

Comité Ligne 13

Ligne 13 | 12 Avril 2018





Sommaire

- Les résultats de la ligne 13
- L'information voyageurs : une priorité
- Améliorations en 2017 et perspectives 2018-2020
- Le prolongement de la ligne 14
- Offres alternatives en transport en commun

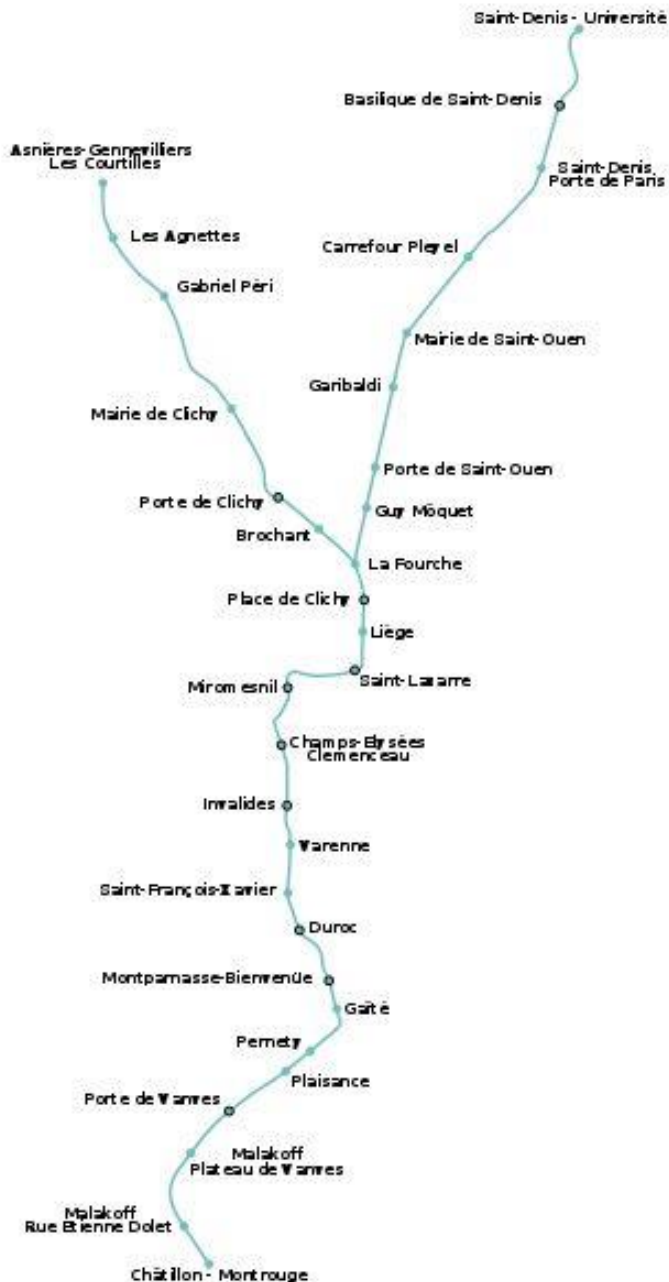
Les résultats de la ligne 13

L'évolution du trafic

Les résultats transport

La qualité de service dans les espaces

Présentation ligne 13



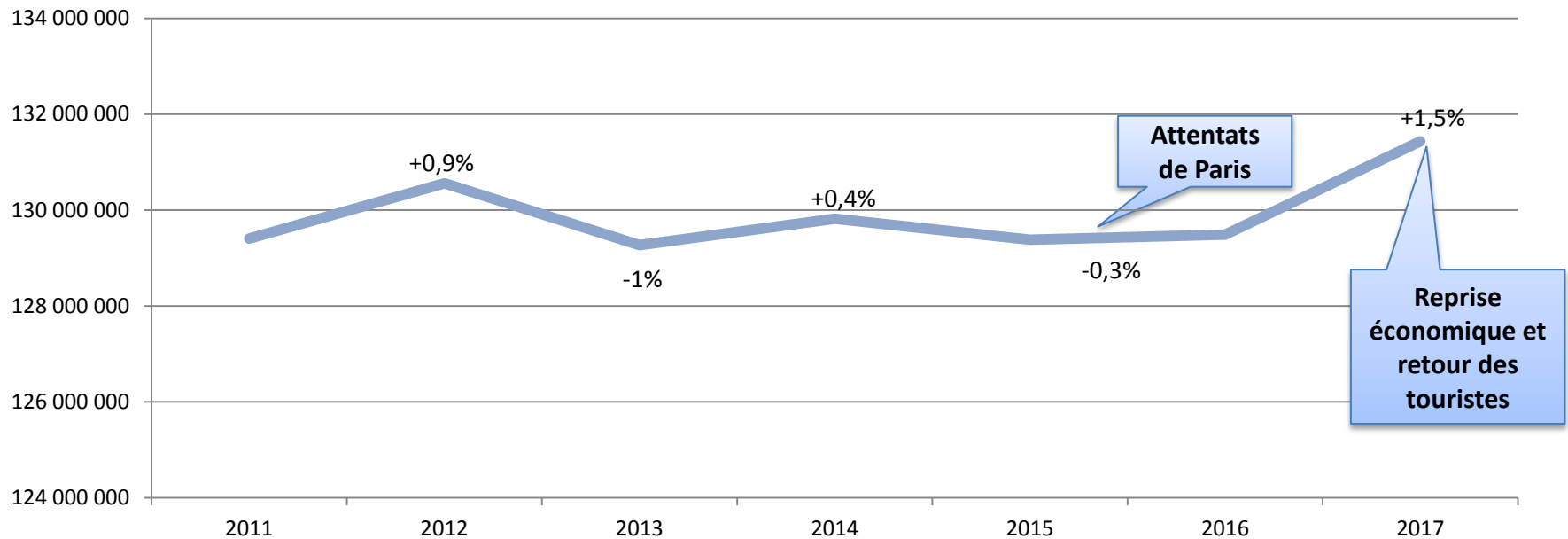
Particularités de la ligne :

- Ligne en fourche
- intervalle de 3'10 sur branches
- 460 départs par jour
- 52 trains en circulation (66 au parc)
- Trains MF 77, rénovés en 2009
- Depuis Porte de Clichy :
 - St Lazare à 8 min
 - Montparnasse à 19 min
- Un trafic quasi-stable depuis plusieurs années
- 131 millions de voyageurs annuels

Evolution du trafic voyageur depuis 2011



Nombre d'entrants annuels sur la ligne 13

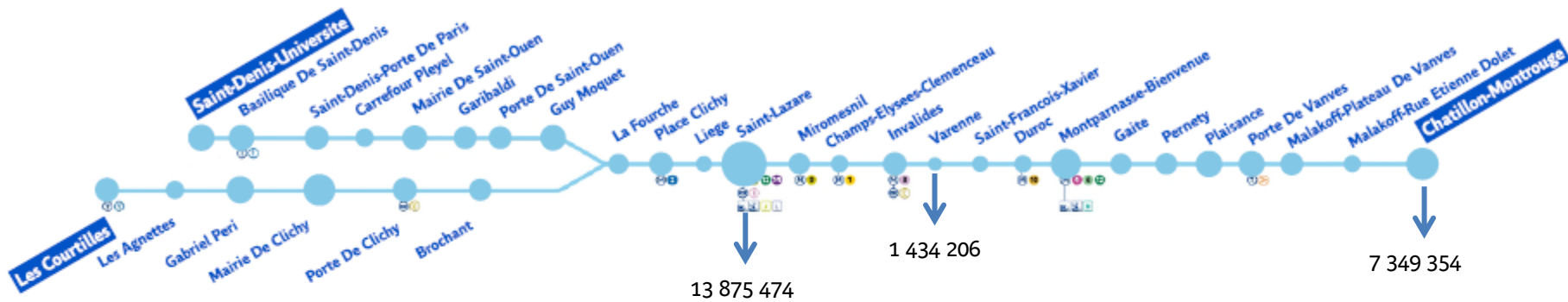


Le trafic correspond au total de toutes les validations effectuées avec un titre de transport dont la validité a été reconnue par les appareils de péage et ce pour une période donnée pour l'ensemble des stations.

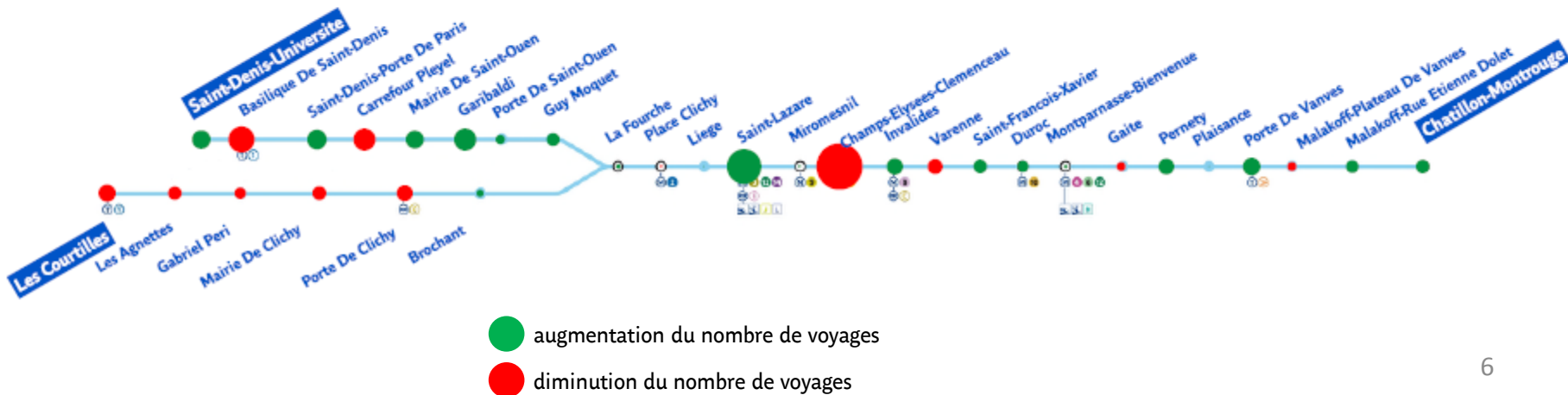
Evolution du trafic voyageur par station



Répartition du volume des voyages annuels (entrants et correspondances) par station en 2017

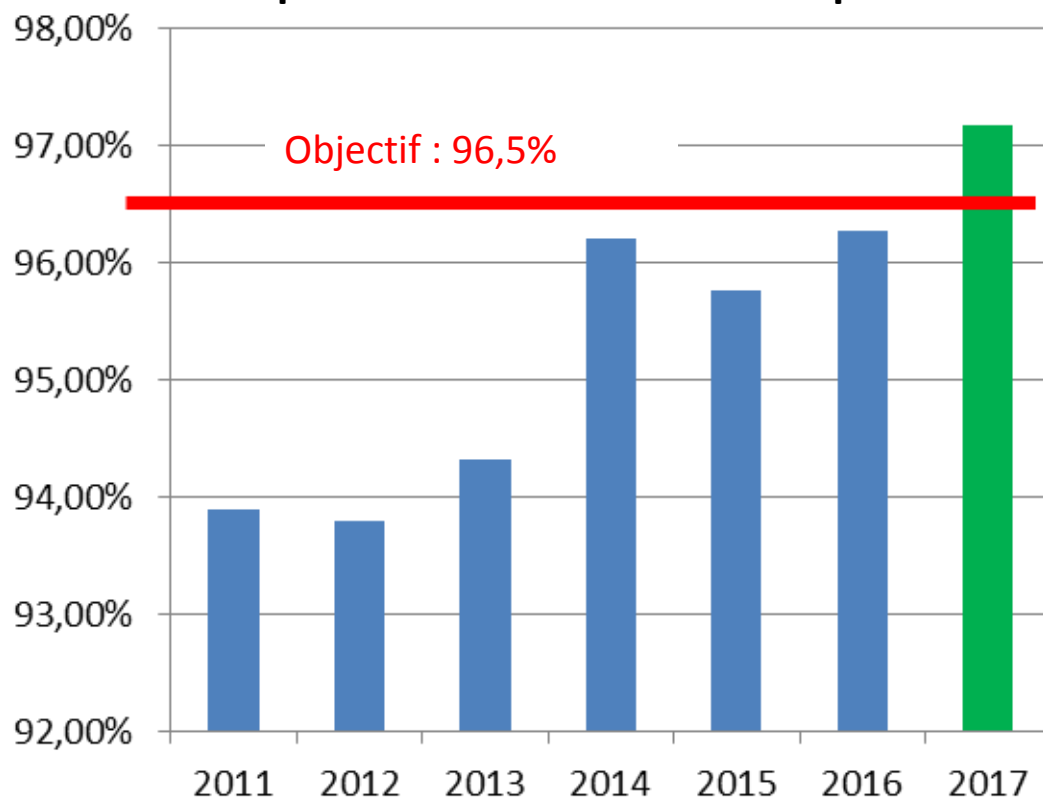


Variation du volume de trafic entre 2016 et 2017





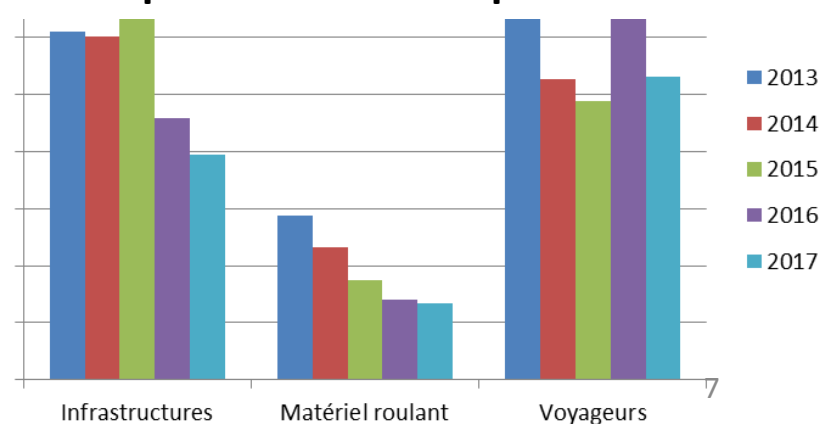
La performance aux heures de pointe



La performance aux heures de pointe est le pourcentage du nombre réel de métro en circulation aux heures de pointe par rapport au service commandé.

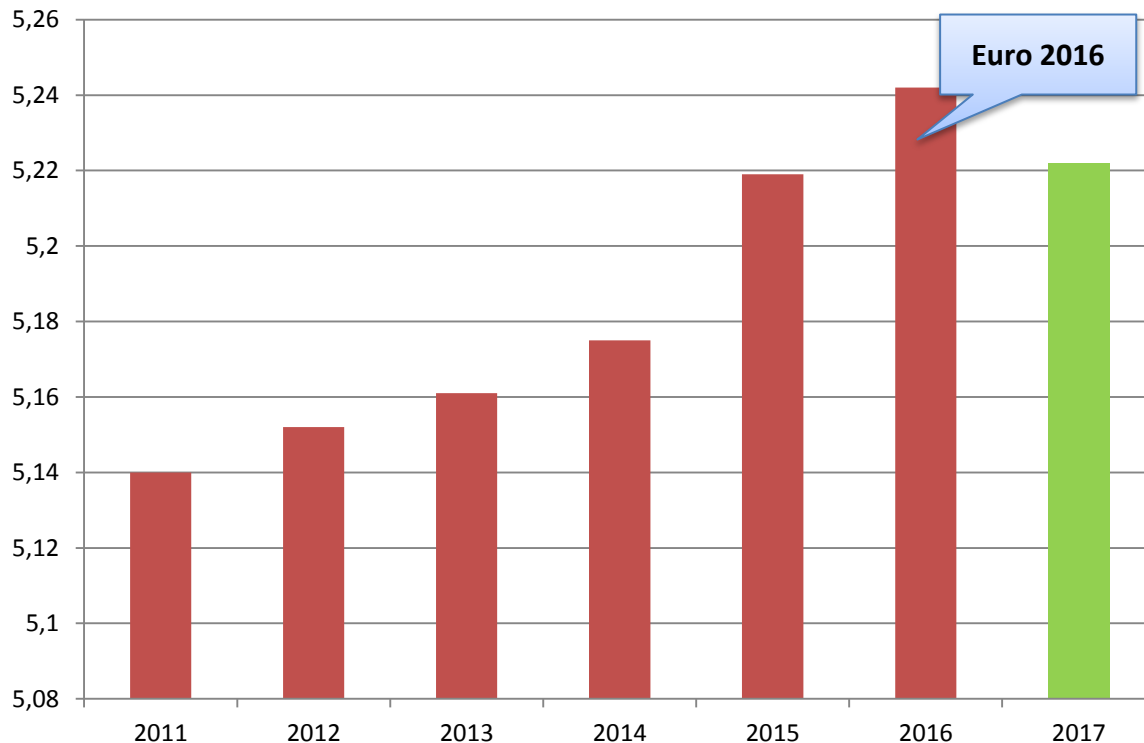
- ⇒ Réduction de plus de 35 % des pertes de production kilométriques depuis 2013
- ⇒ Réduction de plus de 40 % des pertes liées aux infrastructures depuis 2013
- ⇒ Réduction de plus de 65 % des pertes liées au matériel roulant depuis 2013
- ⇒ 45 % des pertes liées aux incidents voyageur depuis 2013
- ⇒ En moyenne +4 à 5 trains/jour aux Heures de Pointe / 2013

Evolution des pertes par cause de non production





La production kilométrique globale (HC+HP) en MTK



⇒ Réduction de plus de 15 % des pertes de production kilométrique globale depuis 2013

⇒ En moyenne +35 trains par semaine / 2013

L'attente des voyageurs aux heures creuses :

Pourcentage de voyageurs ayant attendu moins que l'intervalle de référence

⇒ En 2017, elle est conforme à la promesse contractuelle : 98,4% (objectif à 98%)

La qualité de service dans les espaces ligne 13



Malgré les difficultés sur le transport, l'accueil et le service sont au cœur de nos exigences :

	Qualité de service	
	2016	2017
Accueil	99,2 %	99,1 %
Délai d'assistance aux voyageurs par un agent	99,4 %	99,7 %
Propreté des espaces	91,3 %	91,2 %

Des progrès confirmés par les enquêtes perception :

	Perception client	
	2016	2017
Accueil	87,5 %	91,3 %
<i>Amabilité</i>	91,6 %	94,4 %
<i>Efficacité</i>	89,5 %	93,7 %
Délai pour s'adresser au personnel	81,2 %	85,8 %
Propreté de la station	77,8 %	75,2 %
Fonctionnement des équipements de confort	78,6 %	79,5 %

L'information voyageurs : une priorité

SIEL et Image

Zenway

Les outils digitaux

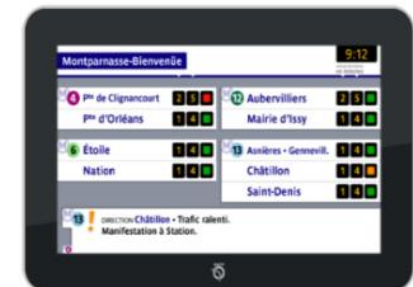
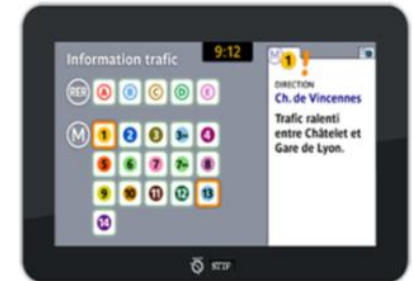
Information voyageurs dynamique visuelle



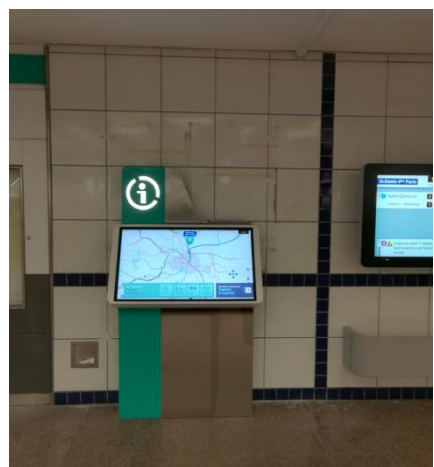
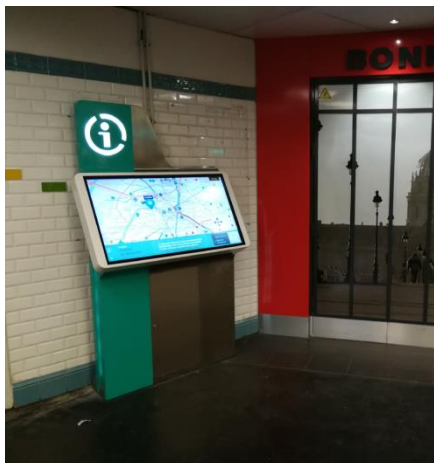
66 panneaux **SIEL** sur les quais de la ligne 13 qui indiquent les temps d'attente :

- prise en compte des services provisoires (2014)
- raccordement à I2V/IMAGE (2014)
- taux de disponibilité : 99,8% en 2017

- Les écrans **IMAGE** délivrent **en temps réel** :
 - ☞ une information sur les **temps d'attente** multimodale (métro, RER, bus et tramway) et multi transporteurs (SNCF et Optile)
 - ☞ **l'état du trafic** des lignes de métro et RER et les correspondances disponibles.
- Déploiement sur la ligne 13 depuis 2012 et terminé en 2017 avec **l'équipement de 120 écrans IMAGE**
- Taux de disponibilité : 99,8% en 2017
- Taux de satisfaction client : 7,7/10 (enquête 2014)



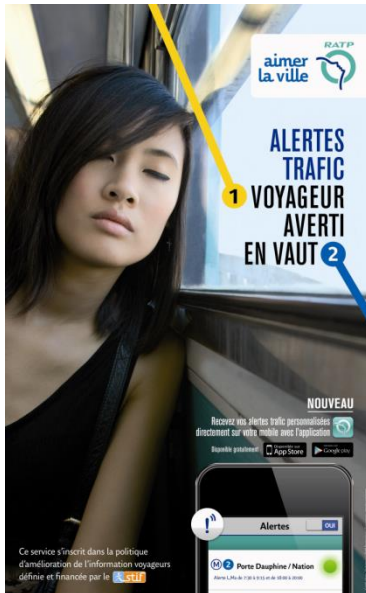
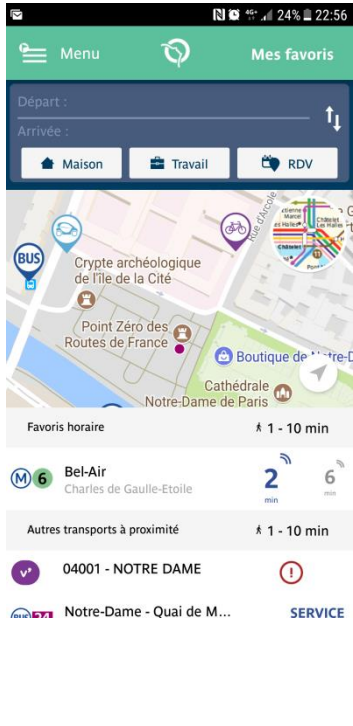
Info. voyageur dynamique visuelle : Zenway



- **Nouvel écran tactile grand format** qui facilite l'accès à la ville, aux services de transport, aux activités hors transport à proximité en permettant en **7 langues** de :
 - ☞ **rechercher un itinéraire** en transport en commun, depuis la station d'implantation du Zenway vers une station de métro, de tramway, une gare RER ou un site touristique en Ile-de-France.
 - ☞ **donner des informations sur le quartier et guider le voyageur sur le trajet à effectuer à pied depuis la station** jusqu'à la destination en surface (adresse, arrêt de bus, Vélib, Autolib, lieux culturels et autres points d'intérêt touristique, choisie par le voyageur.
- **60 installations** dans les stations/gares très touristiques du réseau **depuis 2014 dont 4 sur la ligne 13** depuis 2017 :
 - ☞ Invalides, Carrefour Pleyel, Saint-Denis-Porte de Paris et Basilique de Saint-Denis
- **92% des personnes interrogées sont satisfaites du service** (enquête été 2016)



Des outils digitaux de plus en plus utilisés



- L'application **RATP** et son **alerte trafic** : un service sur mesure pour être informé de l'état du trafic sur son trajet
 - 👉 entre 1,5 et 1,8 millions d'utilisateurs/mois pour l'ensemble du réseau RATP
 - 👉 415 000 abonnés à l'ALERTING Ligne 13
- Les **comptes twitter** de ligne
 - 👉 18 700 abonnés à TWITTER pour la L13
- Le **RATP CHATBOT** : une intelligence artificielle à l'écoute des voyageurs



Améliorations 2017 et perspectives 2018-2020

Le Service Provisoire de Saint-Ouen

Le Renfort d'offre du samedi après-midi

Le système Ouragan

Les perspectives 2018 - 2020

Mise en service du Service Provisoire de Saint-Ouen

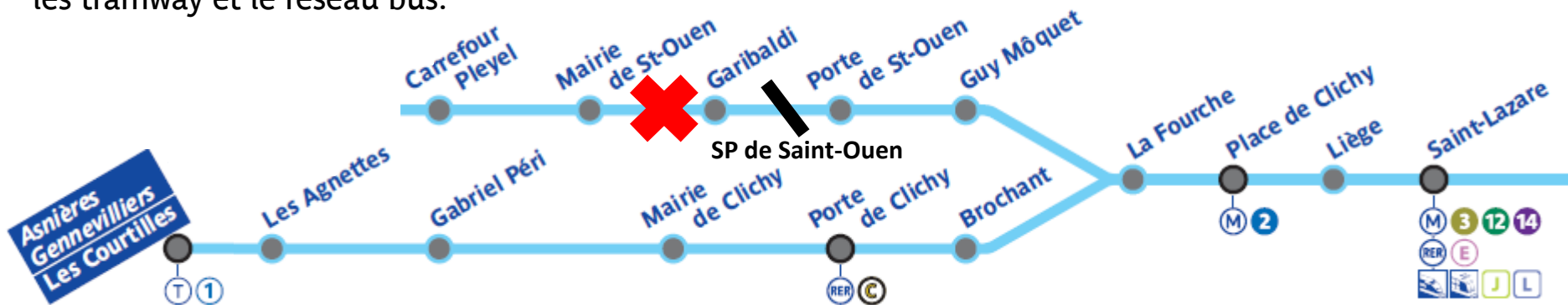


Le service provisoire (SP) est un équipement de signalisation permettant, lors d'incidents importants et sur ordre et commande du PCC, de changer de voie principale au moyen d'une communication de changement de voie.

Le SP de Saint-Ouen mis en service en octobre 2017 apporte lors de traitement d'un incident encore plus de souplesse dans l'exploitation de la ligne. Il a été utilisé 26 fois pour le bénéfice de 30 000 voy.

En cas d'incident sur la branche Saint-Denis :

Maintien des circulations sur la branche Asnières et possibilité de rejoindre la branche Saint-Denis par les tramway et le réseau bus.



En cas d'incident après Porte de Saint-Ouen :

Maintien des circulations sur la branche Saint-Denis (St-Denis U. ↔ Pte St-Ouen)



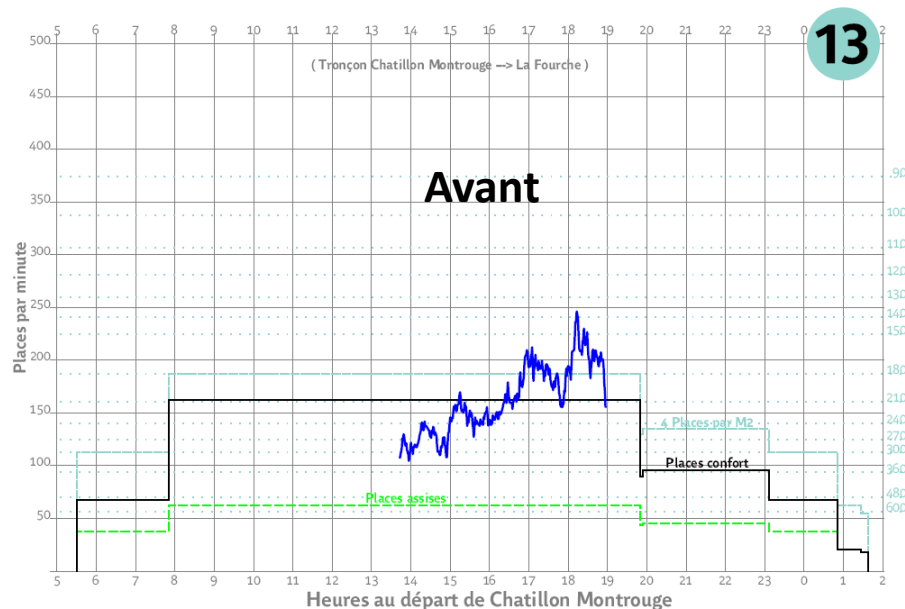
Renfort de l'offre du samedi après-midi



- Nouvelle offre **mise en service depuis le 6 janvier 2018** après 2 tests en déc.
 - ☞ une étude était prévue au contrat pour 2018 et justifiée par une offre inadaptée
 - ☞ renfort d'offre approuvé par le CA d'IDFM le 13/12/2017
- **Intervalle de 2'15 entre 16h00 et 20h00** sur le tronçon central au lieu de 3'
 - ☞ soit un gain de 1'30 sur les branches (4'30 au lieu de 6')
- **101 passages de train à la station la Fourche** entre 16h00 et 20h00
 - ☞ soit 30 passages supplémentaires offrant 11 800 places supplémentaires

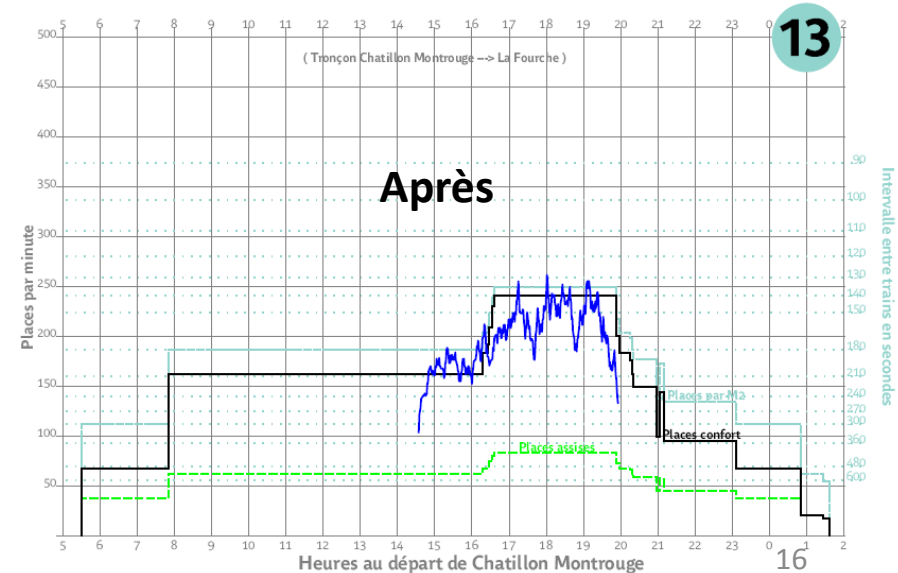
Analyse de la journée du Samedi 25 Novembre 2017

Polygone du 13SAGRENOBLE
Niveau PT



Analyse de la journée du Samedi 10 Février 2018

Polygone du 13SAETRETAT1
Niveau PT



Le système OURAGAN



Système de Pilotage Automatique (PA) de la marche et de la vitesse des trains : pas d'intervention du conducteur sauf pour départ du train en station + Passage du quai arrivée au quai départ à Châtillon, dit « retournement automatique », sans conducteur.

Déploiement achevé en 07/2017 : premiers résultats :

- **Amélioration de la ↗ sécurité ferroviaire**
 - ☞ Réduction de 40% des dépassements de vitesse en 2017 / 2013
- **↗ Performance du Pilotage Automatique**
 - ☞ Gain de 185 s à 211 secondes au tour, selon la branche empruntée
 - ☞ Permet de rattraper un retard
- **↗ Fiabilité du Retournement Automatique**
 - ☞ Réduction d'un facteur 8 du nombre de dysfonctionnements, progressivement entre 2014 et 2017
- **↘ Retard moyen en fin de journée de 27 %**
 - ☞ Impact d'Ouragan et d'autres actions d'amélioration sur la ligne 13

Autres résultats attendus à terme :

↗ Capacité de transport

Grace à :

- ↗ Robustesse d'exploitation
- ↗ Régularité

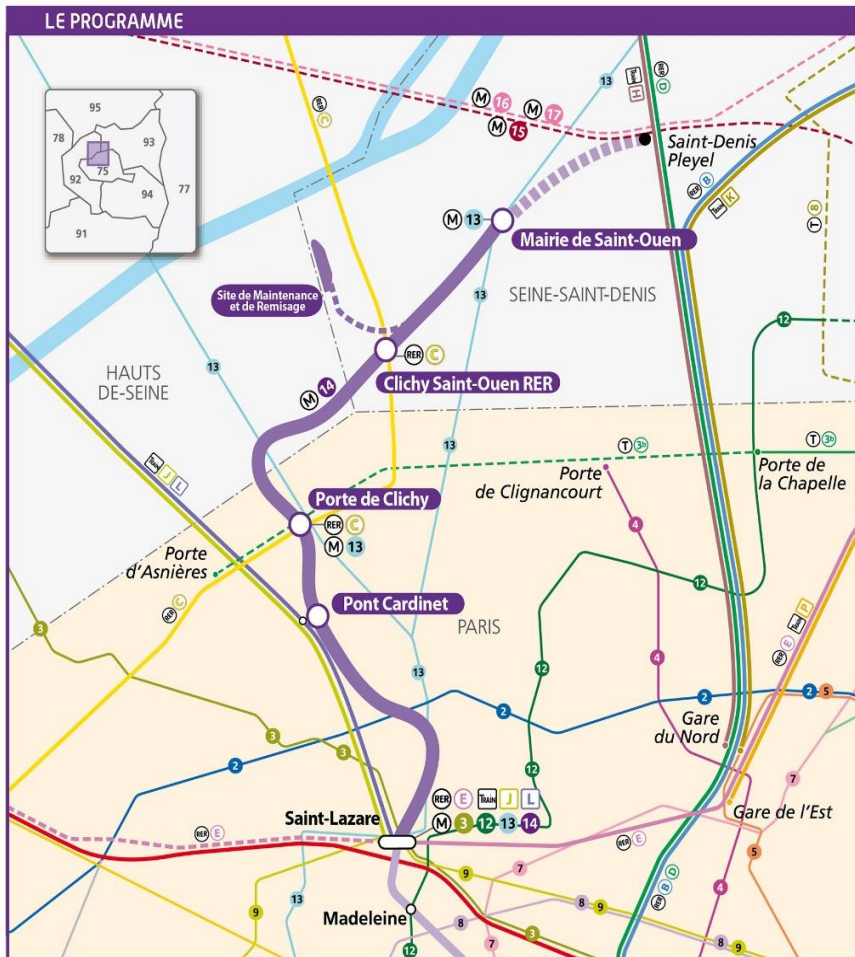










- Opération de rénovation de la station Basilique de Saint-Denis (fin mars 2018)
- Renouvellement de postes de signalisation (Saint Lazare, La Fourche, etc.)
- Projet de Rénovation des stations Place de Clichy (depuis janv. 2018) et Rénovation des quais de Porte de Clichy à partir de fin 2019
- Poursuite des efforts sur la régularité et la qualité de service dans nos espaces (accueil, propreté, SAV, etc.) et lors des incidents (information voyageurs, gestion des flux)

Prolongement de la ligne 14

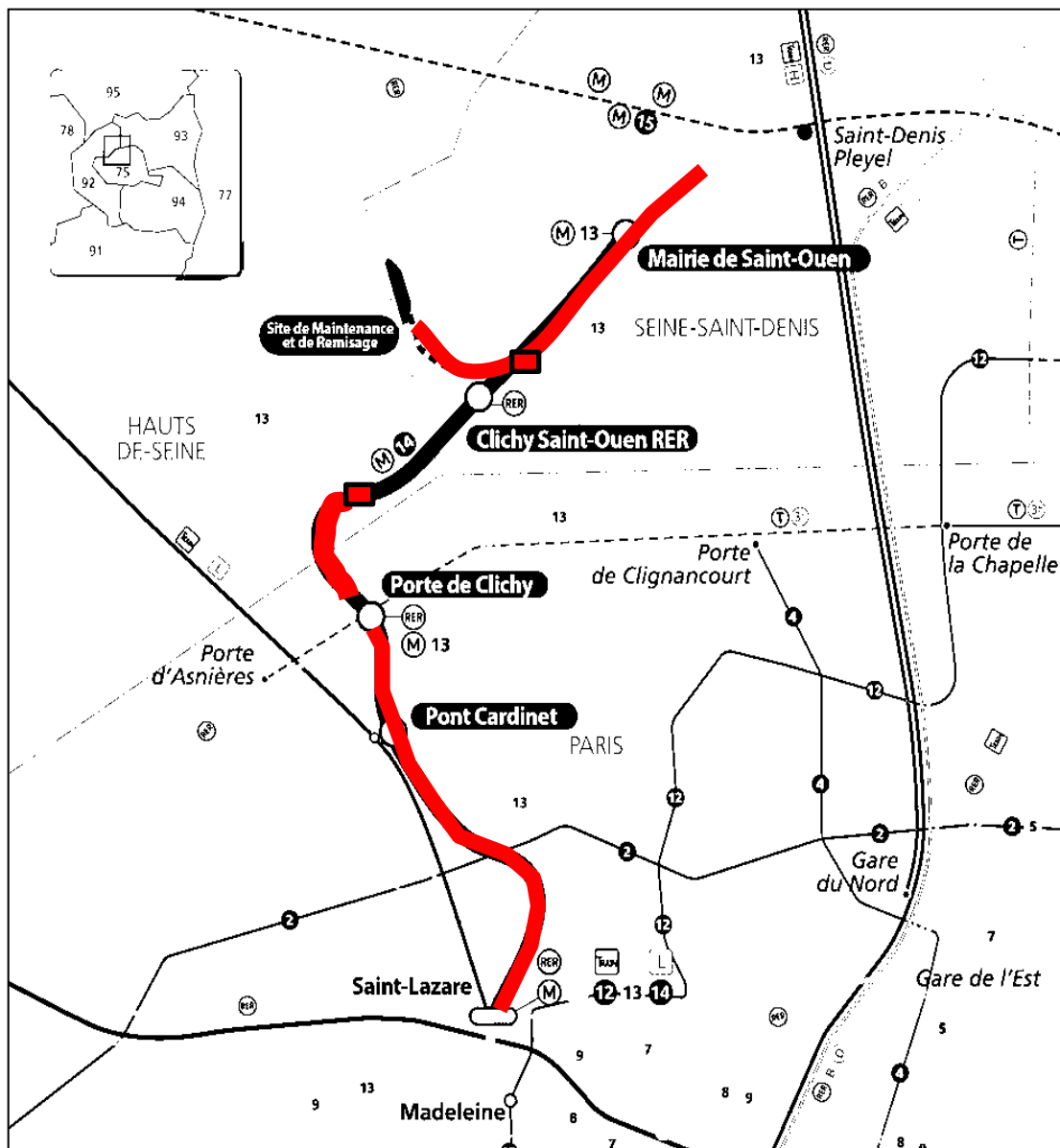
- **Le prolongement à Mairie de Saint-Ouen**
 - **L'avancement général des travaux**
 - **L'incident de chantier Porte de Clichy**
 - **Impact sur les travaux du prolongement**
 - **La future correspondance station Porte de Clichy**
 - **La future correspondance station Mairie de Saint-Ouen**
- **La ligne 14 à terme**

Le prolongement à Mairie de Saint Ouen



- **Désaturer durablement la ligne 13**
(-20 % à -30 % de voyageurs)
- **Desservir des pôles en développement**
(Paris Batignolles / Docks de St-Ouen)
- **Les ouvrages** (sur 3 départements et 4 communes) :
 - **4 stations** (noms provisoires)
 - Pont Cardinet  
 - Porte de Clichy ↔   
 - Clichy Saint Ouen ↔  
 - Mairie de Saint-Ouen ↔ 
- Un site de maintenance et de remisage
- 5,8 km de tunnel

Avancement général des travaux



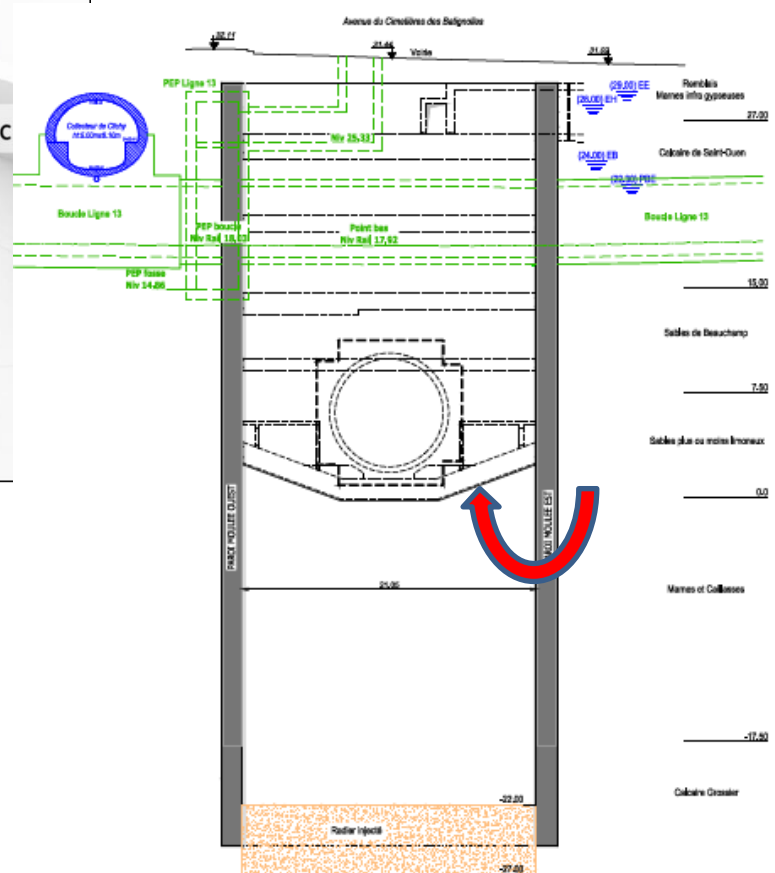
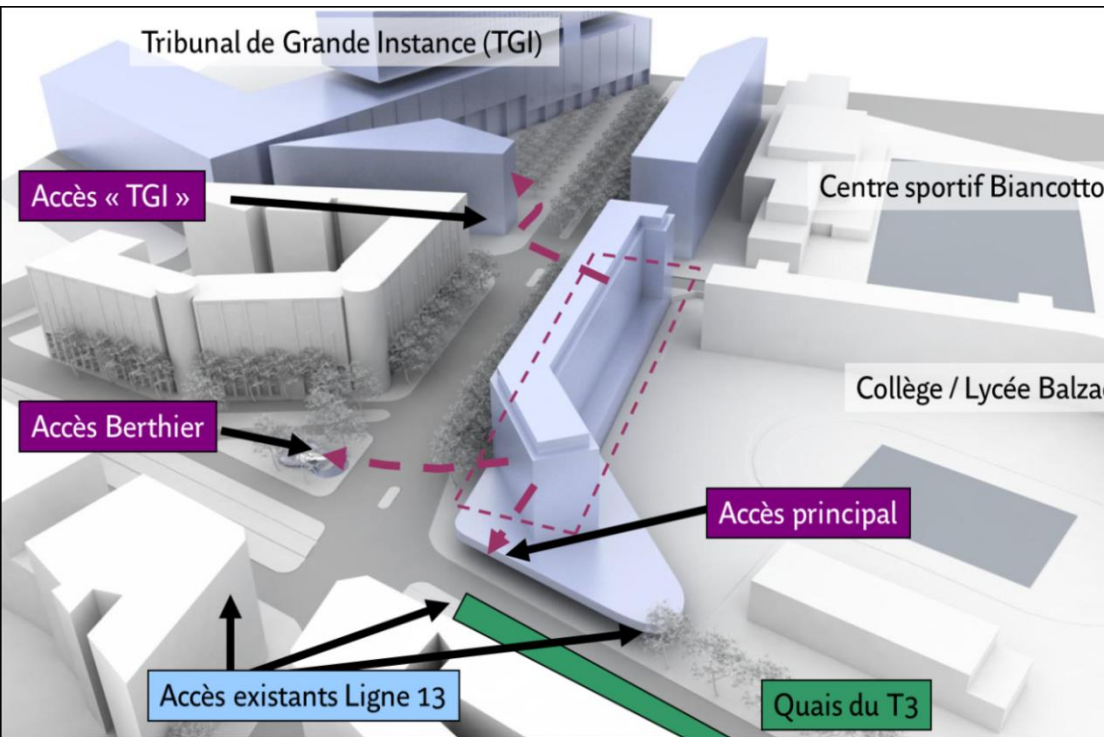
Banlieue

- Tunnel : arrivée tunnelier en avril 2018, pose de voie en cours.
- GC station Mairie de Saint Ouen avancé à 95%, démarrage aménagements.
- GC station Clichy Saint Ouen avancé à 90%.
- Ouvrage cadre sous RER en cours.

Paris

- Tunnel : arrivée tunnelier en mai 2018, voie posée entre Cardinet et St Lazare.
- GC station Pont Cardinet avancé à 90%, démarrage aménagements demi-station.
- GC station Porte de Clichy 75%.

Incident chantier Porte de Clichy

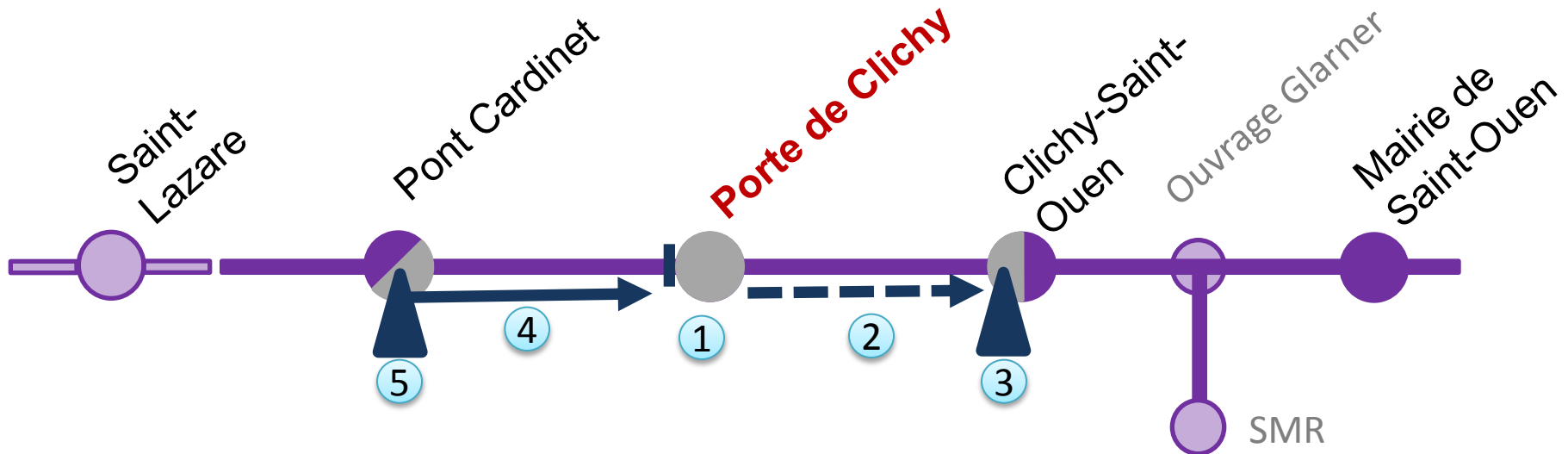


- Premier incident le 26/27 juin 2016 avec venues d'eau chargée en sable.
- Après diagnostic et réparation de la fuite, deuxième incident 24 novembre 2016 lors de travaux de confortements complémentaires.
- Décision de réalisation d'un programme complet de confortement de la station.

Impact incident sur travaux prolongement



Venue d'eau non maîtrisée à la station PCY

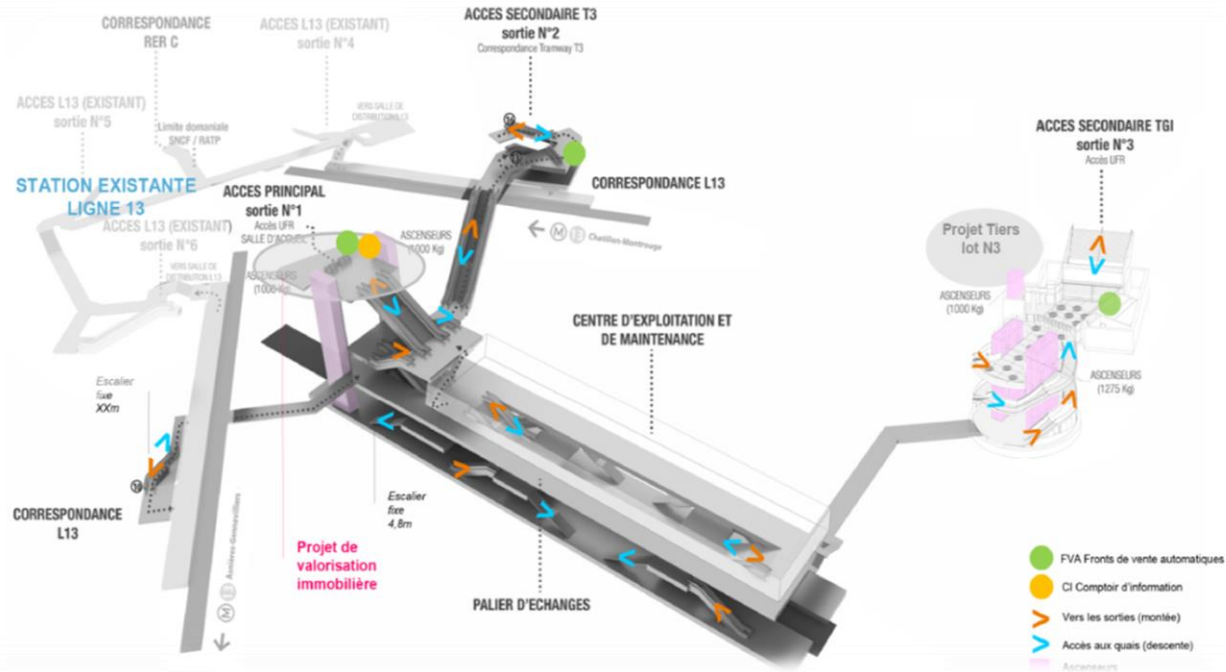


L'incident a affecté près de la moitié du linéaire du projet :

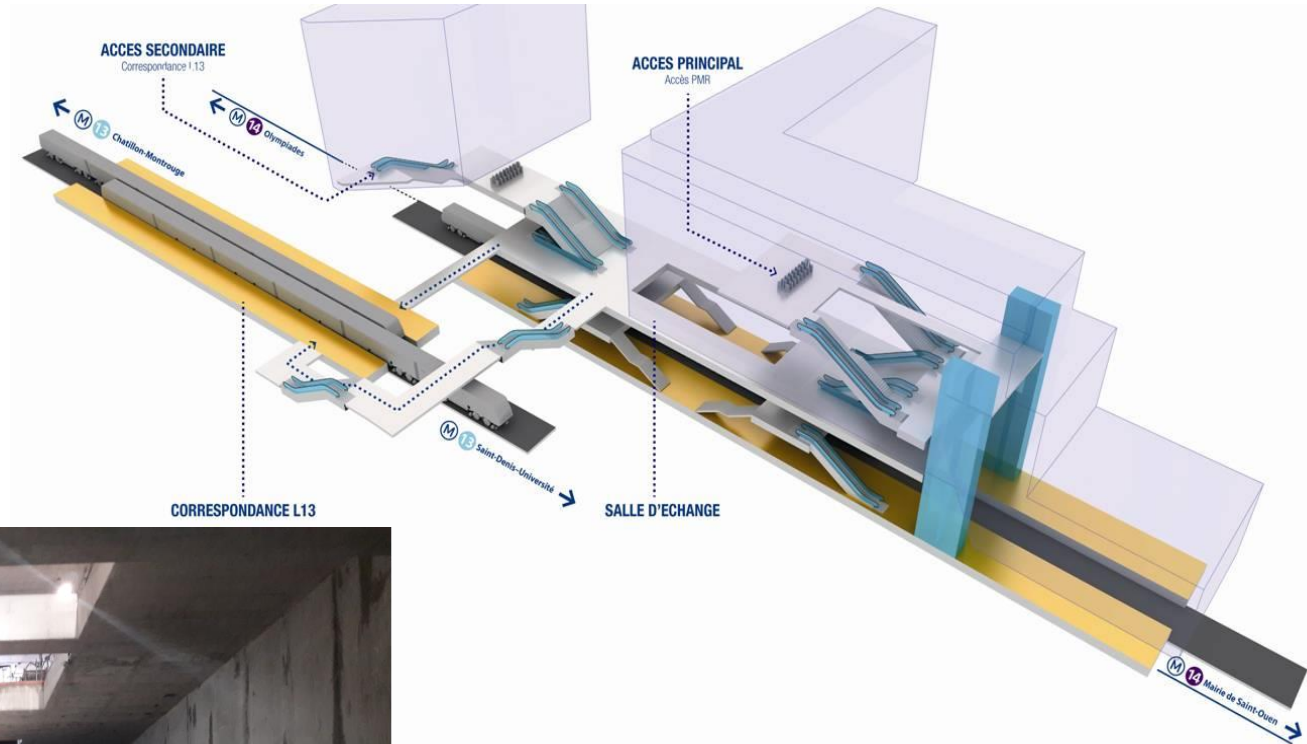
- Retard de réalisation de la station Porte de Clichy
- ① Décalage du creusement du tunnel Porte de Clichy – Clichy St-Ouen (blocage tunnelier)
- ② Retard de réalisation de la zone Sud de la station Clichy St-Ouen (sortie tunnelier)
- ③ Retard du tunnel Pont-Cardinet – Porte de Clichy (utilisé pour creusement tunnel)
- ④ Retard de réalisation de la zone Nord de la station Pont Cardinet (logistique tunnelier)
- ⑤

Au vu de l'impact de l'incident sur le projet, les études et phasages ont dû être entièrement repensés, et des mesures d'accélération sont mises en œuvre

Correspondances station Porte de Clichy



Correspondances station Mairie de Saint-Ouen

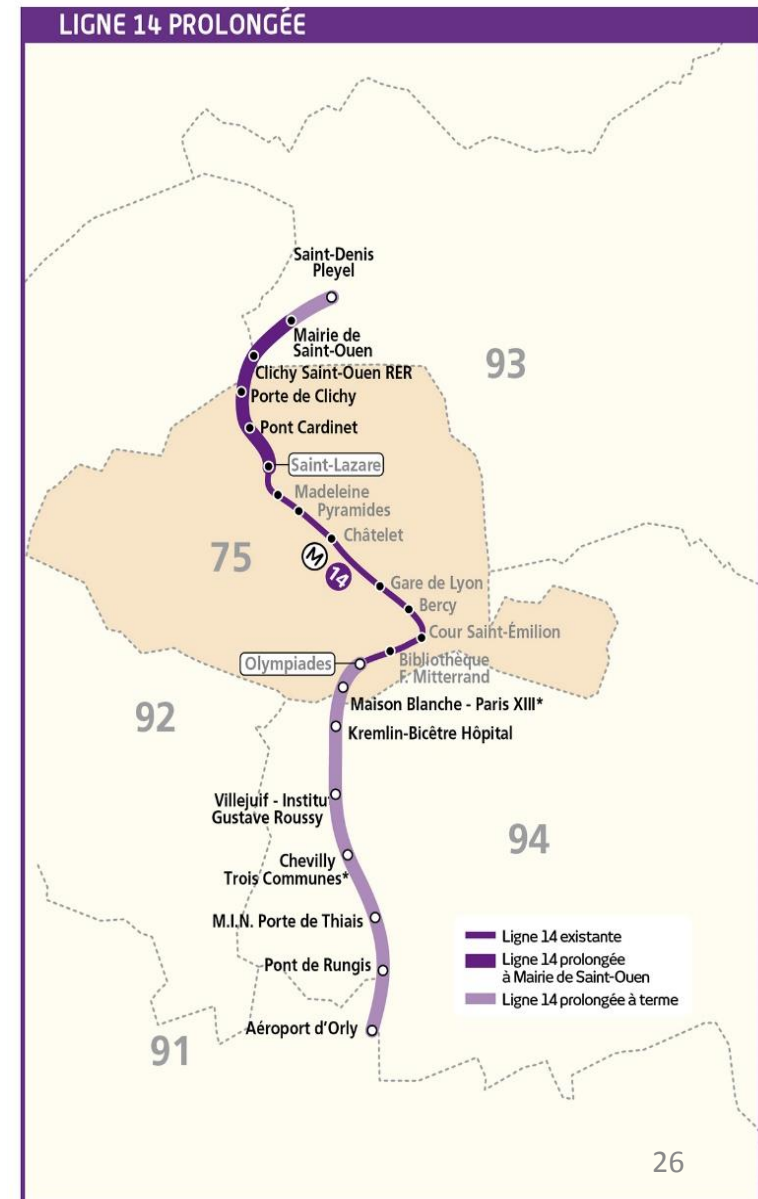
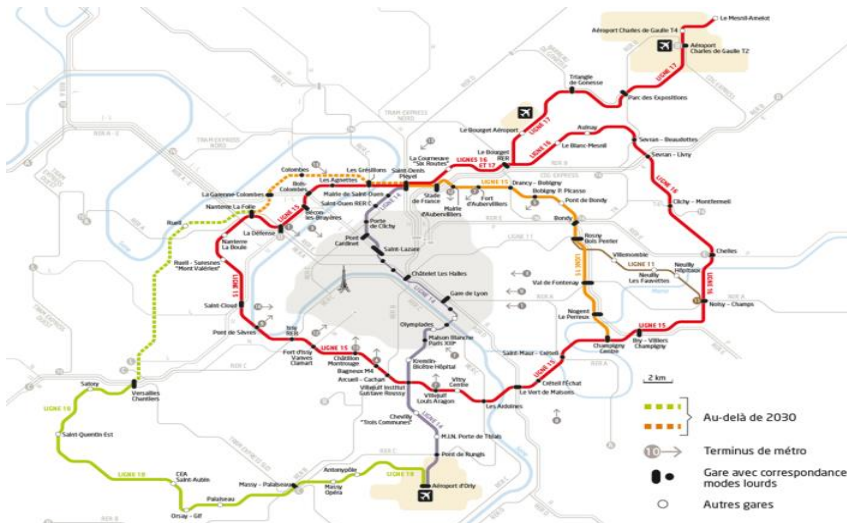


La ligne 14 à terme



La ligne 14, épine dorsale du Grand Paris Express :

- Eté 2020 : prolongement à Mairie de St-Ouen
- Adaptation des stations existantes pour 2019
- 2019-2021 : passage des rames de 6 à 8 voitures
- 2024 : De Saint-Denis Pleyel à Orly



Offres alternatives en transport en commun

BUS, RER, Transilien, Tramway

Maillage en transports en commun autour de la ligne 13

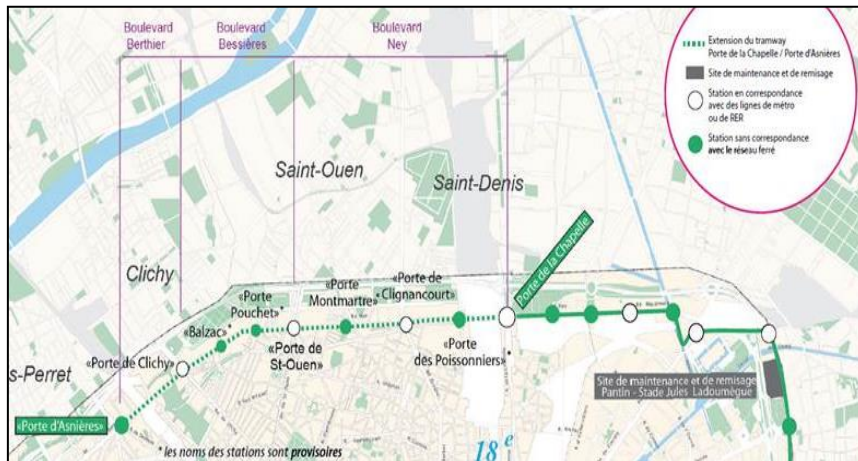


- Transilien H, L
- RER C, D
- Lignes de bus
- T 1
- Bientôt le T3b

Prolongement de la ligne de tramway T3b à Porte d'Asnières



Mise en service fin novembre 2018



- 4,3 km de prolongement
- 8 nouvelles stations
- Un service de 5h00 à 0h30 (1h30 les V-S et veilles de fêtes)
- Un passage toutes les 4 minutes en HP
- Un temps de trajet de 14 min entre Pte de la Chapelle et Pte d'Asnières
- Un mode de transport silencieux et confortable (300 places dont 75 places assises par rame), accessible aux personnes à mobilité réduite

Restructuration bus associée :

- Prolongement de la ligne 84 à Levallois-Alsace
- PC unifié entre Pont du Garigliano et Porte d'Asnières
- Ligne 166 limitée à la Porte de Clignancourt
- Les lignes 137, 255 et 341 ont leur terminus modifiés à la Porte de Clignancourt



Lignes de bus renforcées



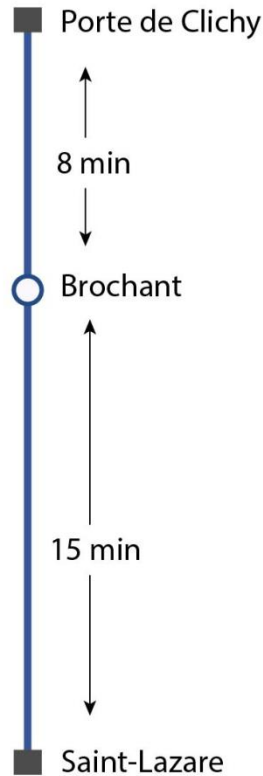
- **L137** (renfort samedi après-midi)
- **L341** (création service samedi)
- **L92** (fréquence augmentée)
- **L53** (prolongée en soirée 00h30)
- **L93** (service en soirée jusqu'à 22h30 et le dimanche)
- **N53** (fréquence augmentée)

- **L85** (services partiels Pte de Clignancourt – St Ouen)
- **L66** (prolongement à Mairie de St-Ouen aux heures de pointe LàV)
- **L173** (renfort heures de pointe entre les arrêts « La Courneuve-8mai 1945 » - « Mairie de St-Ouen »)

La desserte en bus



Depuis octobre 2017



La ligne fonctionne du lundi
au samedi toute l'année
excepté les jours fériés.

	GARE SAINT-LAZARE → Porte de Clichy		PORTE DE CLICHY → Gare Saint-Lazare	
	PREMIER DÉPART	DERNIER DÉPART	PREMIER DÉPART	DERNIER DÉPART
LUNDI À SAMEDI	6:30	23:00	7:00	23:30

FRÉQUENCES JOURNÉE

Semaine : 6-8 min

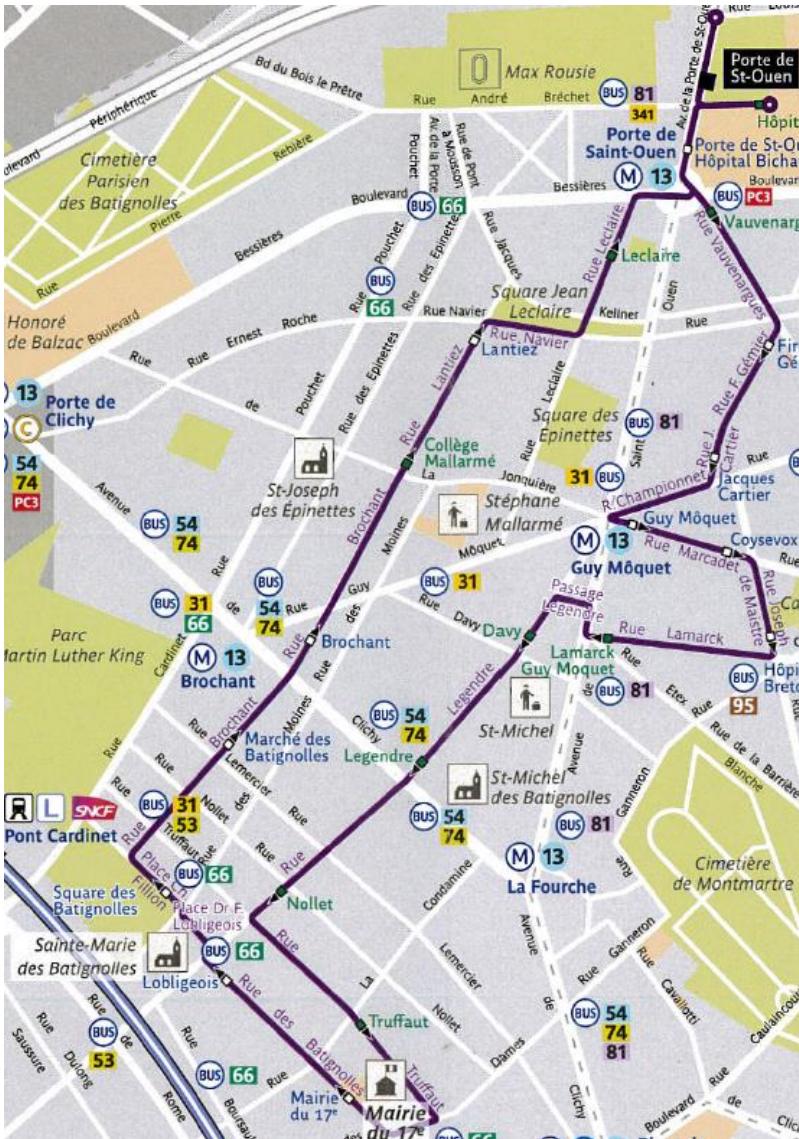
Samedi : 7 à 20 min

FRÉQUENCES SOIRÉE

Semaine : 12 à 15 min

Samedi : 15 à 20 min

- Trafic d'environ 3000 voyageurs par jour en semaine



la Traverse Batignolles-Bichat

Les horaires et fréquences

Tous les jours de 8:30 à 20:00

AU DÉPART DE L'HÔPITAL BICHAT

	PREMIER DÉPART	DERNIER DÉPART	FRÉQUENCES
LUNDI À VENDREDI	8:30	20:00	15 min
SAMEDI	8:30	20:00	20 min
DIMANCHE ET JOURS FÉRIÉS	8:30	20:00	30 min

La desserte par le RER C (données IdFM)



Saint-Michel
Notre-Dame

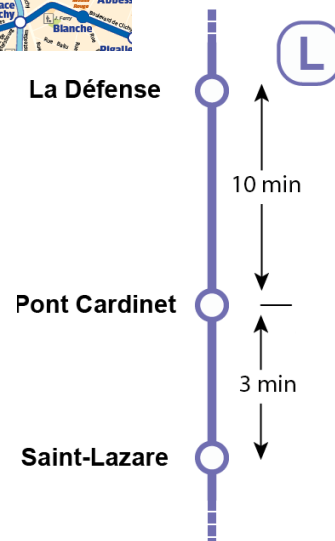
Porte Maillot

Porte de
Clichy



- Taux moyen d'occupation des trains sur la branche de Pontoise sur 1 JOB :
 - Vers le Sud: 50% sur la journée, 70% en heure de pointe
 - Vers le Nord: 45% sur la journée, 63% en heure de pointe -> aucun train n'affiche un taux d'occupation max > 100%
- En heure de pointe
 - 7 à 8 trains par heure et par sens (intervalle de 7' à 8' environ) dans chaque sens
- En heure creuse
 - 4 trains par heure et par sens (intervalle 15' environ)

La desserte par Transilien L (données IdFM)



- **Taux d'occupation moyen des trains en direction et depuis Paris Saint-Lazare :**
 - Vers Saint-Lazare : 85% en HPM ; 51% en contrepointe
 - Depuis Saint-Lazare : 56% en contrepointe ; 63% en HPS
- **En heure de pointe du matin (HPM)**
 - En direction de Saint-Lazare : 18 trains
 - Depuis Saint-Lazare : 12 trains
- **En heure creuse (HC)**
 - En direction de Saint-Lazare : 10 trains
 - Depuis Saint-Lazare : 10 trains
- **En heure de pointe du soir (HPS)**
 - En direction de Saint-Lazare : 12 trains
 - Depuis Saint-Lazare : 18 trains