

# Comité de ligne RER

10 juillet 2014



# SOMMAIRE

Mise en service du SA 2014 : évolution des temps de parcours

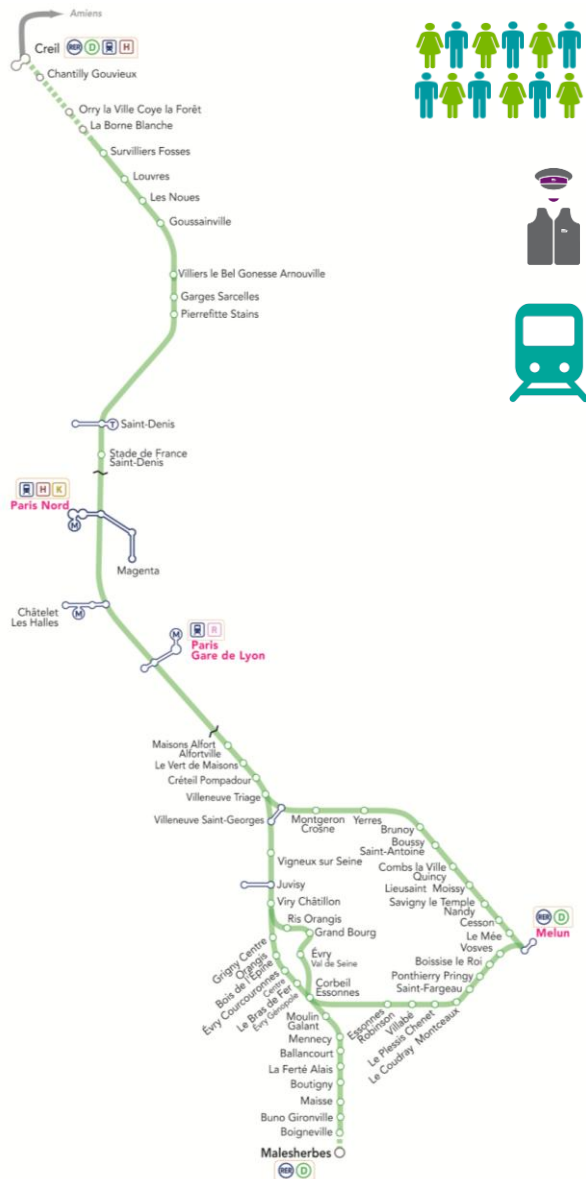
Projet de ligne

Nouvelle gare de Créteil Pompadour

Travaux 2014



# Fiche d'identité – Ligne D



**550 000**  
voyageurs par jour



**5 000** agents



**466** trains quotidiens  
**175** rames



**59** gares sur 8 départements  
**60** communes desservies



**5** branches  
**194** km de ligne

**58 %** satisfaction clients de la ligne



- Information voyageurs
- Gestion des situations perturbées
- Agents (visibilité)



- Ponctualité
- Propreté des rames
- Sentiment de sécurité



# SOMMAIRE

Mise en service du SA 2014 : évolution des temps de parcours

Projet de ligne

Nouvelle gare de Créteil Pompadour

Travaux 2014



# Des investissements adaptés à la zone dense ...

- Aménagement du **terminus de Goussainville** pour faciliter le retournement des trains aux heures de pointe
- Mise en place, entre Villiers-le-Bel et Villeneuve-Saint-Georges, d'un **nouveau système de signalisation (KVB-P)** pour éviter de propager et amplifier les retards
- Aménagement d'un **nouveau quai à Corbeil**, pour mieux gérer les situations perturbées
- Renforcement de l'**alimentation électrique à Combs-la-Ville** (à achever)
- Arrivée de **12 rames supplémentaires** à 2 niveaux

120 M€



## Bénéfice client :

- moins de situations perturbées
- un train en retard en début de pointe ne met pas toute la pointe en retard



# ... qui permettent une desserte de type métro

2013 : 8 trains par heure entre **Chatelet et Villiers-le-Bel**

2014 : 12 trains par heure

2013 : 8 trains par heure à **Maisons-Alfort-Alfortville**

2014 : 12 trains par heure

Création d'une gare à **Créteil-Pompadour**

2013 : 12 trains par heure à **Villeneuve-Saint-Georges**

2014 : 16 trains par heure

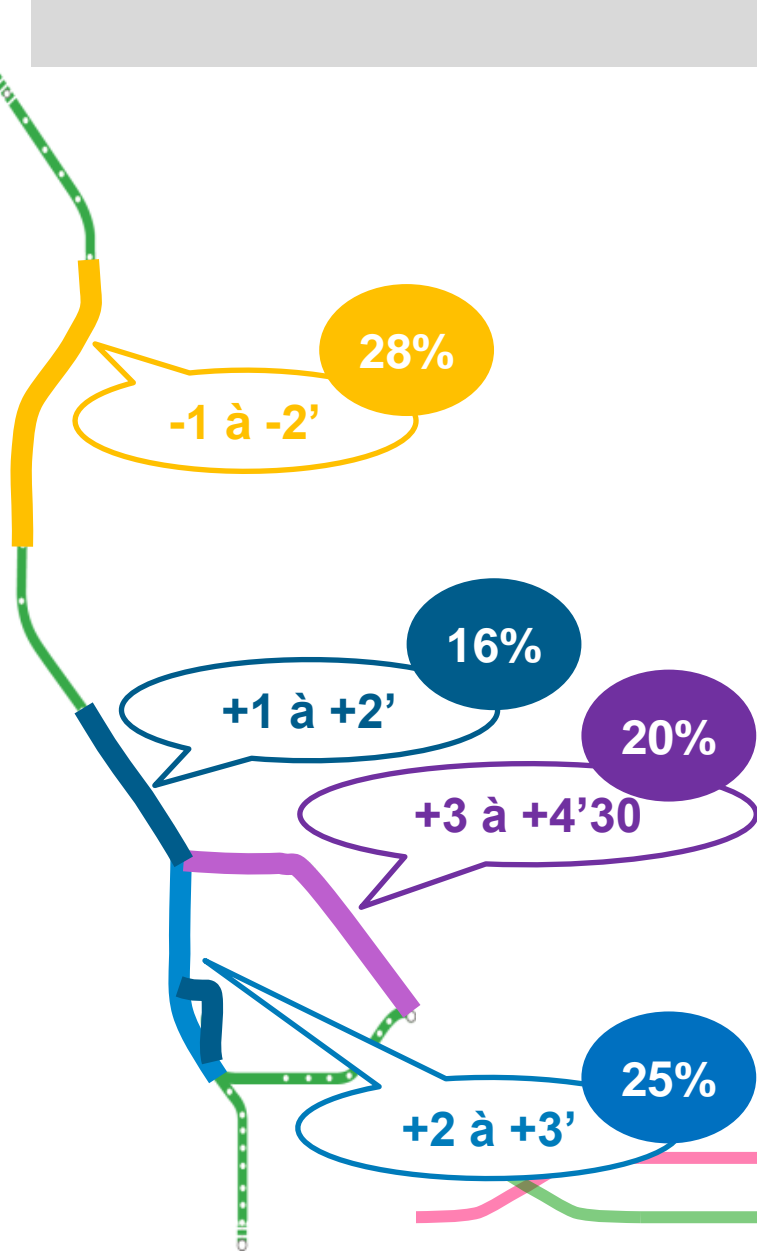


## Bénéfice client :

- une **desserte de type métro** à Paris et 1<sup>e</sup> couronne (Villiers-le-Bel ↔ Villeneuve St Georges)



# Des temps de parcours ajustés



Des temps de parcours réels (retards et attentes compris) recalés :

➤ de -1 à -2' au Nord de la ligne

➤ de 1 à 4'30 de plus au Sud

...mais des horaires beaucoup mieux respectés.



En moyenne : **1 minute de temps de parcours en plus**, mais **beaucoup moins d'incertitudes**



## Bénéfice client :

- des horaires fiables et moins de stress



# Des temps de parcours ajustés

Des temps de parcours réels (retards et attentes compris) ...

➤ raccourcis au Nord

➤ allongés au Sud

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	(2014 théorique)	<b>Δ</b>
Garges-Sarcelles ➔ PNO	16'54	15'31	15'10	<b>-1'23</b>
PNO ➔ Garges-Sarcelles	16'45	15'46	15'10	<b>-59'</b>
PNO ➔ Goussainville	24'24	24'09	24'20	<b>-15'</b>
PLY ➔ Melun (ZICO)	49'58	54'12	53'30	<b>+4'14</b>
PLY ➔ Melun (ZACO)	50'43	55'22	53'00	<b>+4'39</b>
PLY ➔ Evry CC	33'37	35'24	37'00	<b>+1'57</b>

Comparaisons des temps de parcours réels 2013 & 2014 + théorique 2014

Données réelles 2014 : entre le 01/01/2014 et le 31/03/2014 (trains ayant moins de 10 mn de retard)





# Zoom sur Paris ⇔ Villeneuve

Données réelles 2014 : entre le 01/01/2014 et le 30/04/2014 (trains ayant moins de 10 mn de retard)

## VSG / Montgeron → Paris

desserte, n°	omnibus, 128..., 129 et 150	2 arrêt MFA et PPD, 127...	1 arrêt MFA, 126...	Montgeron -> Paris
mission (*)	<b>SOVA, LOVA, DOPA</b>	<b>FACA</b>	<b>VUPE</b>	<b>DICA</b>
Théorique 2013	16 mn	12 mn	10 mn	14 mn (direct)
Moyenne 2013	18 mn	15 mn	14 mn	18 mn
Théorique 2014	00:18:10	00:15:10	00:14:40	00:20:30 (arrêt VSG)
Moyenne 2014	00:18:53	00:16:51	00:16:08	00:22:20

## Paris → VSG / Montgeron

desserte, n°	omnibus, 155...	2 arrêts, MFA et PPD, 153...	1 arrêt MFA, 154... et 157	Paris -> Montgeron
mission (*)	<b>ROVO, ROPO</b>	<b>ZACO</b>	<b>BUPE, ZUPE</b>	<b>ZICO</b>
Théorique 2013	17 mn	12 mn	12 mn	15 mn (direct)
Moyenne 2013	18 mn	14 mn	13 mn	18 mn
Théorique 2014	00:18:00	00:15:50	00:15:50	00:20:00 (arrêt VSG)
Moyenne 2014	00:17:23	00:16:06	00:15:18	00:21:22

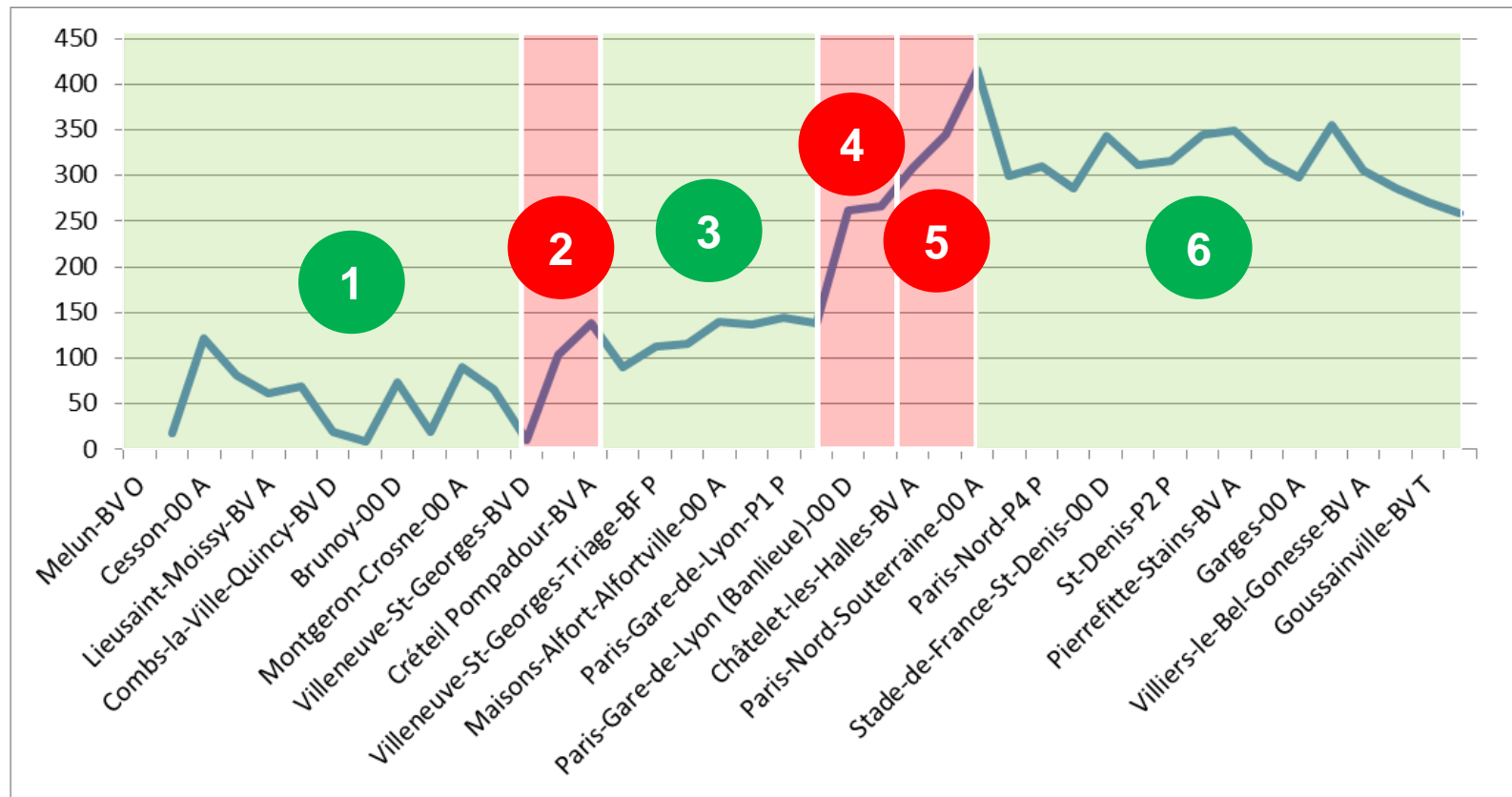
(\*) codes missions "classiques", mais tous les trains correspondant à la desserte ont été pris en compte.



# Analyse des parcours & retards

Sens Sud → Nord

**Trains retenus :** FACA (Melun – Goussainville), pointe du matin (départs entre 6h14 et 8h14), semaine du 20 au 29 mars 2014. Retard moyen par rapport à l'horaire théorique.

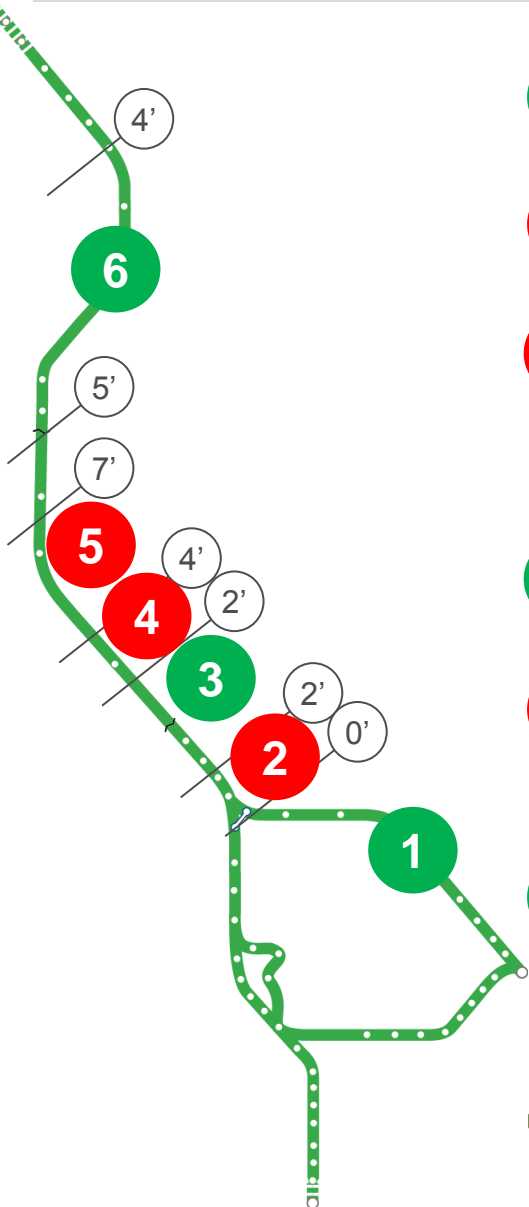


R

D

# Analyse des parcours & retards

Sens Sud → Nord



6

**Gare du Nord – Goussainville** : une partie du retard est reprise dès la sortie de gare du Nord (-2'), puis encore 1' en ligne.

5

**Gare de Lyon - Châtelet** : 3' perdues à la convergence B+D à Châtelet (dont 2' de sur-stationnement à Châtelet)

4

**Gare de Lyon (entrée)** : temps d'arrêt à Gare de Lyon respecté, mais 2' de temps de parcours supplémentaire entre Maisons-Alfort et Paris : saturation des 4 voies en heure de pointe en gare souterraine

3

**Villeneuve – Paris** : pas de retard supplémentaire... mais pas de retard repris non plus : les marches sont tendues

2

**Villeneuve Saint Georges** : les trains arrivent à l'heure (<10'') mais repartent avec 2' de retard : effet de la convergence des deux branches de la ligne

1

**Melun – Villeneuve** : la marche est peu tendue, les retards conjoncturels peuvent être repris avant d'atteindre la convergence de Villeneuve

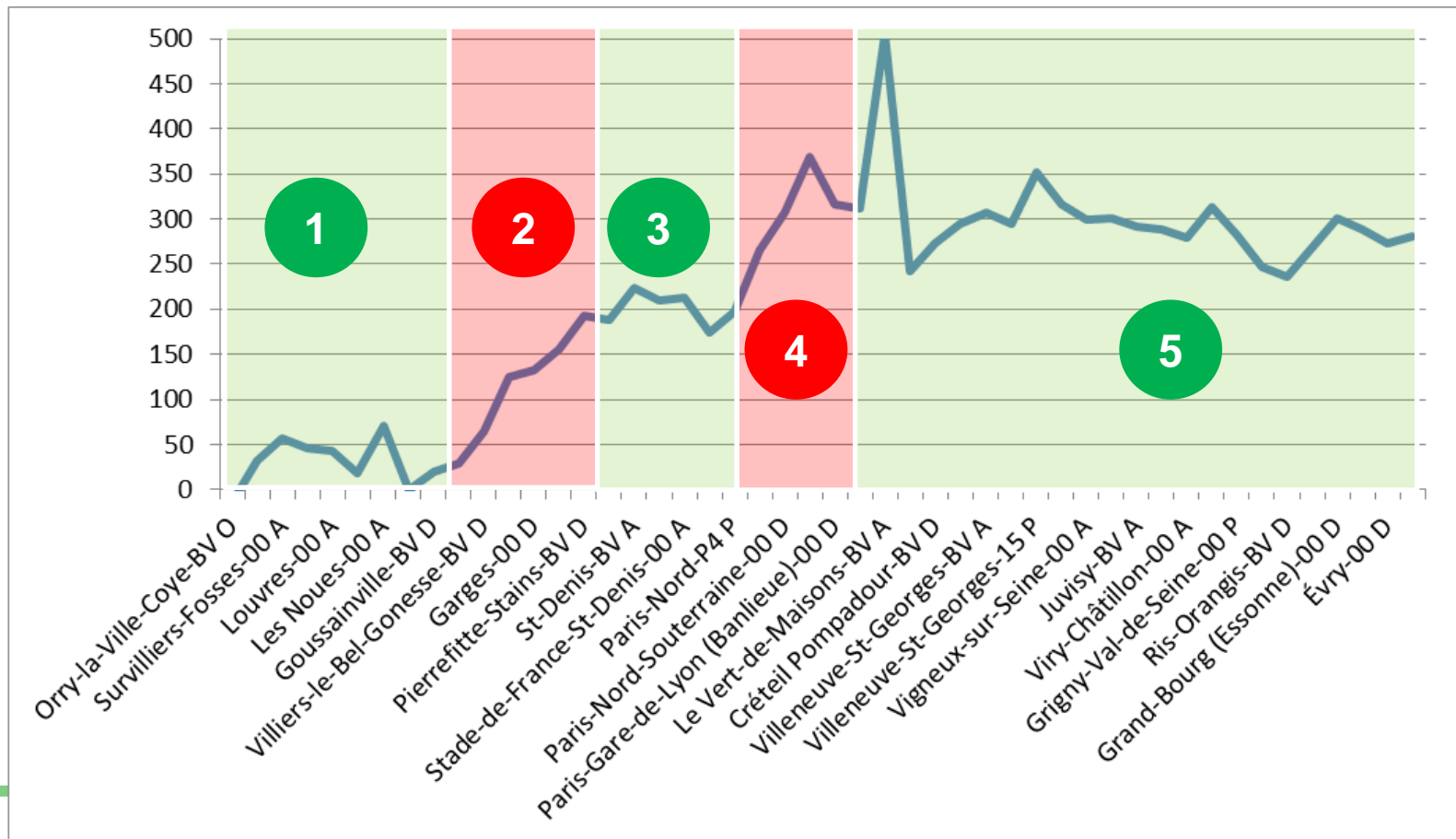
R

D

# Analyse des parcours & retards

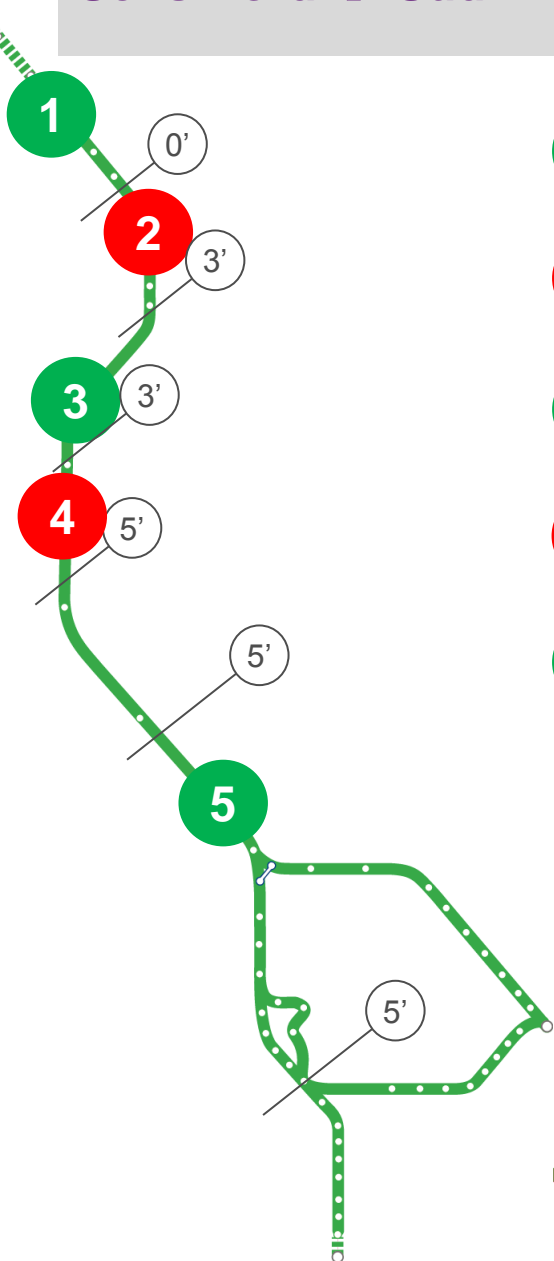
Sens Nord → Sud

**Trains retenus :** ROVO (Orry - Corbeil), pointe du matin (départs entre 6h24 et 8h09), semaine du 20 au 29 mars 2014. Retard moyen par rapport à l'horaire théorique.



# Analyse des parcours & retards

Sens Nord → Sud



- 1 Orry-la-Ville – Goussainville** : la marche permet d'absorber des petits alés
- 2 Goussainville – Pierrefitte** : 3' perdues (effet dû à un incident spécifique à Gare du Nord)
- 3 Pierrefitte – Gare du Nord** : les trains se suivent mais ne récupèrent pas leurs retards
- 4 Gare du Nord** : à l'approche de la convergence de Gare du Nord, les trains prennent 2' supplémentaires de retard
- 5 Gare du Nord – Gare de Lyon et au-delà** : le retard est stabilisé mais les trains n'arrivent pas à récupérer leur retard, même au-delà de Villeneuve-Saint-Georges. Ils conservent 5' de retard à l'arrivée.

# SOMMAIRE

Mise en service du SA 2014 : évolution des temps de parcours

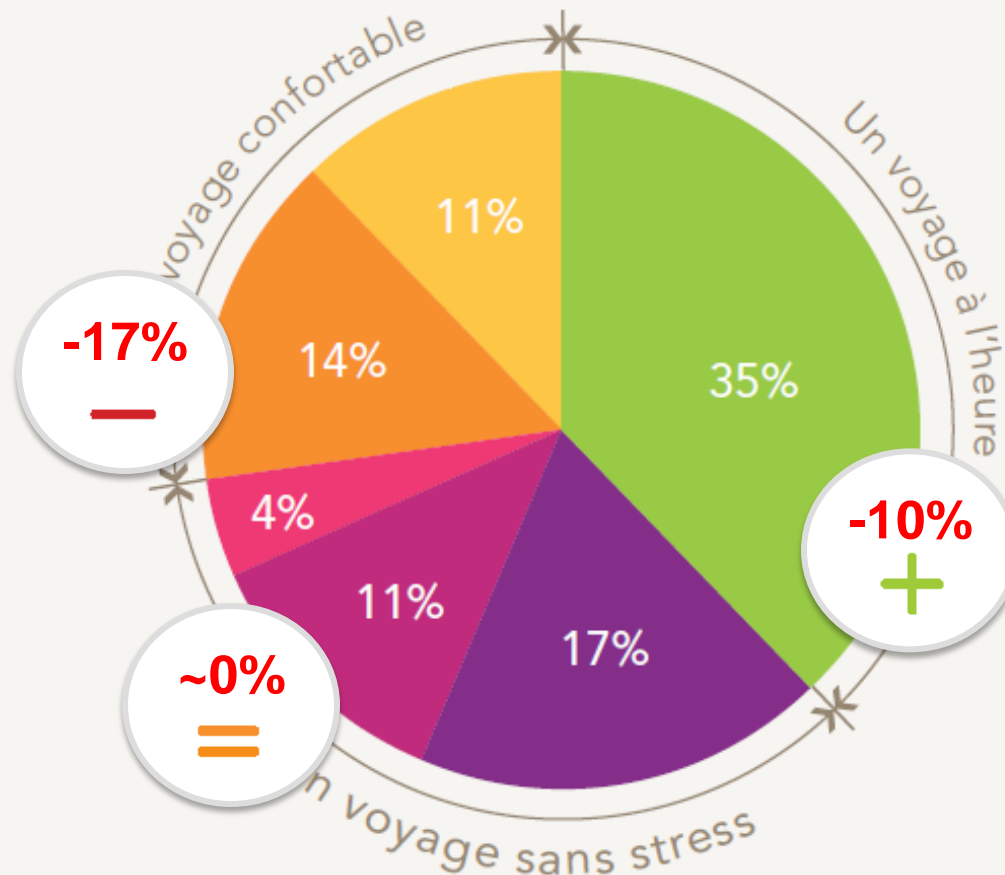
**Projet de ligne**

Nouvelle gare de Créteil Pompadour

Travaux 2014



# LES ATTENTES DE NOS CLIENTS



- Ponctualité
- Information
- Agents


- Prise en charge
- Tranquillité
- Propreté

R

D

# Le projet de ligne : nos priorités


## 2 enjeux


 2010 - 2013 : -1,1 pt de ponctualité par an  
SA 2014 : +7 pt de ponctualité sur les 4 premiers mois

**2014 - 2016 : consolider ces résultats**

 un taux de satisfaction fortement inférieur à Transilien (59%, -10pt)  
**objectif : d'ici 2016, deux tiers de nos clients satisfaits**

## 4 priorités

 **consolider les acquis du SA 2014**  
professionnaliser l'intermétier, s'engager sur la qualité de l'information, gérer la production au plus près des terminus, industrialiser la gestion des situations perturbées

 **révolutionner notre relation client**  
connaître nos clients & nous faire connaître des clients, créer un laboratoire de nouveaux services, garantir des rames plus propres, garantir un voyage tranquille

 **réussir tous les chantiers à venir**  
moderniser l'infrastructure, préparer le renouvellement du matériel roulant, construire l'avenir

 **construire la fierté du collectif**  
favoriser les échanges intermétiers, créer des événements

R


D



# Propreté & sécurité : 2 nouvelles priorités

## Propreté


- les taux de satisfaction des clients sont faibles sur la propreté en gare (74%, -5 pt vs Transilien), et encore plus à bord des trains (45%, -17pt)

 2014 : augmentation du nettoyage simple (50% des rames visitées avant chaque pointe), expérimentation du nettoyage en parcours

2015 : modifications structurelles des cycles de nettoyage, renouvellement du prestataire

## Tranquillité

- la proportion de clients qui se sentent en sécurité est faible en gare (68%, -10 pt), et encore plus à bord des trains (60%, -16 pt)
- ce ressenti est en décalage par rapport aux faits enregistrés (en baisse, dans la moyenne IDF), mais s'explique par des raisons structurelles (matériel...)

 démarche intermétiers (gares, Suge, traction...) pour traiter le sentiment autant que les causes racines

R

D

# SOMMAIRE

Mise en service du SA 2014 : évolution des temps de parcours

Projet de ligne

**Nouvelle gare de Créteil Pompadour**

Travaux 2014



# La gare nouvelle de Créteil – Pompadour

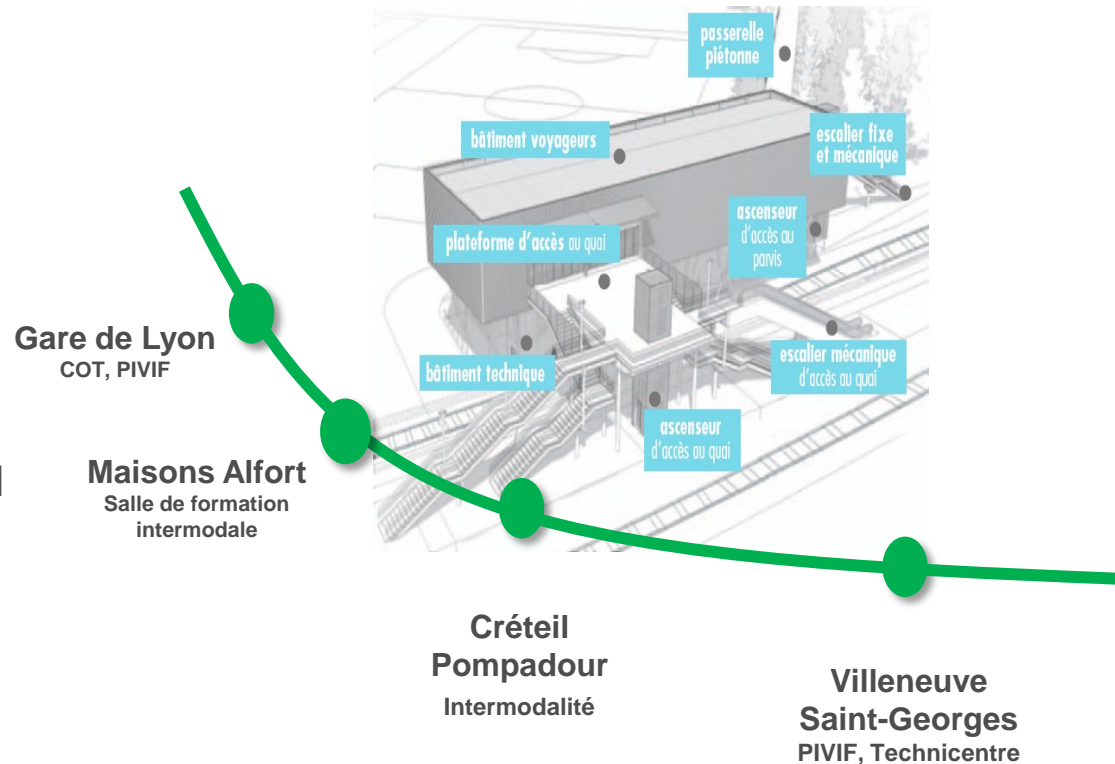
- Une montée en charge rapide, avec plus de 6 500 montants par jour (une des 25 premières gares de la ligne D).
- Une gare intégralement multimodale : connexion optimisée avec le TVM et les lignes de bus 393 et O.
- Signature de conventions d'échanges d'informations avec la RATP et la STRAV.



# La gare nouvelle de Créteil – Pompadour

## Une gare école :

- Pour tous les agents en contact avec les voyageurs : à bord, dans les gare et la SUGE
- Découverte de différents sites : Centre Opérationnel Transilien, Poste de Commandement national de Sûreté, Technicentre, Poste d'Information Voyageurs...
- Sessions d'apprentissage théorique et mises en pratiques terrain sur 15 jours ouvrés



# SOMMAIRE

Mise en service du SA 2014 : évolution des temps de parcours

Projet de ligne

Nouvelle gare de Créteil Pompadour

Travaux 2014



# Travaux 2014

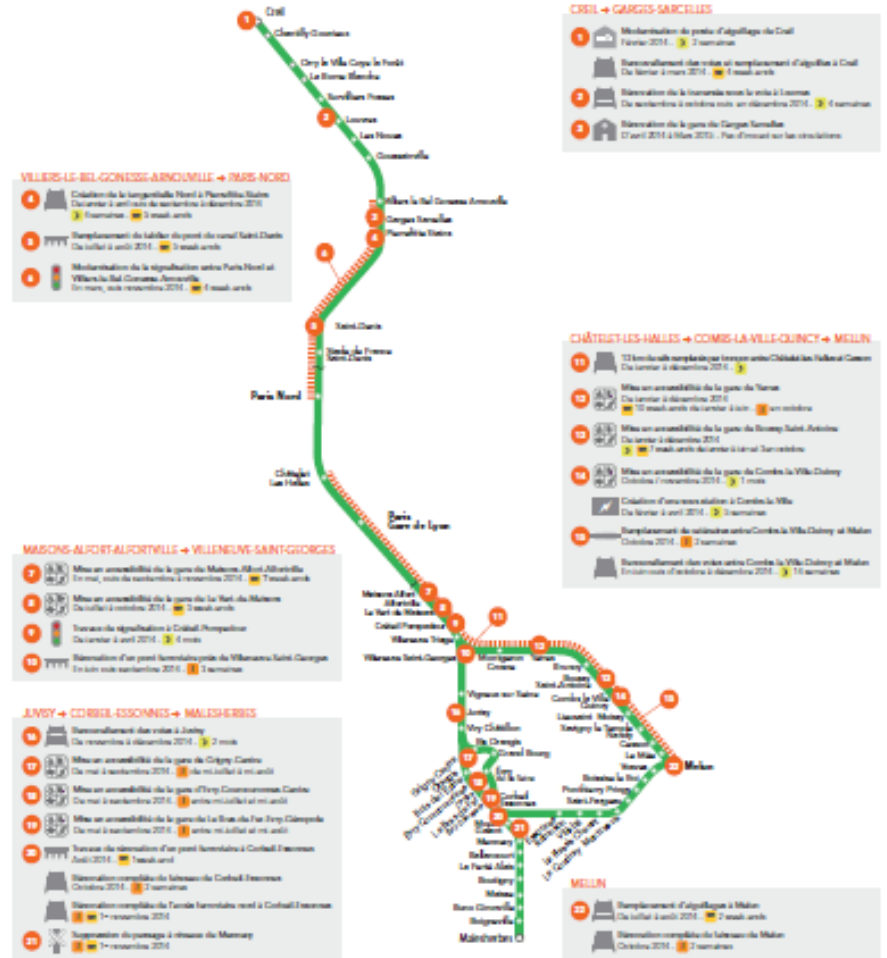
## PROGRAMME FIABILITÉ ÎLE-DE-FRANCE 2014-2020 VOTRE LIGNE SE MODERNISE 100 M€ INVESTIS EN 2014



100 M€ investis en 2014  
28 chantiers

### ➔ Deux chantiers majeurs :

- **plein été** : accessibilité des gares du plateau d'Evry
- **Toussaint** : réfection des garages de **Corbeil** et **Melun** + caténaire Combs-Melun



Impact des travaux	Niveau des travaux		
1 travaux en cours	10 travaux en cours	20 travaux terminés	30 travaux terminés
2 travaux à venir	11 travaux à venir	21 travaux terminés	31 travaux terminés
3 travaux terminés	12 travaux terminés	22 travaux terminés	32 travaux terminés

INFORMATIONS SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS  
POUR DES INFORMATIONS PLUS PRÉCISES, 15 JOURS AVANT CHAQUE CHANTIER,  
RENDEZ-VOUS SUR TRANSLIEN.COM



# Travaux 2014 : les travaux de l'été



## TRAVAUX D'ACCESSIBILITE DES GARES DU PLATEAU

du 15 JUILLET au 17 AOÛT 2014.

- **Fermeture partielle** de la ligne entre Corbeil-Essonnes et Juvisy via Évry-Courcouronnes-Centre.
- Le dimanche 27 juillet, pour le départ de la dernière étape du **Tour de France** à Evry Courcouronnes Centre, les trains sont remis en circulation depuis Paris vers Corbeil Essonnes de 9h00 à 16h40.



JUILLET 2014

	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

AOÛT 2014

				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

# Travaux 2014 : les travaux de l'été

**DU 15 JUILLET AU 17 AOÛT 2014**

**Aucun train ne circule** dans les deux sens entre Corbeil Essonnes et Juvisy via Évry Courcouronnes Centre.

**SAUF**

**LE MATIN DE 5H00 À 8H30 : UNIQUEMENT EN DIRECTION DE PARIS.**

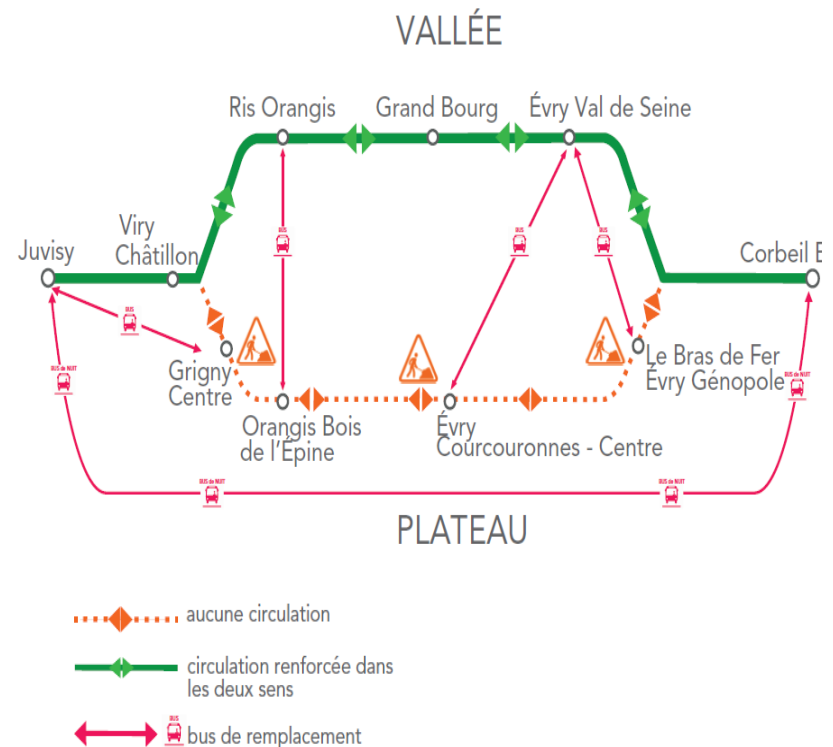
- Du 15 juillet au 29 juillet : 1 train toutes les demi-heures en moyenne.
- Du 30 juillet au 17 août : 1 train tous les quarts d'heure en moyenne.

**LE SOIR DE 16H40 À 21H10 : UNIQUEMENT EN DIRECTION DE CORBEIL ESSONNES.**

- Du 15 juillet au 29 juillet : 1 train tous les quarts d'heure en moyenne.
- Du 30 juillet au 17 août : 1 train toutes les demi-heures en moyenne.

## RENFORCEMENTS ET SUBSTITUTIONS

Un service de bus est mis à disposition, et la desserte des gares de la Vallée est renforcée.





# Travaux 2014 : les travaux de l'automne



- RÉGÉNÉRATION DE LA CATÉNAIRE ENTRE COMBS ET MELUN
- RÉFECTION DES GARAGES DE CORBEIL ET MELUN



Semaines 43 et 44 (vacances Toussaint).

- Entre Melun et Combs : 2 trains par heure
  - Branche Melun /Juvisy : prolongation des Montereau / Melun jusqu'à Juvisy direct,
- > Le même plan de transport sera appliqué pendant les 2 semaines
- Week-end des 1 et 2 nov, Corbeil non accessible en train depuis Paris : navette fer jusqu'à Bras de Fer et Evry Centre + substitutions routières, Navettes fer au Sud, entre Corbeil et Melun ou Malesherbes

