5 M€ pour pérenniser les dispositifs humains en 2010 et 2011

- **27 M€ sont déjà dépensés**, dont :
  - 17 M€ (sur les 50 M€ engagés) pour le volet Ponctualité
  - 7 M€ (sur les 25 M€ engagés) pour le volet Information voyageurs
  - 0,5 M€ (sur les 5 M€ engagés) pour le volet Tranquillité
  - 1,5 M€ (sur les 15 M€ engagés) pour le volet Confort
  - 1 M€ (sur les 5 M€ engagés) pour le volet Locaux de service

Résultats généraux "Qualité de service "

Depuis janvier, la tendance est positive mais l'objectif n'est pas encore atteint.

➢ retour au niveau de juin 2008 après une forte dégradation au 2e semestre 2008



Source : enquête téléphonique « D Mesure », 85 clients interrogés par jour

Résultats généraux "Régularité"

Régularité mesurée

- **mai 2009 : 11,9 % d'irrégularité** contre 17,8% en mai 2008 soit une baisse de 33% des retards
- 8e semaine consécutive à l'objectif

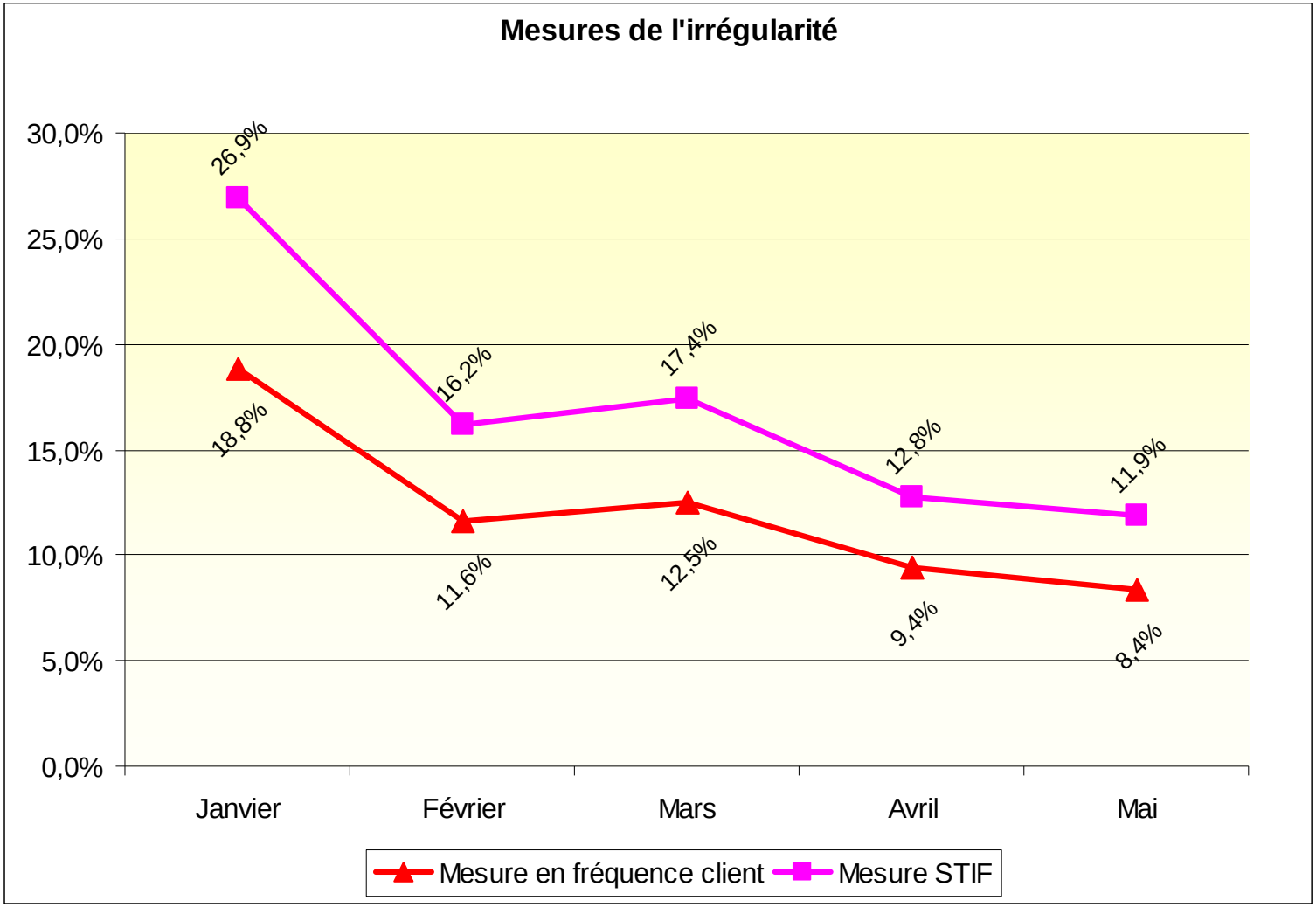
Ces résultats sont encourageants mais restent fragiles.
Le cumul de l'année 2009 est encore très affecté par les mauvais résultats de janvier et février.

Régularité perçue par les clients

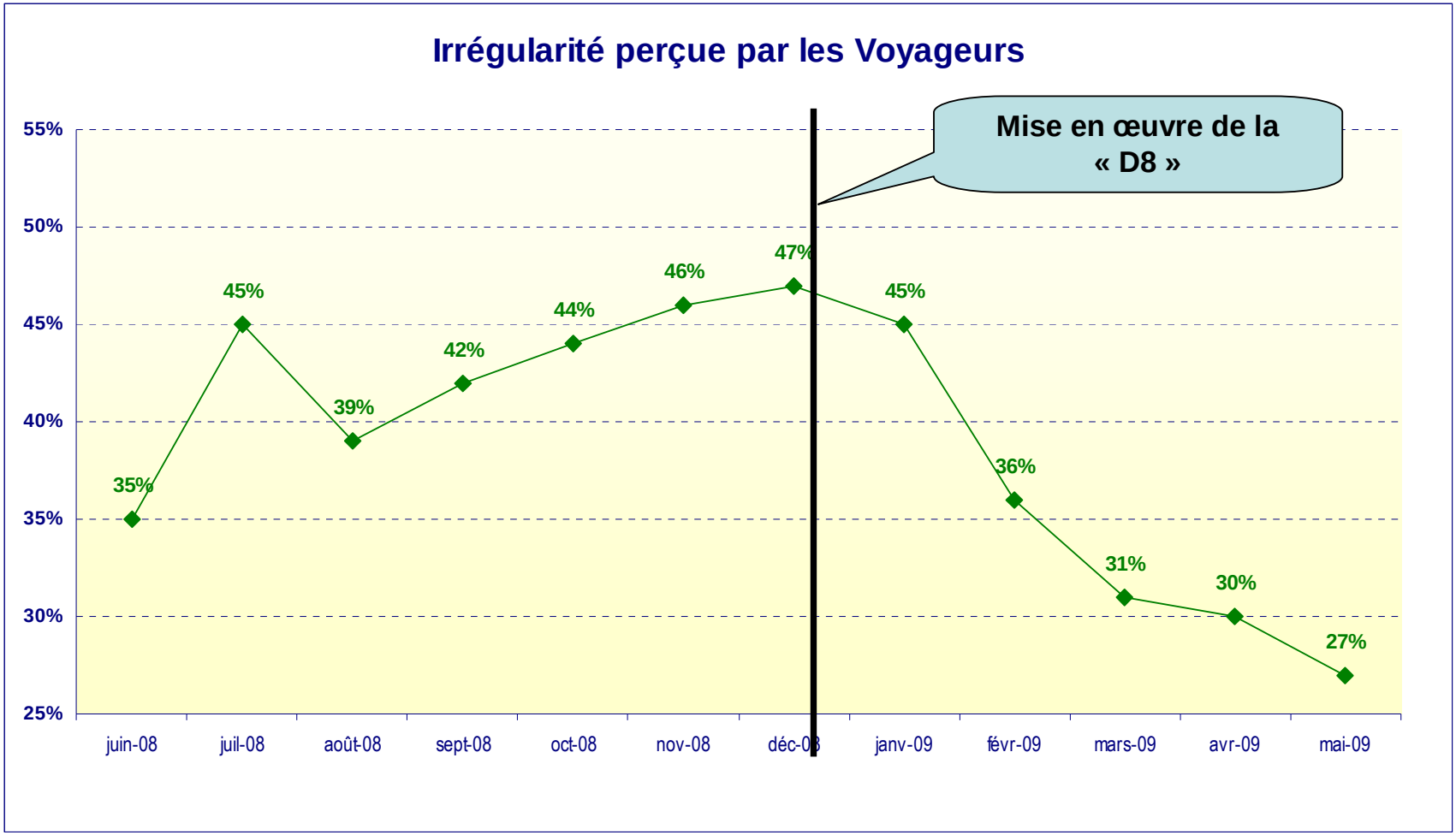
En mai 2009, l'enquête de satisfaction « D-Mesure » montre que :

- 45% des voyageurs considèrent que la régularité s'améliore
- 27% des voyageurs déclarent avoir subi une perturbation la veille de l'interview, soit le **taux le plus bas depuis un an**

Mesures de l'Irrégularité



Perception de l'Irrégularité



Source : enquête téléphonique « D Mesure », 85 clients interrogés par jour

RER D

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

3. Actions pour la Ponctualité

Nouvelle desserte : des débuts difficiles…

La régularité de la ligne D depuis la mise en place de la nouvelle desserte « D8 » au 14 décembre 2008 n'a pas été satisfaisante au cours du mois de janvier. Un grand nombre d'événements exceptionnels se sont produits :

L'infrastructure

• Dérangement de signalisation à Vert de Maisons le 07 /01 : 34 trains touchés
• 5 rails cassés les 28/01 et 30/01 !!!! : 40 trains touchés
• Dérangement d'un signal à Paris Lyon le 06/03 : 28 trains touchés
• Absence d'alimentation à Paris Nord le 02/04 : 52 trains touchés

Les événements extérieurs

• défaut alimentation RTE, à Paris Lyon, dû au froid, le 06/01 : 42 trains touchés
• suicide à Viry Châtillon le 15/01 : 57 trains touchés.
• chutes de neige importantes le 02/02 : 39 trains touchés
• personne en état d'ébriété dans un train à Garges avec intervention des pompiers le 04/02 : 20 trains touchés
• personne dans le tunnel Châtelet – Gare du Nord le 09/02 : 30 trains touchés
• panne d'un train de la ligne B à Gare du Nord le 23/02 : 56 trains touchés.
• heurt d'une camionnette à un passage à niveau à Mennecy le 02/03 : 29 trains touchés
• manifestation étudiante sur les voies de la gare de Lyon le 11/03 : 29 trains touchés
• Jet de pierres sur un train de la ligne B : 17 trains touchés

La disponibilité et la fiabilité du matériel

Les conditions climatiques de début janvier ont fortement dégradé notre production : perturbation directes + n'ont pas permis aux ateliers de de travailler correctement sur les rames car les trains n'ont pas toujours pu être rapatriés sur leurs sites de garages.
Depuis le 19 janvier, grâce aux organisations particulières mises en place par les 2 ateliers, la situation « matériel » s'est nettement améliorée.

… mais des gains incontestables

Une souplesse d'exploitation au nord de la ligne

L'allongement des temps de retournement à Villiers le Bel et Goussainville permet de résorber les retards accumulés sur le parcours Sud ➔Nord et ainsi, les trains partent à l'heure en direction du Sud.

Moins de conflits entre Châtelet et Gare du Nord

La diminution du nombre de trains en pointe dans le tunnel commun B et D, conjointement à la mise en oeuvre de 80 trains « interopérés » a permis une meilleure circulation des trains de la ligne D.

A ce jour, une baisse de 28% des retards dus aux conflits de circulation dans le tunnel a pu être observée.

Avec l'ancienne desserte, la régularité de ces premières semaines aurait donc été plus mauvaise.

Les autres actions sur l'exploitation

Les régulateurs de flux sont en place en Gare du Nord et Gare de Lyon en soirée (16h-20h) depuis le 1er décembre 2008, pour une durée de 7 mois.

- **85% des clients jugent le dispositif utile** (enquête réalisée au mois de mai sur 3000 clients)
- les premiers résultats de l'étude des temps de stationnement sont positifs

Les Escales Transilien à Corbeil, Melun et Paris Lyon, points de contact sol/bord fonctionnant sur le modèle des escales Grandes Lignes, permettent d'améliorer la coordination des différents métiers en opérationnel.

La mission sur la gestion des circulations est en cours. Une expérimentation va être lancée entre Septembre et Novembre.

Les travaux d'infrastructure

Remplacements préventifs

- 14 demi-aiguillages dans la zone de Paris Nord et demi-ferrures à Paris Lyon
- Éléments caténaires sur le tronçon Paris – La Plaine
- 8,5 km de câbles sur une artère 15 kV
- 3,5 km de rails entre Paris et Villeneuve St-Georges

Protection des installations :

- Renforcement de 200 portes de guérites pour lutter contre la malveillance
- Renforcement de la protection de 5 sous-stations

Investissements

- Remplacement de 339 feux de signalisation par des matrices à diodes
- Fiabilisation de l'alimentation de 144 feux de signalisation

Renforcement des capacités d'intervention

- Création d'accès pour engins caténaires tous les 10 km (fin en octobre 2009)
- Mise en œuvre de parcs de secours à proximité de lieux stratégiques, comme par exemple la mise à disposition d'un aiguillage de réserve à proximité de la bifurcation de Grigny

La maintenance du Matériel Roulant

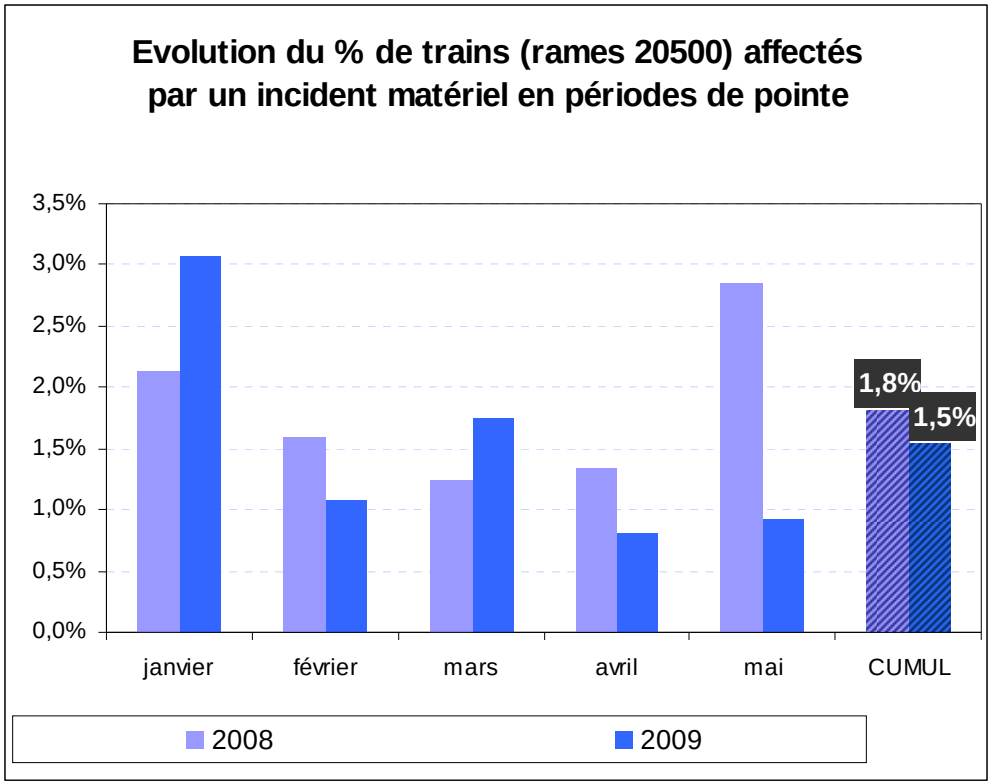
La fiabilisation de la logistique se poursuit, le niveau des stocks est surveillé quotidiennement et pour certaines pièces, une augmentation du niveau minimum est en cours.

Les deux ateliers (Joncherolles et Villeneuve) ont recruté 18 agents pour les 18 postes créés.

Le pilotage de la production est désormais commun aux 2 ateliers, ce qui améliore la production au jour le jour.

Des dotations d'outillages et de petits investissements sont en cours

Un travail spécifique est mené par les 2 ateliers et le centre opérationnel ligne D pour améliorer la disponibilité et les rendez vous de maintenance.



RER D

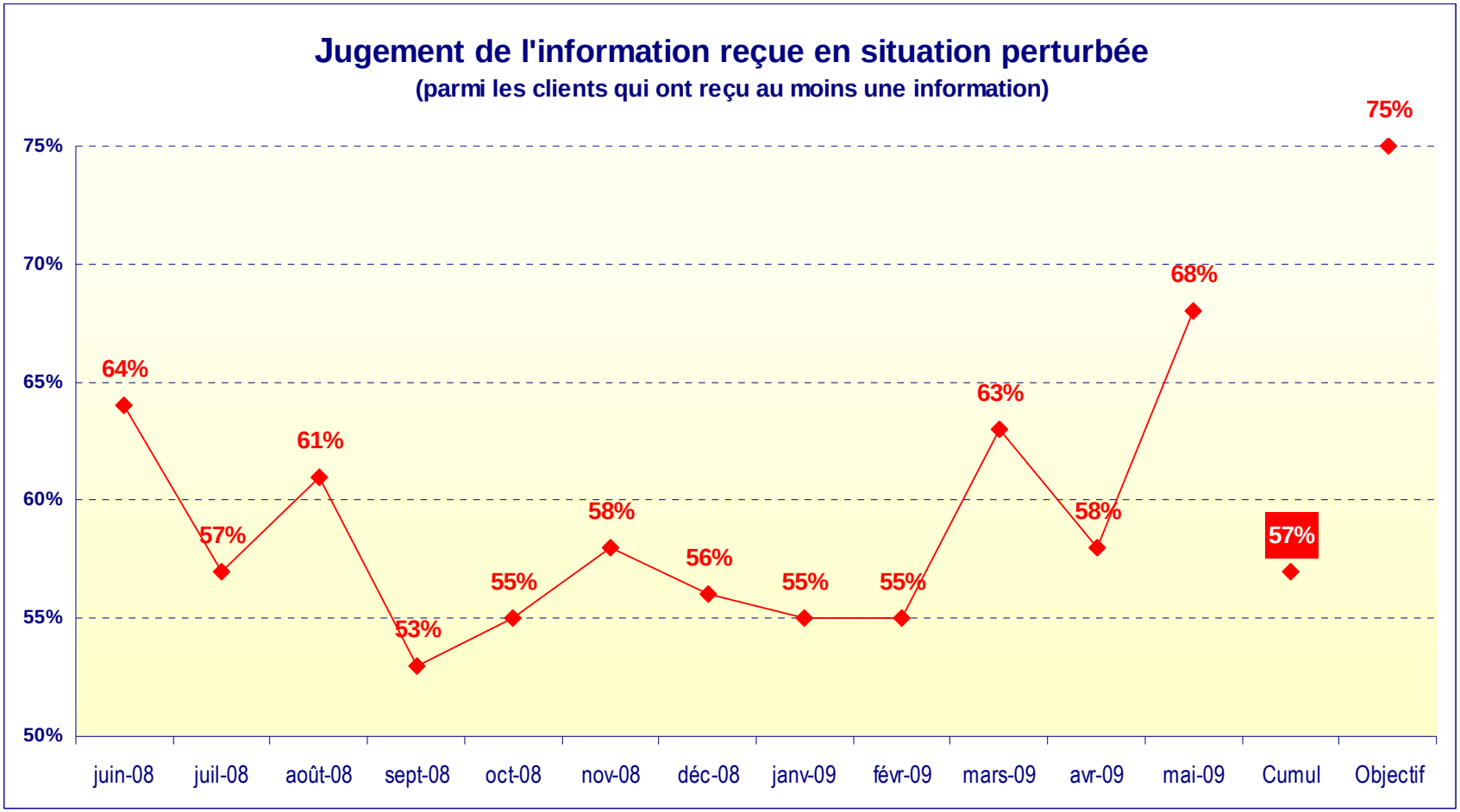
D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

4. Information Voyageurs

La perception des voyageurs

L'information en situation perturbée est la première des attentes



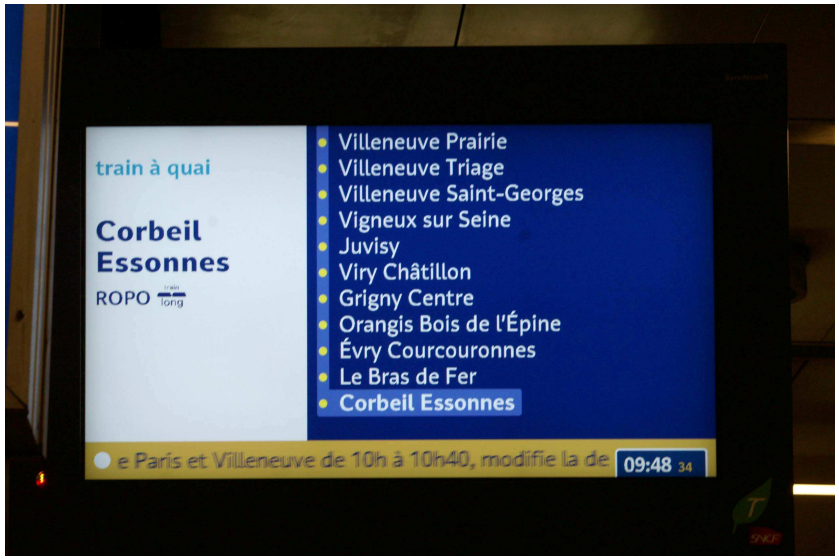
Source : enquête téléphonique « D Mesure », 85 clients interrogés par jour

Nouveaux écrans, nouvelle sonorisation

Écrans de nouvelle génération : **la moitié des 1204 écrans sont posés** à fin juin

- 4 gares totalement équipées : Cesson, Melun, Garges-Sarcelles et Villeneuve St-Georges
- les travaux de pose sont en cours dans les gares de Paris-Lyon, Paris-Nord, Stade-de-France et Maisons-Alfort
- les tirages de câbles ont commencé dans plusieurs autres gares

Sonorisation des gares : menée de pair avec les écrans dans les gares du tronçon central et dans les grandes gares de correspondance (250 haut-parleurs à Melun, 200 à Villeneuve St-Georges…)



Ecran TFT à Paris Gare de Lyon

Ecran à LED à Villeneuve St-Georges

Le SIVE (système d'information voyageurs embarqué) sonore

Fonctionnalités du SIVE sonore :

- Informe les clients à bord du train sur la desserte effectuée : mission générale du train, prochain arrêt
- Permet également la diffusion de messages préenregistrés, à disposition du conducteur

Technologie utilisée :

- Système constitué d'un module GPS qui calcule en temps réel la position du train et d'un module relié au dispositif de sonorisation du train

Déploiement prévu :

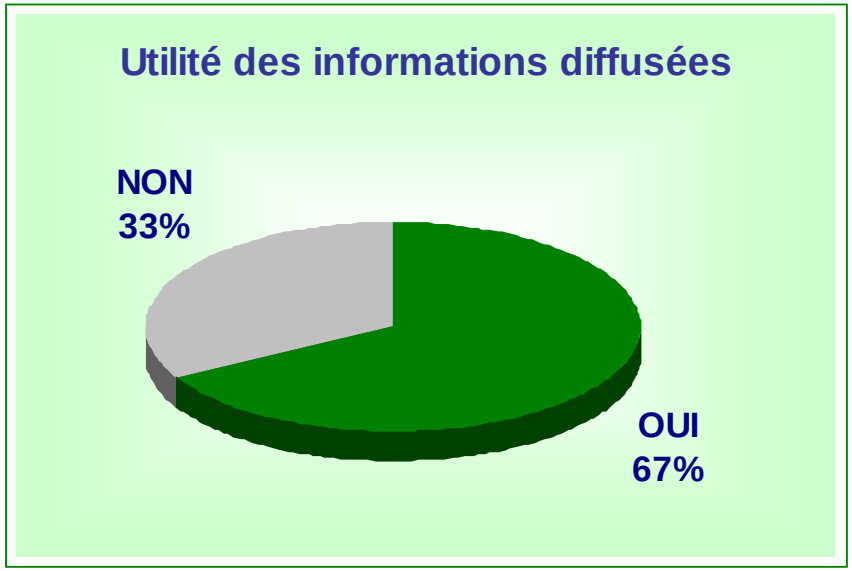
- Installé sur 70 rames d'ici décembre 2009, avant le déploiement d'un SIVE complet (visuel + sonore) sur l'ensemble du matériel
- Premières marches d'essai fin avril sans voyageurs et fin mai en service commercial. De nouvelles marches d'essais sont prévues fin juin

Radio Ligne D

- Lancée le 15 avril, elle est aujourd'hui diffusée sur les quais de Paris Gare de Lyon, Paris Gare du Nord et Stade de France
- Accessible en direct sur www.transilien.com
- Diffusion étendues aux gares du tronçon Villiers le Bel – Villeneuve St-Georges d'ici le 3 juillet, et à l'ensemble de la ligne d'ici la fin de l'année.

Le premier retour clients est positif

Des questions sur la Radio Ligne D ont été intégrées au questionnaire « D Mesure » en mai 2009



RER D

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

5. Tranquillité

Les Bornes d'Appel d'Urgence embarquées

Une rame expérimentale de la ligne D va être équipée de 8 Bornes d'Appels d'Urgence embarquées permettant de déclencher une alerte de détresse depuis le train, pour un test de 6 mois débutant cet automne.

Ces bornes embarquées seront reliées au même circuit que les bornes d'appel situées sur les quais.

Les appels sont traités 24h/24 par un centre de gestion spécialisé : l'opérateur sollicite, selon les cas, les secours médicaux ou le Poste de Commandement National Sûreté, qui fait intervenir la Sûreté ferroviaire et/ou les forces de l'ordre.

Emplacement des futures Bornes d'Appel d'Urgence Embarquées

Les autres actions Tranquillité

N° d'appel de détresse

- Basé sur un fonctionnement similaire aux Bornes d'Appel Embarquées, un numéro de detresse sera lancé à la de l'automne 2009.
- La solution technique est en développement et les opérateurs attaquent leur formation en Juillet

Médiation sociale

- Les premières équipes sont en place depuis fin octobre sur la zone Corbeil-Vigneux, avec un premier bilan positif
- Le dispositif a été étendu en décembre entre les gares de Pierrefitte-Stains et Survilliers-Fosses

Intermodalité

- Les correspondances sont désormais garanties sur le nord de la ligne avec la compagnie de bus Courriers d'Ile-de-France.

Le programme de videoprotection (cofinancé par le STIF et la Région Ile-de-France)

- Certains travaux sont menés en parallèle des installations d'écrans pour gagner du temps.

RER D

D Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

6. Confort

Les actions Confort

Le chantier confort a été bâti à partir des besoins de chaque gare :

- abris de quai (6 posés sur 29)
- confort d'attente : assises (146 bancs)
- équipements d'assistance pour les personnes à mobilité réduite : bande de guidage au sol et bornes sonores pour non voyants, bandes d'éveil de vigilance, plans de gare pour non voyants, doubles rampes d'escalier (206 escaliers)
- tri sélectif (112 poubelles posées sur 785)
- signalétique multimodale pour indiquer les bus, vélos et parcs relais
- sécurité : reprises ponctuelles des escaliers et signalétiques préventives, clôtures

Les travaux ont démarré en avril et seront achevés fin 2009

L'éclairage dans les souterrains de Villeneuve Saint Georges, Corbeil et Melun est revu

L'ambiance de la gare souterraine de Paris Nord fait l'objet d'une étude approfondie sur le confort d'attente, l'accueil et la convivialité.