

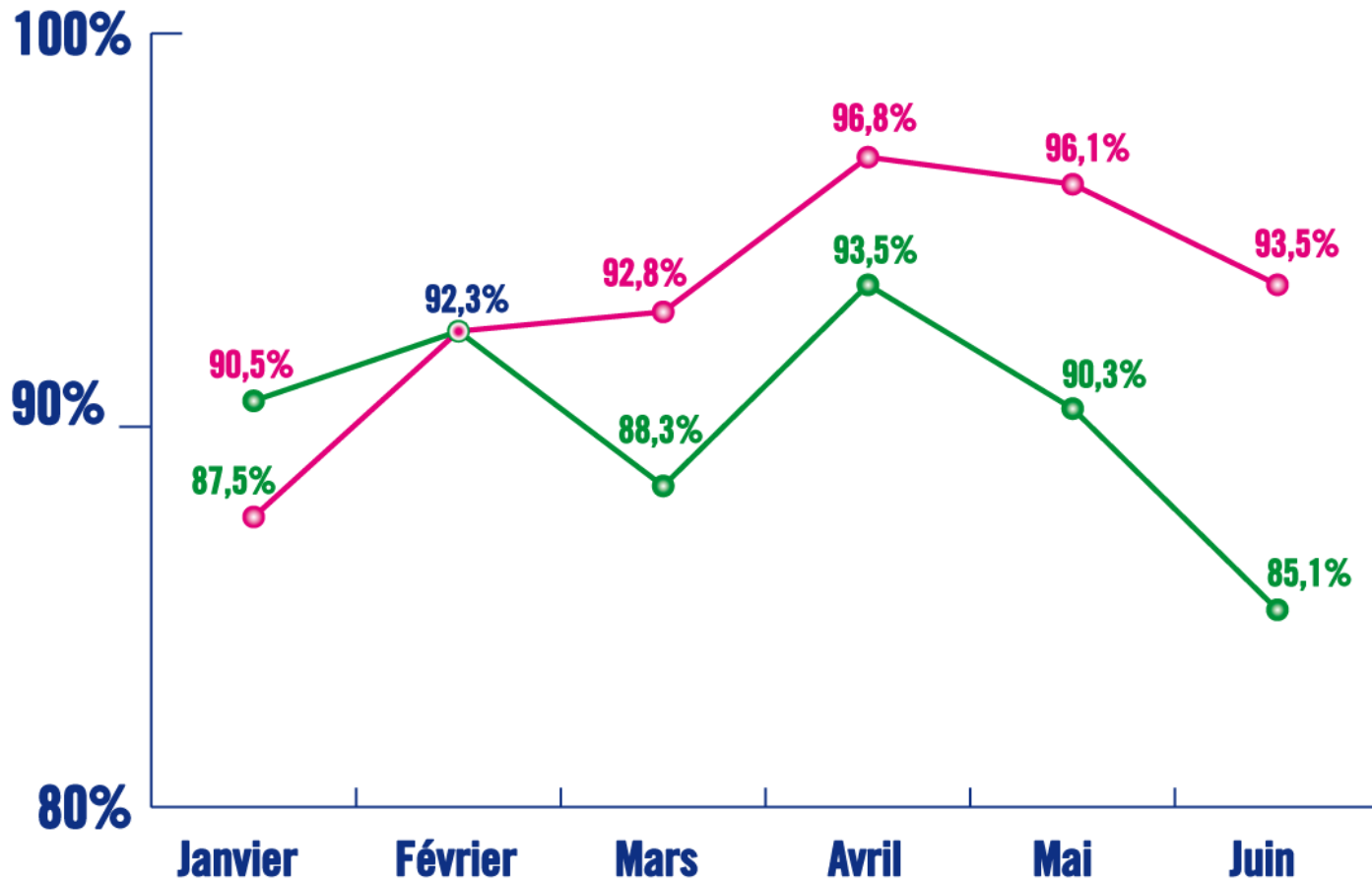


# Comité de ligne R

Le 09 juillet 2009



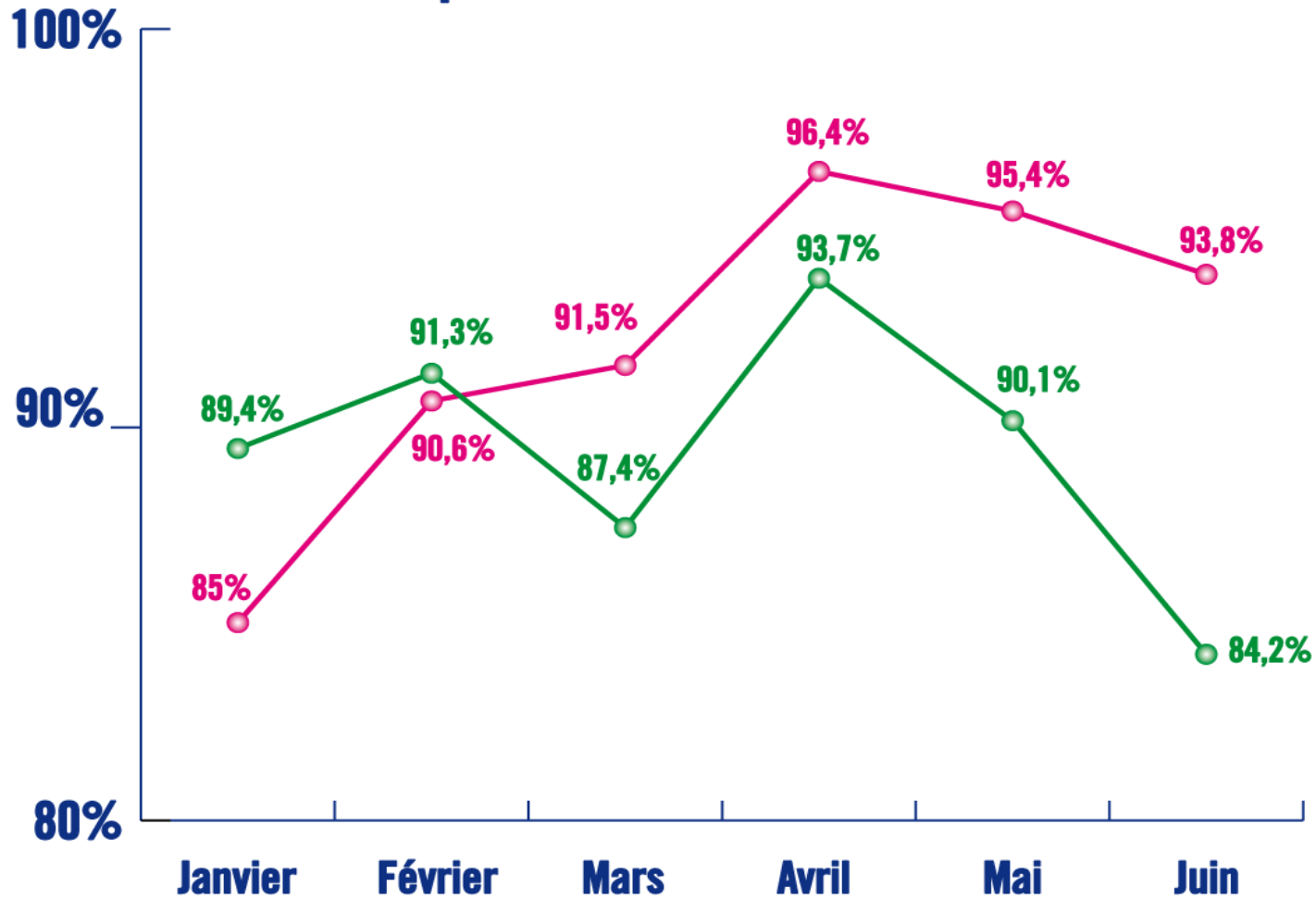
## Régularité ligne R en pointe Comparaison 1er semestre 2008 / 2009



— 2009  
— 2008



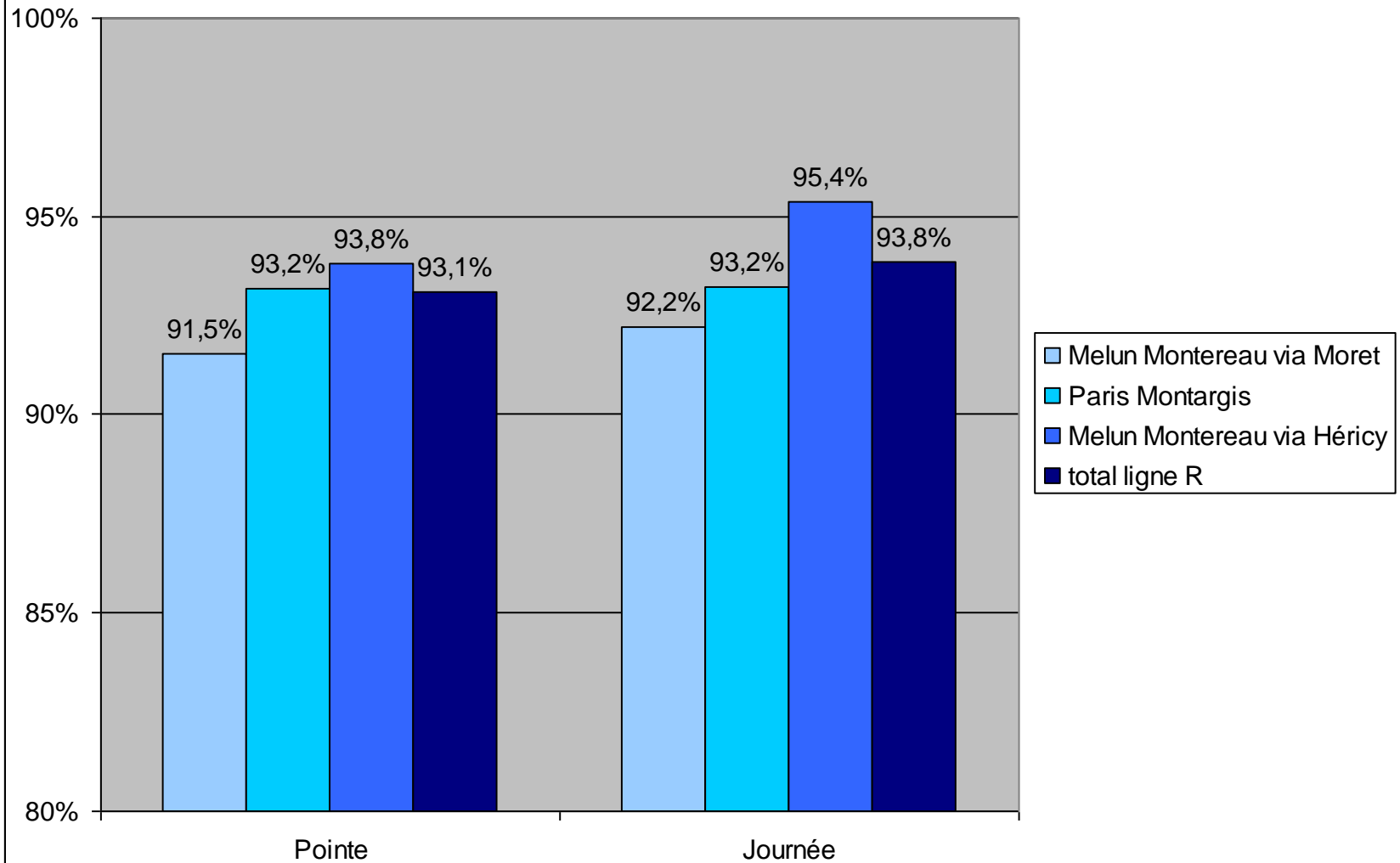
## Régularité ligne R + TER en pointe Comparaison 1er semestre 2008 / 2009



— 2009  
— 2008



## Suivi régularité ligne R par axe



# Correspondance en gare de Melun



## **Pointe de Matinée Sens Pair (vers Paris) :**

- ✓ La bonne régularité des navettes de la rive droite permet d'offrir un temps de correspondance correct à la clientèle ;
- ✓ Le délai pour changer de quai est au maximum de 4 minutes ;
- ✓ Les travaux de construction de la 2ème trémie sur le quai de Corbeil ont débuté. Ils devraient être terminés pour la fin de l'année 2009.

## **Pointe de Soirée Sens Impair (vers Province) :**

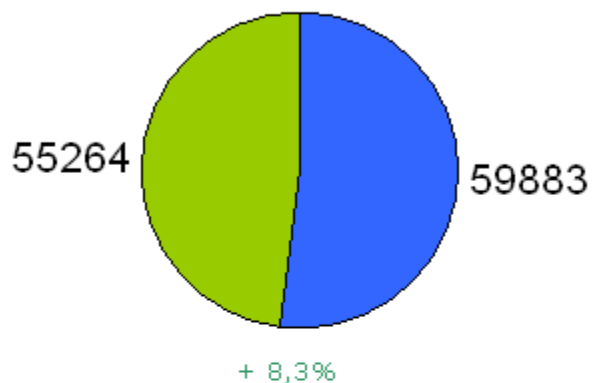
- ✓ La correspondance avec les navettes à destination de Montereau via Champagne-sur-Seine ne pose pas de problème particulier :
  - Construction d'une sortie supplémentaire sur le quai n°1 (décembre 2008) ;
  - Mise en place de règles d'attente pour les trains en correspondance (la navette peut attendre 3 à 4 minutes l'arrivée du train direct)

# EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009

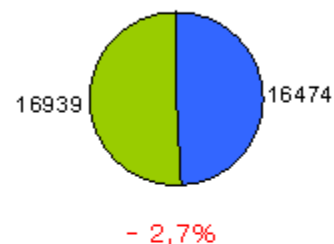


Un jour de semaine (JOB)

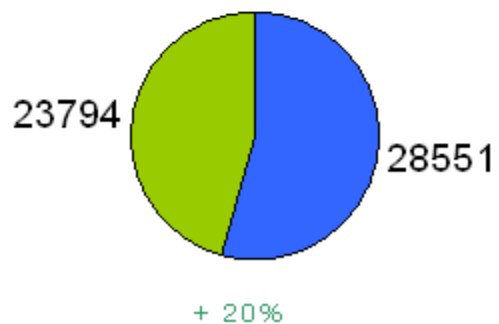
Global Montants



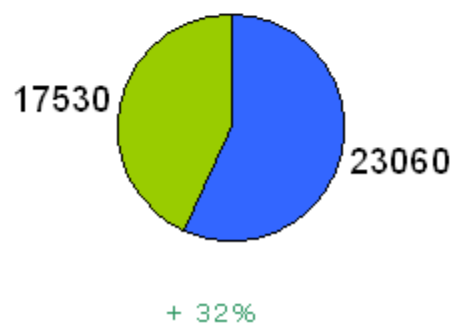
Montants heure de pointe du matin  
(vers Paris)



Le samedi



Le dimanche



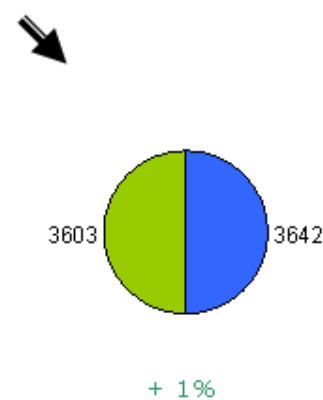
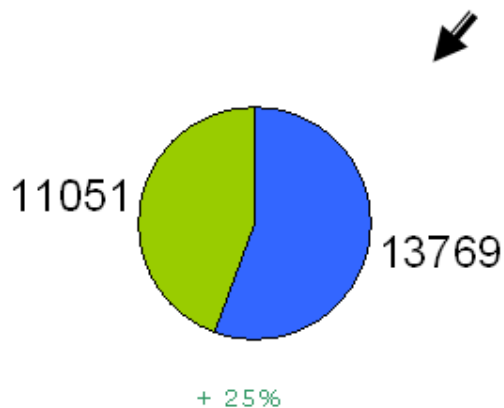
# EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



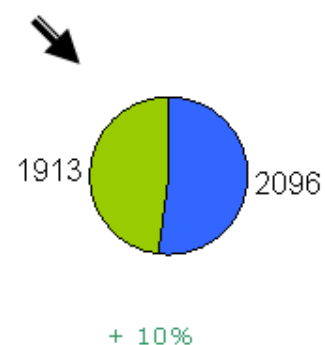
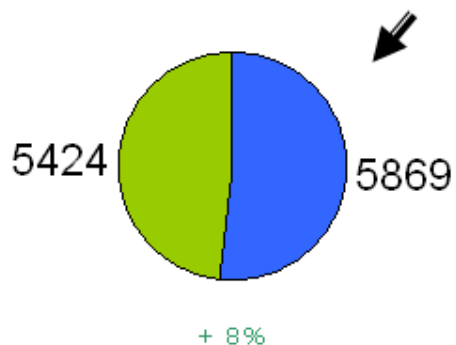
MELUN

MONTEREAU

Montants/jour



Montants heure de pointe du matin  
(vers Paris)



# EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009

Année 2007

Année 2009

Montants/jour (dans les 2 sens)

soit RD = 11.5% des flux



soit RD = 9.6% des flux

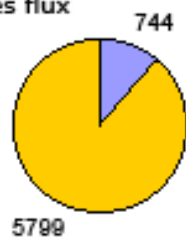


Rive Droite   
Rive Gauche 

 Rive Droite  
 Rive Gauche

Montants heure de pointe du matin  
(vers Paris)

soit RD = 11% des flux

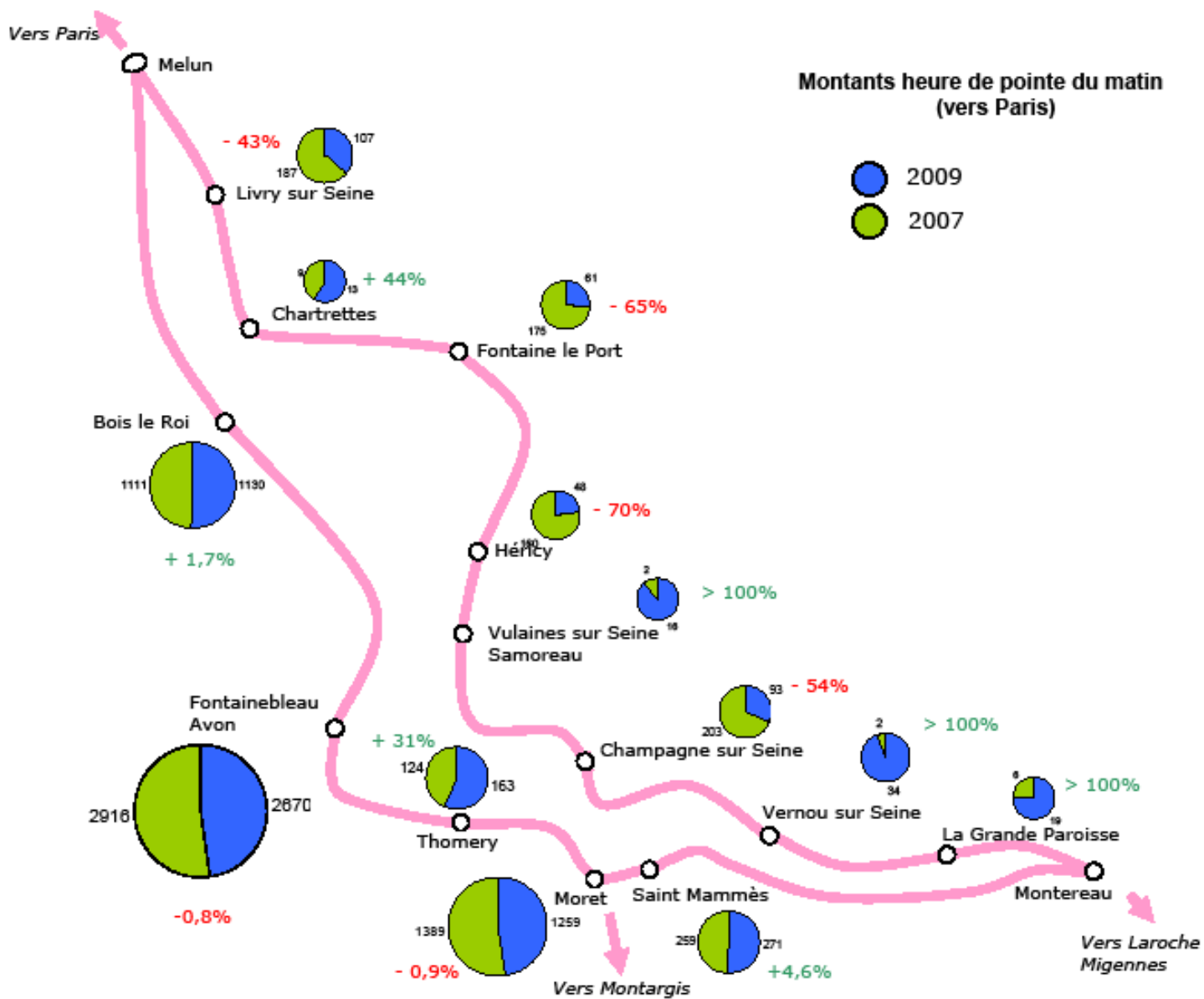


soit RD = 6.6% des flux

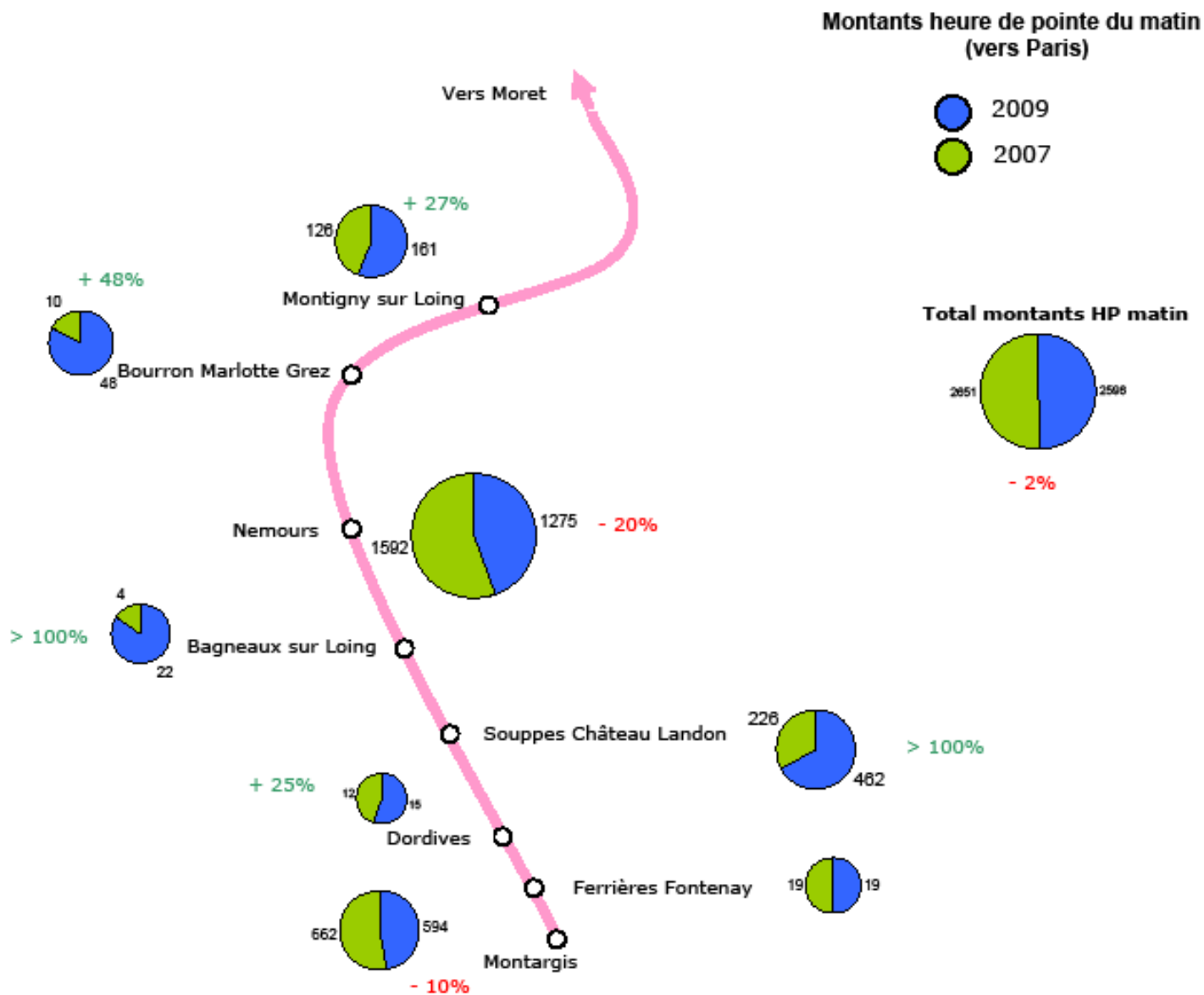




# EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



# EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

## Objectifs de l'étude : mesurer les thèmes suivants :

- ✓ **les horaires** : adaptation aux besoins et mémorisation ;
- ✓ **l'information voyageurs préalable à la mise en place du cadencement**
- ✓ **la desserte** : fréquence des trains, temps de trajet, possibilité d'emprunter un train en fin de soirée et répartition des trains tout au long de la journée ;
- ✓ **l'intermodalité** : correspondances avec les bus et cars locaux, les possibilités de stationnement aux abords des gares ;
- ✓ **la ponctualité** ;
- ✓ **les conditions de voyage** : possibilité de s'asseoir, confort du voyage et propreté ;
- ✓ **la qualité de service au global.**

# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

**72% de satisfaits de la qualité globale du service**

## Conséquences positives :

- Modernisation de la ligne ;
- Amélioration de la régularité ;
- Clarté des horaires (mémorisation) ;
- Amélioration des conditions de voyage (voitures plus confortables, horaires en journée).

# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

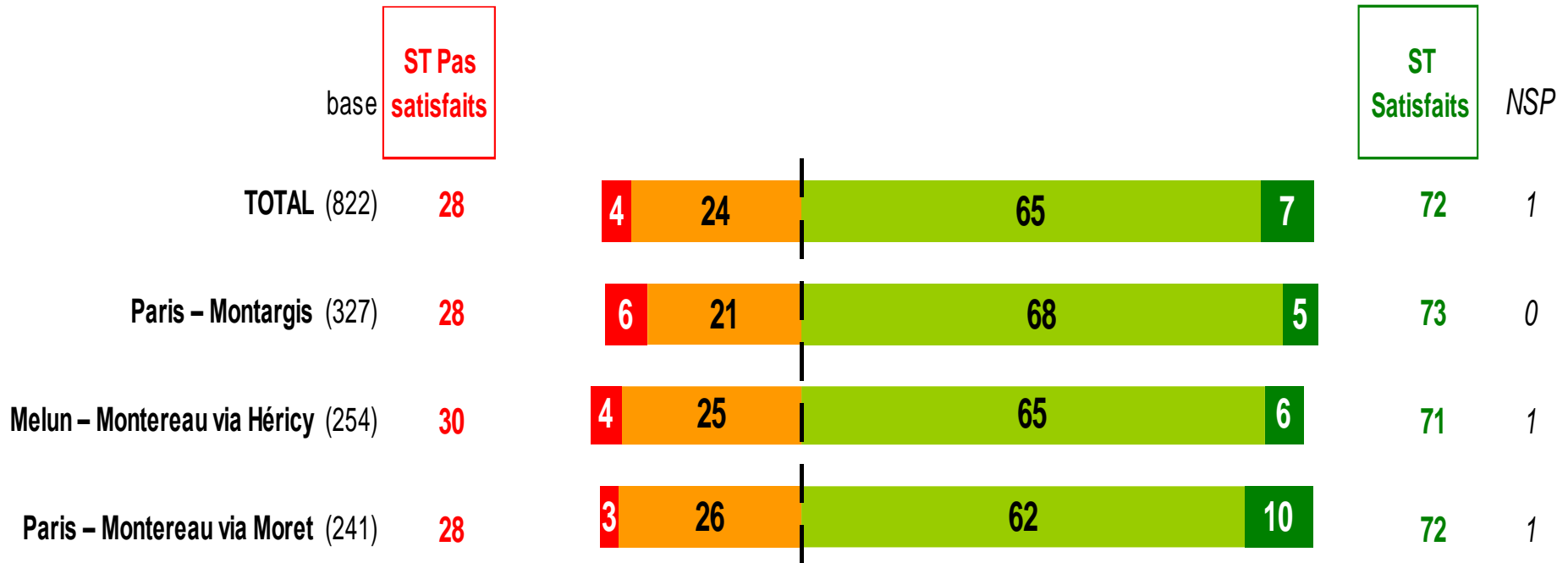
(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

## **72% de satisfaits de la qualité globale du service**

### Conséquences négatives :

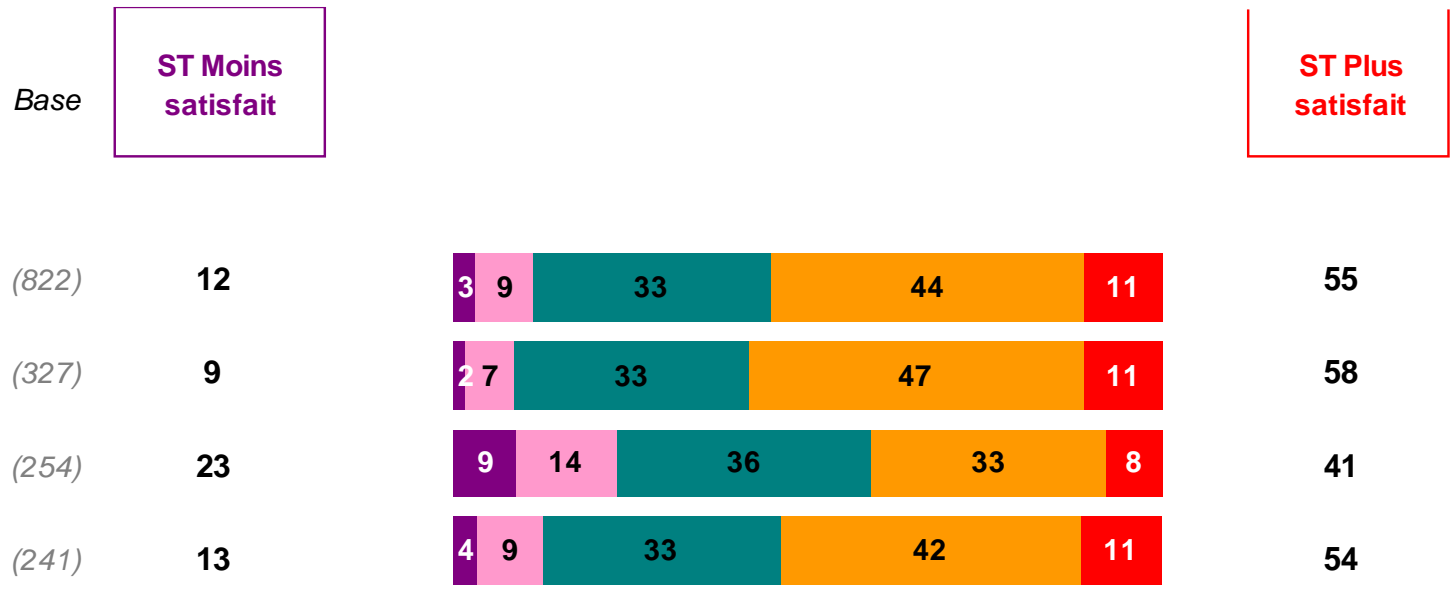
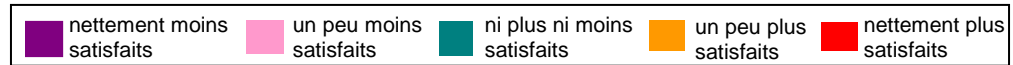
- Suppression des trains directs ;
- Rive Droite un peu délaissée ;
- Manque de coordination parfois entre bus et train.

# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

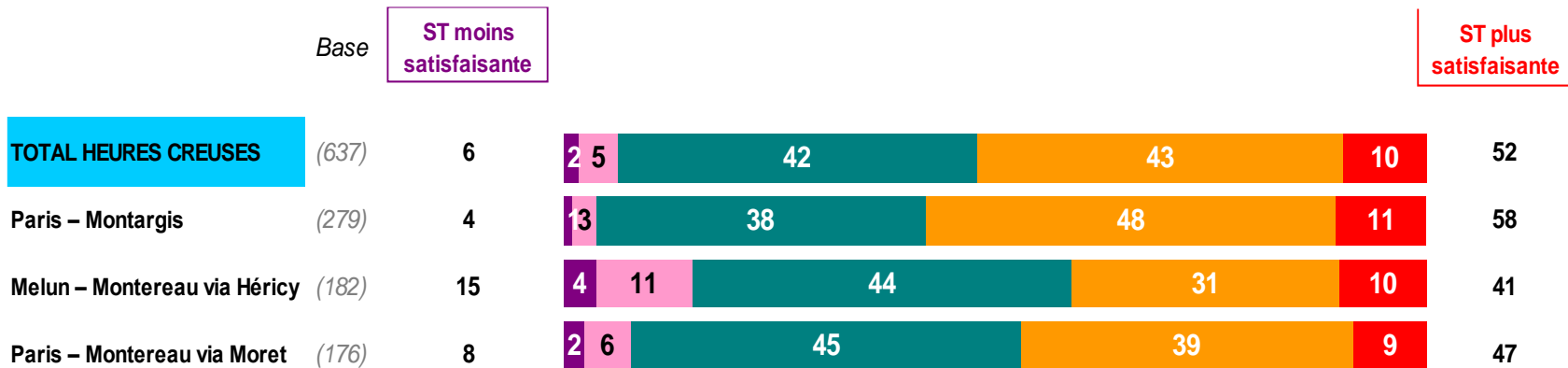
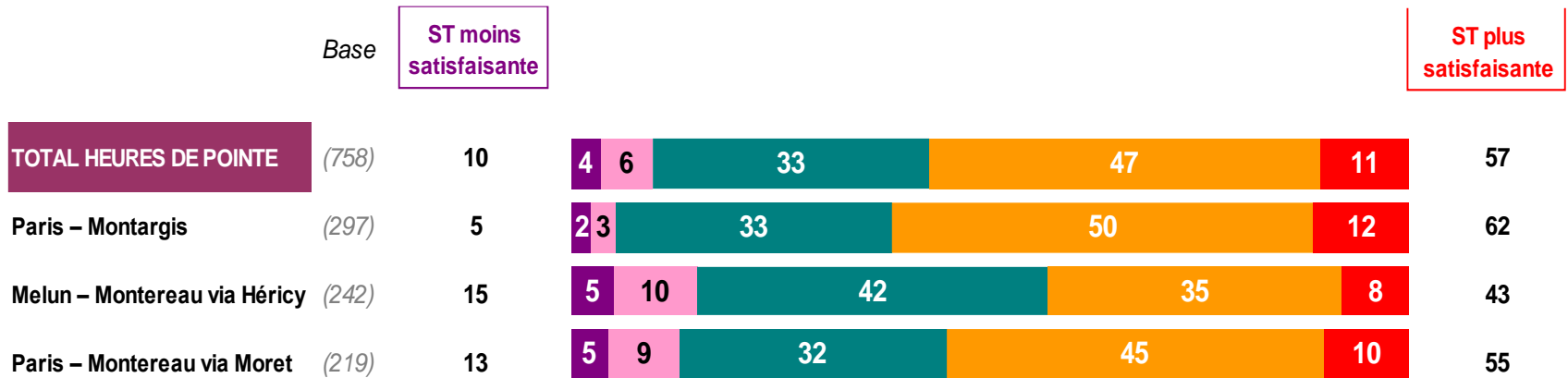
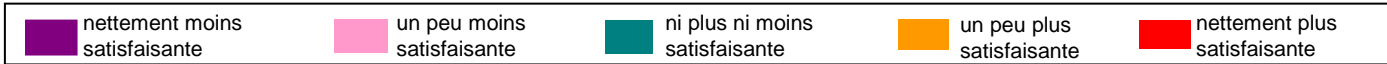


# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

*Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008) diriez-vous que vous êtes...*



*Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008),  
diriez-vous que la desserte est actuellement...*





# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

## Points forts :

\*:% de voyageurs se déclarant satisfaits.

### ➤ La régularité : **76%\***

*(un des points forts de Transilien sur cette ligne / note moyenne = 13,6. Tous axes confondus, depuis le cadencement, la perception de ponctualité apparaît en nette amélioration : 43% des interviewés s'en déclarent plus satisfaits vs 7% moins satisfaits.*

*Sur l'axe Melun - Montereau via Héricy : 25% des interviewés s'en déclarent plus satisfaits vs 10% moins satisfaits et 65% n'ont perçu aucune amélioration)*

### ➤ La desserte : **74%\***

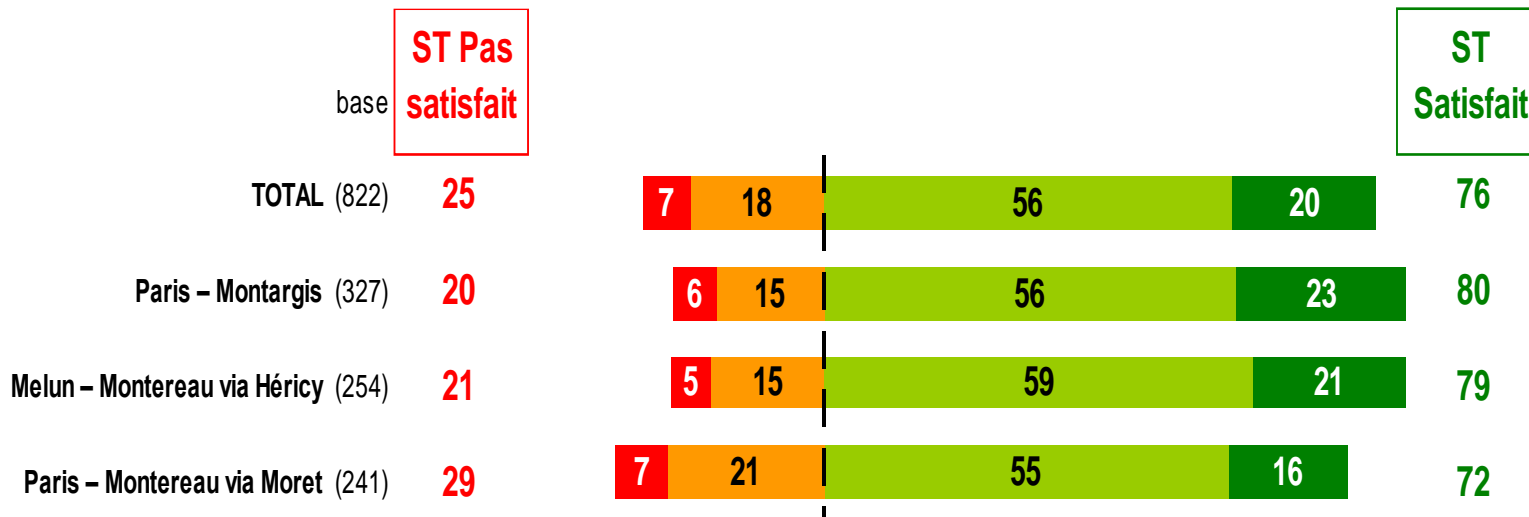
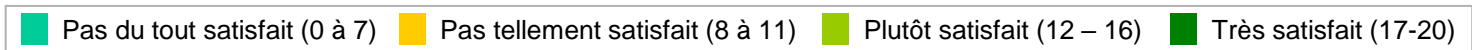
### ➤ Répartition des trains sur toute la journée : **75%\***

### ➤ Adéquation des horaires aux besoins : **82%\***

### ➤ Trains en fin de soirée : **79%\***

# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

*Globalement, concernant la ponctualité des trains de cette ligne, pouvez-vous me donner une note comprise entre 0 et 20 correspondant à l'opinion globale que vous en avez. La note 20 signifie que vous êtes tout à fait satisfait(e), la note 0 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e). Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.*



# Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

## Points faibles :

\*:% de voyageurs se déclarant insatisfaits.

- L'information en amont insuffisante et trop tardive : **47%\***
- Insuffisance des places de stationnement : **50%\***
- Fréquence de départ des bus : **49%\***
- Propreté des trains : **42%\***

# Impact du cadencement de la ligne R sur la satisfaction des clients

*Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008), diriez-vous que vous êtes... ?*

	TOTAL		Base	Paris - Montargis		Base	Melun - Montereau via Héricy		Base	Paris - Montereau via Moret		
	% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat	
De la desserte depuis fin 2008	(758)	55	8	(297)	60	4	(242)	42	15	(219)	51	11
De la ponctualité depuis 2008	(822)	43	7	(327)	52	4	(254)	25	10	(241)	37	9
Les conditions de voyage depuis fin 2008	(758)	36	8	(297)	31	10	(242)	30	13	(219)	42	5
Perception globale de l'évolution de la qualité de service	(822)	55	12	(327)	58	9	(254)	41	23	(241)	54	13

# Impact du cadencement de la ligne R sur la satisfaction des clients

## Les bénéfiques clients associés au cadencement

- **en 1er** : davantage de souplesse dans les déplacements (75% « d'accord », dont 22% « tout à fait ») ;
- **en 2ème** : les nouveaux horaires rendent le train accessible au plus grand nombre (73% « d'accord ») ;
- **en 3ème** : disposer de davantage d'opportunités d'utiliser le train (63% « d'accord »).