

# Comité de ligne

## RER D

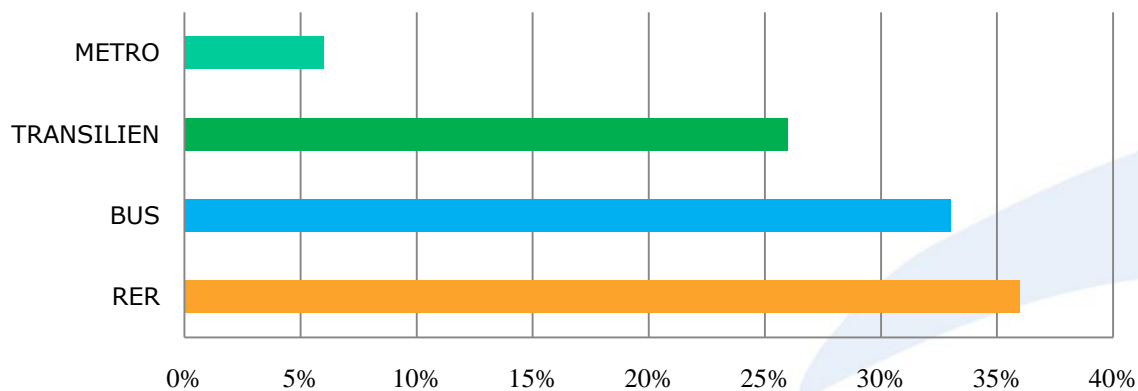
11 février 2011



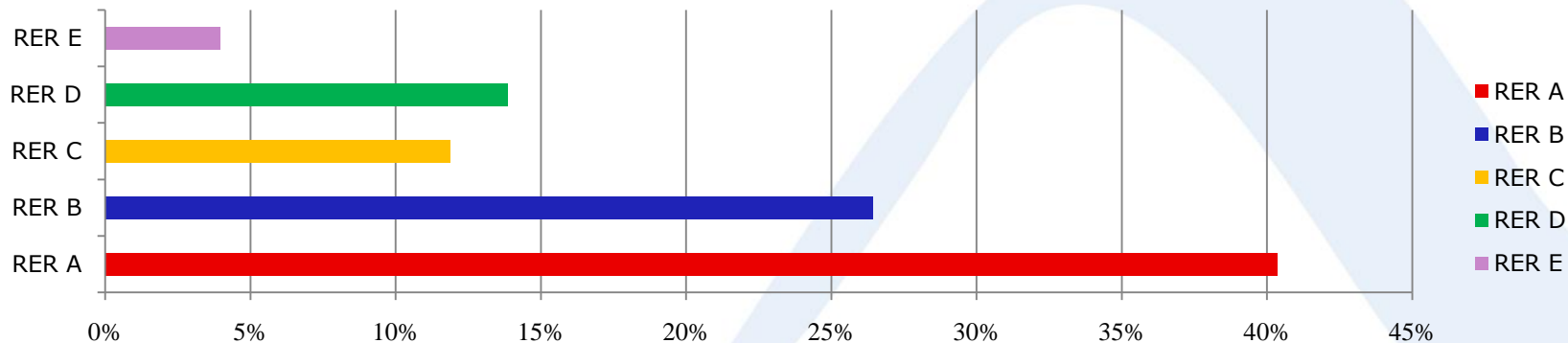
L'autorité organisatrice de vos transports en ile-de-france

**Les réclamations voyageurs parvenues au STIF :  
5 000 réclamations par an (63% mails – 25% téléphone – 13% courriers)**

## Répartition par mode

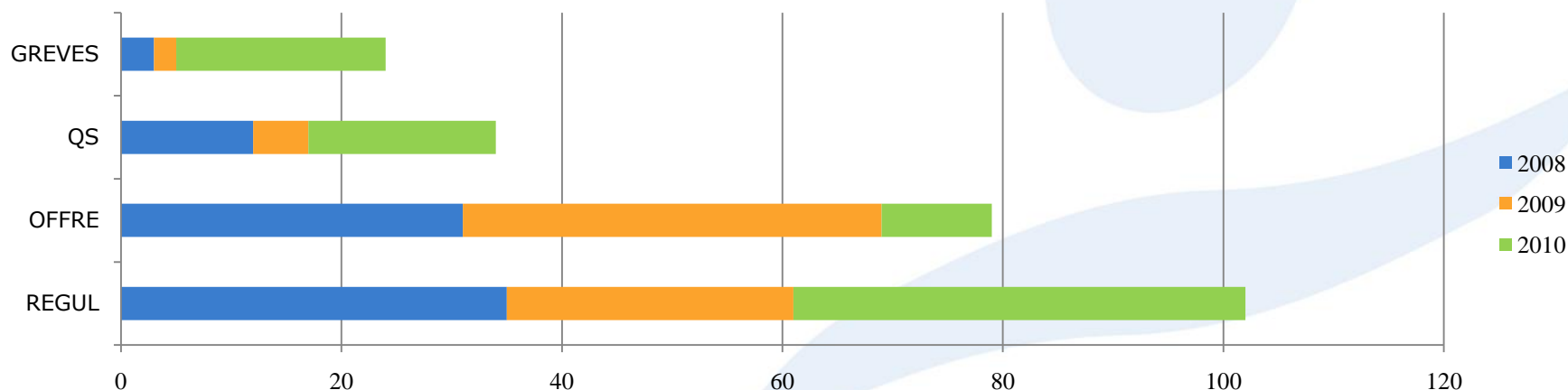


## Répartition par RER



## Motifs des réclamations des voyageurs du RER D :

### RER D répartition par thèmes



### **RÉGULARITÉ : 43% (70% D'ENTRE ELLES ONT CONCERNÉ LE RER D SUD)**

*Sur trois ans, la régularité est le motif principal des plaintes des voyageurs, tous les dysfonctionnements y sont décrits : retards, trains supprimés, trains bondés, missions modifiées en cours de trajet...*

### **OFFRE : 33% (POUR 54% EN 2009 ONT CONCERNÉ LE RER D NORD)**

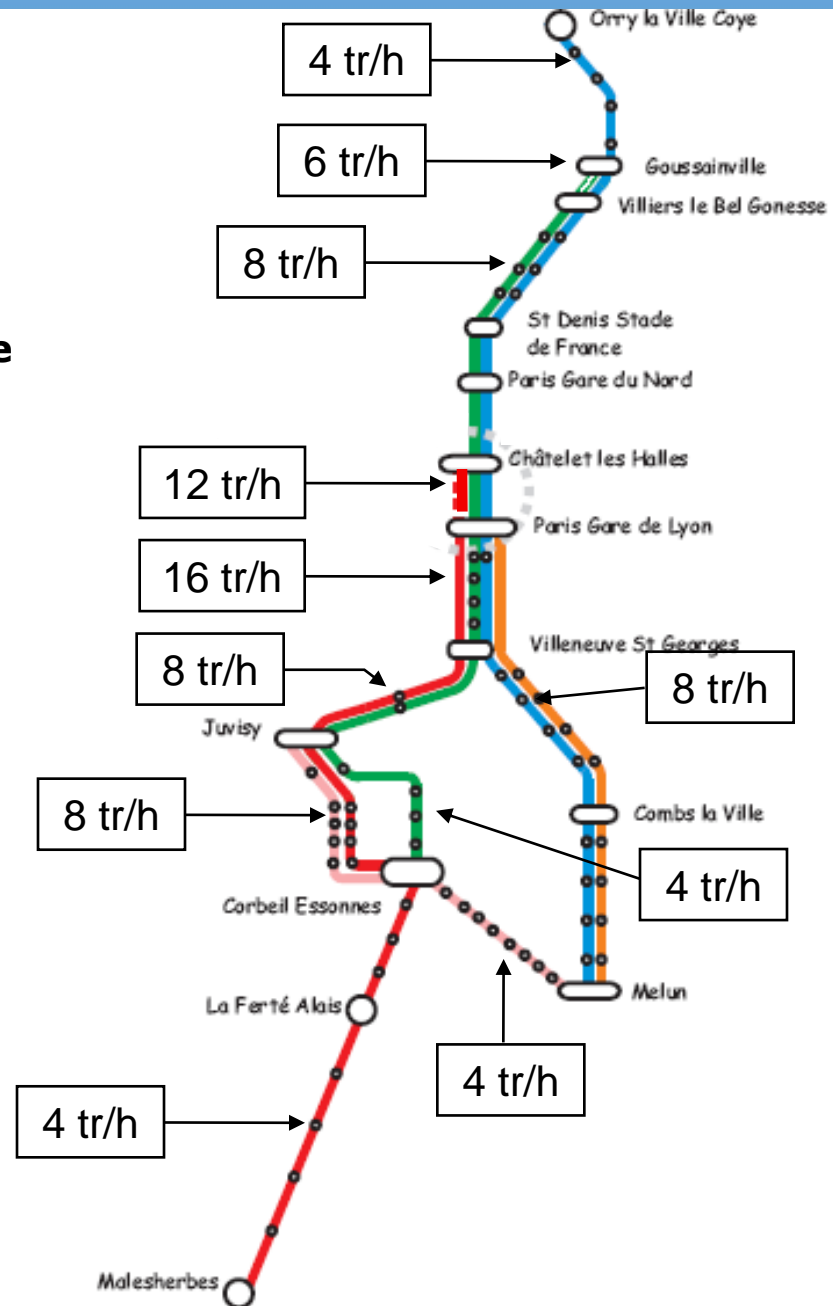
*Fin 2009-début 2010, la modification de la desserte Nord a été mal perçue par les voyageurs en raison des grands dysfonctionnements survenus. En 2010, les demandes de renfort d'offre ont été équilibrées sur les deux branches avec des demandes de meilleures relations SUD-NORD.*

### **QUALITÉ DU SERVICE : 14%**

*Signalement de problèmes de : sécurité/sûreté, matériel roulant, information voyageurs, escalators et fermeture des guichets (Boussy, Brunoy, Yerres)*

### **GRÈVES : 10% (PRINCIPALEMENT GRÈVES D'AVRIL ET OCTOBRE-DÉCEMBRE 2010)**

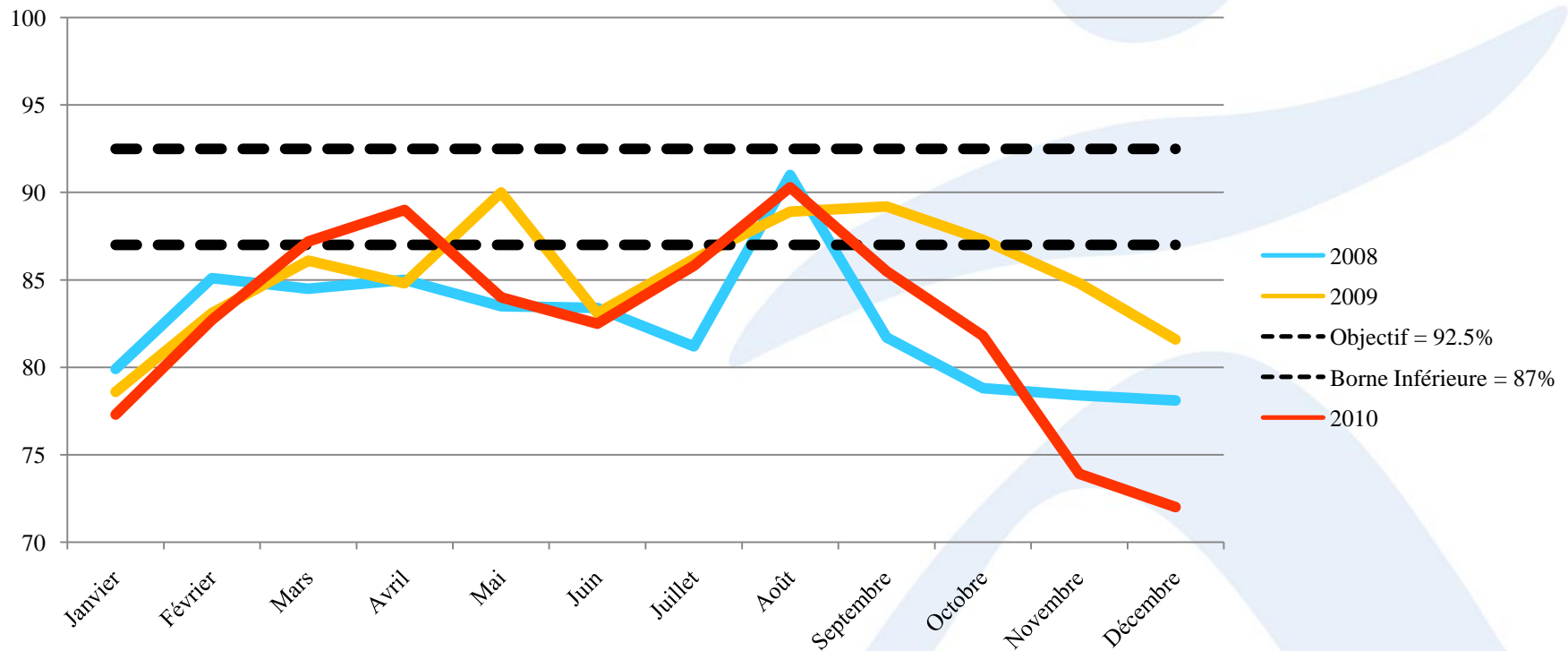
## Service 2011 Heure de Pointe



## L'indicateur de ponctualité

### Une dégradation de 4.7 points en 2010 par rapport à 2009

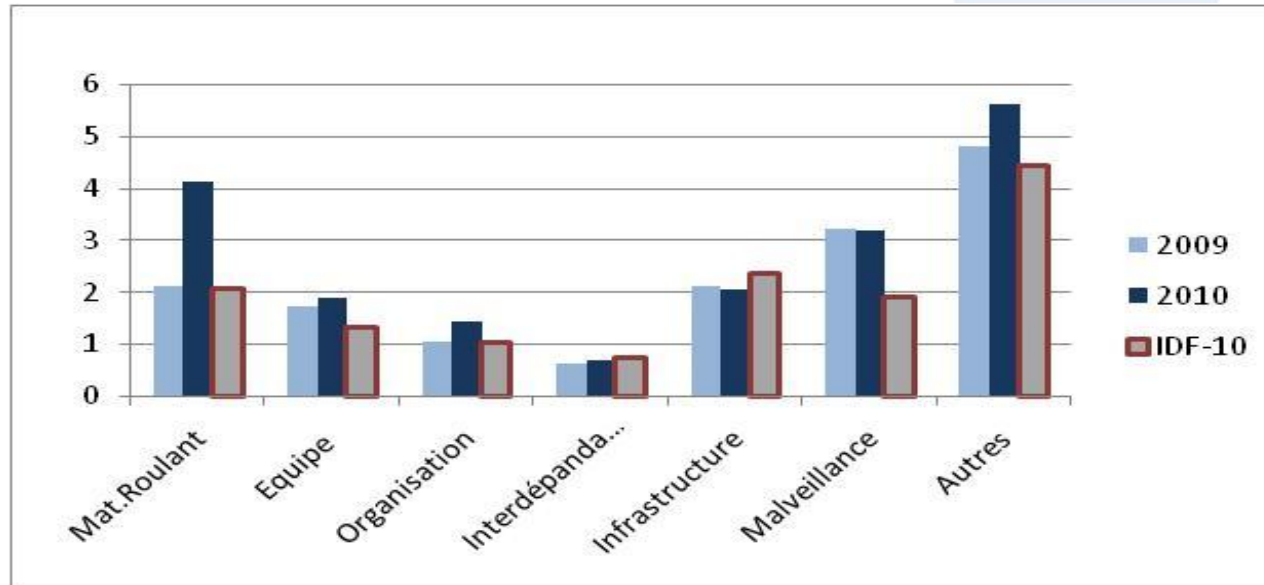
Evolution comparée 2008-2009 de la ponctualité RER D



*Ponctualité : Pourcentage de voyageurs arrivant à leur gare de destination à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes, sur l'ensemble de la ligne, et sur l'ensemble du service*

## L'indicateur de ponctualité

Une dégradation de 4.7 points en 2010 par rapport à 2009



*Une cause Matériel Roulant qui a plus que doublé en 2010, notamment fin 2010.*

**C'est la raison pour laquelle le STIF a décidé d'engager un audit sur les dysfonctionnements rencontrés en fin d'année sur le RER D, notamment sur la maintenance du Matériel Roulant.**

## Sur le matériel roulant :

### Décision du STIF en 2008 de rénover les rames à 2 niveaux.

Sur le RER D, 140 rames concernées.

81 rames déjà traitées, 91 fin 2011.

Achèvement en 2016.

*Nouveaux sièges, nouvelle décoration*

*Plans dynamiques de ligne*

*Vidéo-protection*

Un investissement de plus de **150 M€**, financé directement à 50% par le STIF , le reste étant financé par le STIF dans le cadre du contrat d'exploitation STIF-SNCF.





## Sur le matériel roulant :

- L'arrivée du Francilien sur Paris Nord-Ouest aura permis de transférer avant fin 2011 environ **20 rames supplémentaires** à 2 niveaux sur le RER D. A ce jour, 5 rames l'ont déjà été.
- Le STIF a déjà demandé à la SNCF, dès l'automne 2010, de lui soumettre le dossier d'investissement pour **l'installation d'un système anti-enrayage pour toutes les rames du RER D**, à l'instar des autres lignes de RER, permettant d'éviter les difficultés rencontrées cet automne
- Enfin, le STIF définit actuellement **un nouveau matériel RER à 2 niveaux**, aux performances d'échanges améliorées.  
L'échéance de fin de vie des rames actuelles du RER D est à horizon 2030. Le STIF étudie cependant les modalités de renouvellement anticipé des rames du RER D, grâce à un redéploiement des rames actuelles sur d'autres lignes.



## Sur les infrastructures :

Le STIF a signé le 17 juillet 2009 avec RFF une convention, visant à renforcer la maintenance des infrastructures en Ile-de-France. Elle permet d'augmenter les investissements sur les infrastructures sur la période 2009-2012 de 677 M€ à 983 M€.

A ce jour, tous les investissements pour consommer ces montants **n'ont pas encore été identifiés par RFF.**

Exemples sur le RER D : Sous-stations de Lieusaint et de Boissise-le-Roi

Par ailleurs, le STIF a financé directement à RFF, depuis 2004, un volume de 9 M€ d'investissements de court terme sur le RER D pour améliorer la régularité.

Exemples : Terminus de Goussainville (1ère phase) mis en service en 2008.  
Améliorations à Villeneuve, mises en service en 2009.

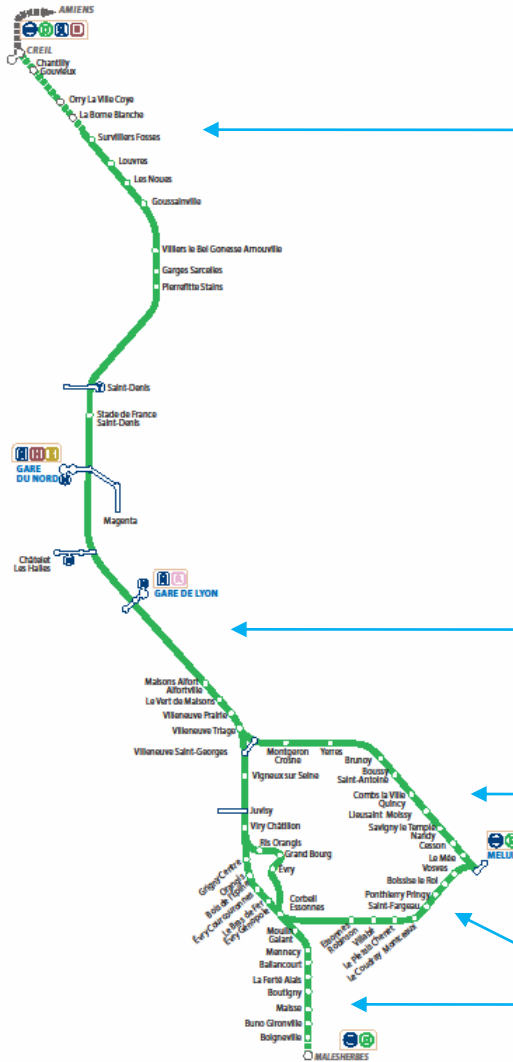
Dans la perspective du nouveau contrat STIF-SNCF en 2012, les évolutions suivantes seront intégrées:

- **Renforcement des enquêtes du STIF sur la perception du fonctionnement des lignes par les voyageurs**, et des incitations financières associées

- **Renforcement du poids de la régularité dans les incitations financières contractuelles**, en tenant compte des priorités des voyageurs

- Conformément au contenu du futur PDU en cours de révision, la **gestion des situations perturbées** fera l'objet de retours d'expériences d'incidents associant étroitement les représentants des voyageurs, afin de faire émerger des actions d'amélioration innovantes de court terme.

- Des **parcours voyageurs** seront organisés.



Prolongement jusqu'à Oiry la Ville de 2 trains

Création d'un train entre Paris gare de Lyon et Melun

Prolongement jusqu'à Melun d'un train

Diverses mesures d'amélioration de l'offre  
 Prolongements de trains entre Corbeil Essonne et Melun  
 Prolongement d'un train depuis la gare de Lyon jusqu'à Châtelet  
 Homogénéisation des horaires de l'axe Malesherbes



# Les compléments d'offre de 2011

## Prolongement jusqu'à Orry la Ville de 2 trains

	LUCA	VOVA	LUCA	VOVA	LUCA	VOVA	SUGA	VOVA	LUCA	FOVA	LUCA	VOVA	VUGA	VOVA	SUGA
CHATELET LES HALLES	19:00:3	19:09:3	19:15:3	19:24:3	19:30:3	19:39:3	19:45:3	19:54:3	20:00:3	20:09:3	20:15:3	20:24:3	20:30:3	20:39:3	20:45:3
GARE DU NORD	19:04:3	19:13:3	19:19:3	19:28:3	19:34:3	19:43:3	19:49:3	19:58:3	20:04:3	20:14:3	20:19:3	20:28:3	20:34:3	20:43:3	20:49:3
GARE DU NORD BAN.															
STADE DE FRANCE	19:09:2	19:18:2	19:24:2	19:33:2	19:39:2	19:48:2	19:54:3	20:03:2	20:09:2	20:19:2	20:24:2	20:33:2	20:39:2	20:48:2	20:54:3
ST DENIS	19:12:3	19:21:3	19:27:3	19:36:3	19:42:3	19:51:3	19:57:3	20:06:3	20:12:3	20:22:3	20:27:3	20:36:3	20:42:3	20:51:3	20:57:3
PIERREFITTE STAINS	19:16:4	19:25:4	19:31:4	19:40:4	19:46:4	19:55:4	20:02:1	20:10:4	20:16:4	20:27:1	20:31:4	20:40:4	20:47:0	20:55:4	21:02:1
GARGES	19:19:5	19:28:5	19:34:5	19:43:5	19:49:5	19:58:5	20:05:1	20:13:5	20:19:5	20:29:5	20:34:5	20:43:5	20:50:1	20:58:5	21:05:1
VILLIERS LE BEL	19:23:3	19:31:4	19:38:3	19:46:4	19:53:3	20:01:4	20:08:5	20:16:4	20:22:5	20:33:3	20:38:3	20:46:4	20:53:0	21:01:4	21:08:5
GOUSSANVILLE	19:28:1	19:43:1					20:08:5	20:13:3	20:28:1	20:33:2	20:43:1			21:13:3	
LES NOUES	19:30:4	19:45:4					20:16:0	20:30:4	20:39:2	20:45:4				21:16:0	
LOUVRES	19:33:5	19:48:5					20:19:1	20:33:5	20:48:5					21:19:1	
SURVILLIERS-FOSSES	19:39:0	19:54:0					20:24:2	20:39:0	20:54:0					21:24:2	
LA BORNE BLANCHE	19:42:3	19:57:3					20:28:0	20:42:3	20:57:3					21:28:0	
ORRY-LA-VILLE	19:44:3	19:59:3					20:31:0	20:44:3	20:59:3					21:31:0	
CHANTILLY-GOULVIEUX							20:35:5							21:35:5	
CREIL							20:43:3							21:43:3	

## Prolongement jusqu'à Melun d'un train

	ZECO	ZUCO	ZUCO	ZUCO	ZUCO	ZUCO	ZUCO
PARIS LYON Ban.	19:18:0	19:23:4	19:38:4	19:53:4	20:08:4	20:23:4	20:38:4
MAISONS ALFORT		19:29:4	19:44:4	19:59:4	20:14:4	20:29:4	20:44:4
VILLENEUVE-ST G		19:36:5	19:51:5	20:06:5	20:21:5	20:36:5	20:51:5
MONTGERON-CROSNE	19:34:1	19:41:1	19:56:1	20:11:1	20:26:1	20:41:1	20:56:1
YERRES	19:37:2	19:44:1	19:59:1	20:14:1	20:29:1	20:44:1	20:59:1
BRUNOY	19:40:1	19:47:2	20:02:2	20:17:2	20:32:2	20:47:2	21:02:2
BOUSSY-ST-ANTOINE	19:43:4	19:51:0	20:06:0	20:21:0	20:36:0	20:51:0	21:06:0
COMBS-LA VILLE	19:46:3	19:54:1	20:09:1	20:24:1	20:39:1	20:54:1	21:09:1
LIEUSAIN-MOISSY	19:51:0	19:58:3	20:13:3	20:28:3	20:43:3	20:58:2	21:13:3
SAVIGNY LE TEMPLE	19:55:0	20:02:2	20:17:2	20:32:2	20:47:2	21:02:1	21:17:2
CESSON	19:58:4	20:06:0	20:21:0	20:36:0	20:51:0	21:05:4	21:21:0
LE MEE	20:02:4	20:09:5	20:24:5	20:39:5	20:54:5	21:09:1	21:24:5
MELUN	20:05:1	20:12:2	20:27:2	20:42:2	20:57:2	21:11:4	21:27:2

## Création d'un train entre Paris gare de Lyon et Melun

	ZECO	ZUCO	ZECO	ZUCO	ZECO	ZUCO	ZECO	ZUCO	ZUCO
PARIS LYON Ban.	18:33:0	18:38:4	18:48:0	18:53:4	19:03:0	19:08:4	19:18:0	19:23:4	19:38:4
MAISONS ALFORT		18:44:4		18:59:4		19:14:4		19:29:4	19:44:4
VILLENEUVE-ST G		18:51:5		19:06:5		19:21:5		19:36:5	19:51:5
MONTGERON-CROSNE	18:49:1	18:56:1	19:04:01	19:11:1	19:19:1	19:26:1	19:34:1	19:41:1	19:56:1
YERRES	18:52:2	18:59:1	19:07:02	19:14:1	19:22:2	19:29:1	19:37:2	19:44:1	19:59:1
BRUNOY	18:55:1	19:02:2	19:10:01	19:17:2	19:25:1	19:32:2	19:40:1	19:47:2	20:02:2
BOUSSY-ST-ANTOINE	18:58:4	19:06:0	19:13:04	19:21:0	19:28:4	19:36:0	19:43:4	19:51:0	20:06:0
COMBS-LA VILLE	19:01:3	19:09:1	19:16:03	19:24:1	19:31:3	19:39:1	19:46:3	19:54:1	20:09:1
LIEUSAIN-MOISSY	19:06:0	19:13:3	19:21:00	19:28:3	19:36:0	19:43:3	19:51:0	19:58:3	20:13:3
SAVIGNY LE TEMPLE	19:10:0	19:17:2	19:25:00	19:32:2	19:40:0	19:47:2	19:55:0	20:02:2	20:17:2
CESSON	19:13:4	19:21:0	19:28:04	19:36:0	19:43:4	19:51:0	19:58:4	20:06:0	20:21:0
LE MEE	19:17:4	19:24:5	19:32:04	19:39:5	19:47:4	19:54:5	20:02:4	20:09:5	20:24:5
MELUN	19:20:1	19:27:2	19:35:01	19:42:2	19:50:1	19:57:2	20:05:1	20:12:2	20:27:2

## Prolongements de trains entre Corbeil Essonne et Melun

SEMAINE	ZOPO	ROPO	ZOPO	ZOPO	ZOPO	ROPO	ZOPO	ZOPO	ZOPO	ZOPO	ROVO	ZOPO	RIPO	ZIPE	RIPO	BIPE	BUS	BUS
JUVISY	07:21:0	07:36:0	07:51:0	08:06:0	08:21:0	08:36:0	08:51:0	18:51:3	19:06:3	19:21:3	19:36:3	19:56		20:02:4	20:17:00	20:32:2	20:47:2	
VIRY-CHATILLON	07:23:5	07:39:1	07:53:5	08:09:1	08:23:5	08:39:1	08:53:5	18:54:2	19:09:2	19:24:2	19:39:2	19:58		20:05:2	20:20:00	20:35:0		
GRIGNY-CENTRE	07:27:2	07:43:0	07:57:2	08:13:0	08:27:2	08:43:0	08:57:2	18:57:5	19:12:5	19:27:5	19:42:5	I		20:09:0	20:22:00	20:38:4	20:52:0	
ORANGIS-BOIS-DE-LEP	07:31:1	07:47:1	08:01:1	08:17:1	08:31:1	08:47:1	09:01:1	19:01:3	19:16:3	19:31:3	19:46:3	I		20:12:1	20:25:00	20:41:5	20:55:2	
EVRY-COURCOURONNES	07:34:2	07:50:4	08:04:2	08:20:4	08:34:2	08:50:4	09:04:2	19:04:3	19:19:3	19:34:3	19:49:3	I		20:15:3	20:28:00	20:45:1	20:58:3	
LE BRAS DE FER	07:37:1	07:53:5	08:07:1	08:23:5	08:37:1	08:53:5	09:07:1	19:07:2	19:22:2	19:37:2	19:52:2	I		20:18:0	20:31:00	20:47:4	21:01:0	
CORBEIL-ESSONNES	07:40:5	07:56:3	08:10:5	08:26:3	08:40:5	08:56:3	09:10:5	19:10:5	19:25:5	19:40:5	19:55:5	20:13		20:15:00	20:28:00	20:45:0	21:05:0	21:10
ESSONNES-ROBINSON	07:43:2		08:13:2	08:28:0	08:43:2		09:13:2	19:13:3	19:28:3	19:43:3	19:58:3			20:18:03		20:35:40		
VILLABE	07:46:1		08:16:1	08:31:0	08:46:1		09:16:1	19:16:2	19:31:2	19:46:2	20:01:2			20:21:02		20:38:30		
PLESSIS CHENET IBM	07:49:5		08:19:5	08:34:50	08:49:5		09:19:5	19:19:5	19:34:5	19:49:5	20:04:5			20:24:05		20:40:00		
COUDRAY-MONTCEAUX	07:52:2		08:22:2	08:37:30	08:52:2		09:22:2	19:22:3	19:37:3	19:52:3	20:07:3			20:27:03		20:42:40		
VILLABE	07:56:5		08:26:5	08:41:50	08:56:5		09:26:5	19:26:5	19:41:5	19:56:5	20:11:5			20:31:05		20:47:00		21:30
SAINT-FARGEAU	08:01:1		08:31:1	08:46:20	09:01:1		09:31:1	19:31:2	19:46:2	20:01:2	20:16:2			20:36:02		20:51:30		21:42
PONTHERRY-PRINGY	08:04:3		08:34:3	08:49:30	09:04:3		09:34:3	19:34:3	19:49:3	20:04:3	20:19:3			20:39:03		20:54:40		21:49
BOISSISE LE ROI	08:08:0		08:38:0	08:53:10	09:08:0		09:38:0	19:38:1	19:53:1	20:08:1	20:23:1			20:43:01		20:59:20		21:55
VOSVES	08:12:2		08:42:2	08:57:20	09:12:2		09:42:2	19:42:2	19:57:2	20:12:2	20:27:2			20:47:02		21:03:30		22:08

SEMAINE	JOPA	JOPA	JOPA	JOPA	JOPA	JOPA	JOPA	JOPA
MELUN	05:36:0		06:06:0	06:21:0	06:36:0	06:51:0	07:06:0	07:21:0
VOSVES	05:41:0		06:11:0	06:26:0	06:41:0	06:56:0	07:11:0	07:26:0
BOISSISE LE ROI	05:44:3		06:14:3	06:29:3	06:44:3	06:59:3	07:14:3	07:29:3
PONTHERRY-PRINGY	05:47:3		06:17:3	06:32:3	06:47:3	07:02:3	07:17:3	07:32:3
SAINT-FARGEAU	05:52:0		06:22:0	06:37:0	06:52:0	07:07:0	07:22:0	07:37:0
COUDRAY-MONTCEAUX	05:56:1		06:26:1	06:41:1	06:56:1	07:11:1	07:26:1	07:41:1
PLESSIS CHENET IBM	05:58:4		06:28:4	06:43:4	06:58:4	07:13:4	07:28:4	07:43:4
VILLABE	06:02:0		06:32:0	06:47:0	07:02:0	07:17:0	07:32:0	07:47:0
ESSONNES-ROBINSON	06:04:5		06:34:5	06:49:5	07:04:5	07:19:5	07:34:5	07:49:5
CORBEIL-ESSONNES	06:07:4	06:22:4	06:37:4	06:52:4	07:07:4	07:22:4	07:37:4	07:52:4
LE BRAS DE FER	06:11:4	06:26:4	06:41:4	06:56:4	07:11:4	07:26:4	07:41:4	07:56:4
EVRY-COURCOURONNES	06:14:5	06:29:5	06:44:5	06:59:5	07:14:5	07:29:5	07:44:5	07:59:5
ORANGIS-BOIS-DE-LEP	06:18:2	06:33:2	06:48:2	07:03:2	07:18:2	07:33:2	07:48:2	08:03:2
GRIGNY-CENTRE	06:22:1	06:37:1	06:52:1	07:07:1	07:22:1	07:37:1	07:52:1	08:07:1
VIRY-CHATILLON	06:25:3	06:40:3	06:55:3	07:10:3	07:25:3	07:40:3	07:55:3	08:10:3
JUVISY	06:28:2	06:43:2	06:58:2	07:13:2	07:28:2	07:43:2	07:58:2	08:13:2

**Téléchargez les présentations  
de ce comité de ligne  
sur le site Internet du STIF**

**[www.stif.info](http://www.stif.info)**