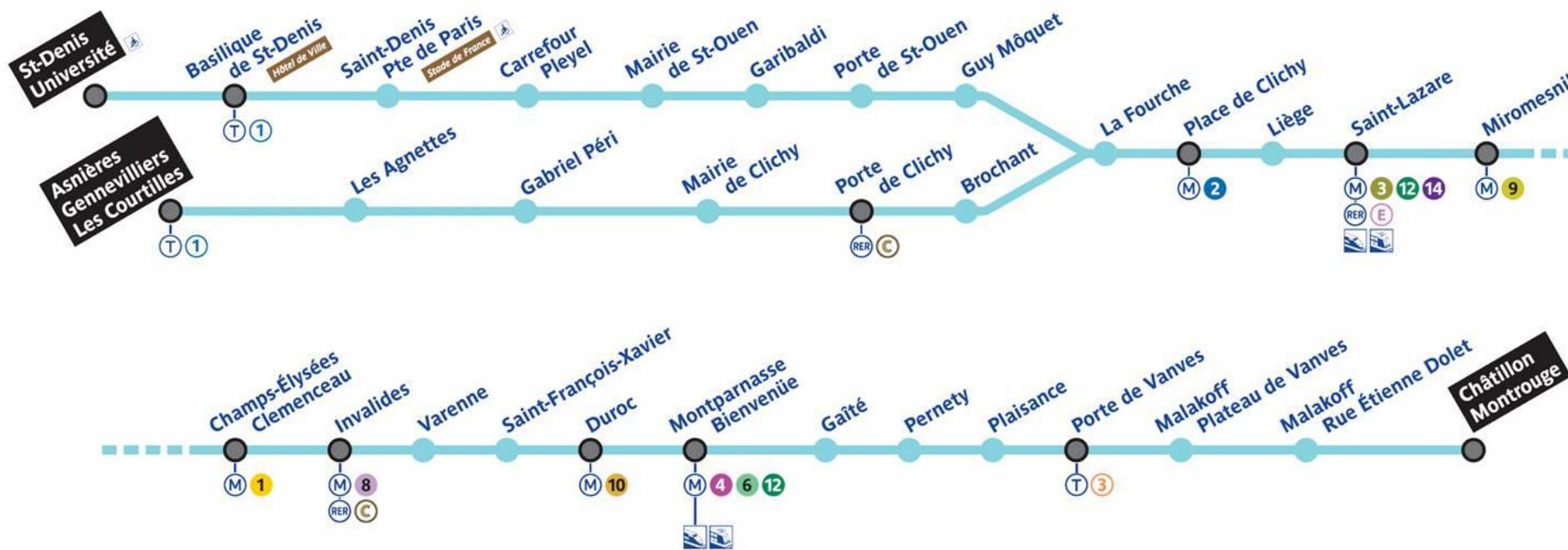


# Ligne 13

Comité Ligne 13 le 9 octobre 2013



# Sommaire

## Fonctionnement quotidien de la ligne 13

- Transport
- Espaces, services
- Info voyageurs
- Écoute locale

## Point sur les programmes en cours

- Rénovation du matériel roulant
- Travaux le 1er week-end d'Août ( renouvellement AdV La Fourche)
- Portes palières
- Ouragan
- Programme BUS

## Perspectives 2013/2014

- Poursuite du travail sur le fonctionnement quotidien, la régularité en heures de pointe
- Gros effort sur la propreté
- Info voyageurs

## Perspective de désaturation L13 par la ligne 14

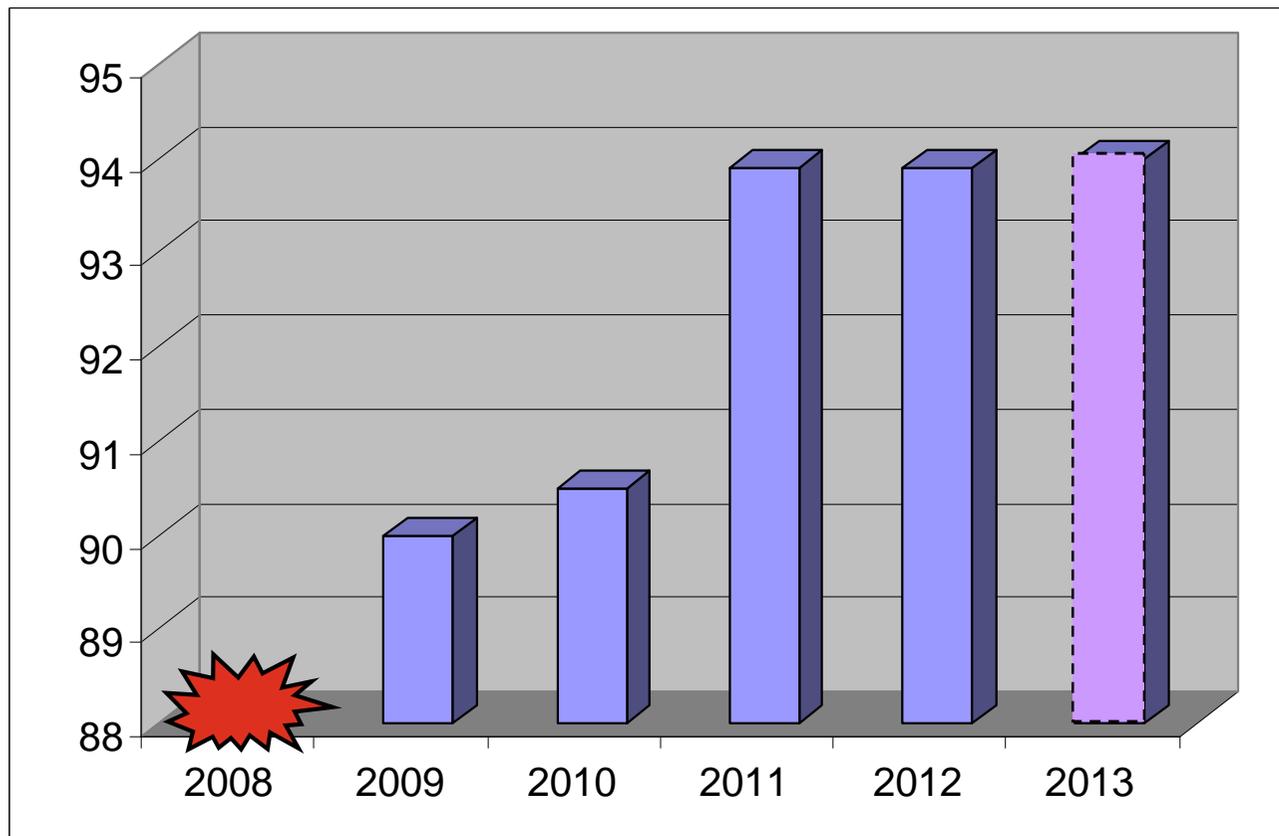
- avancée du projet

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## Le transport :

### La production aux heures de pointes / « régularité »

Nombre de passages réels / nb passages théoriques, en heures de pointes (%)



2010 : 90.5 %

2011 : 93.9 %

2012 : 93.9 %

2013 : 94 % (estimé)

À fin sept 2012 : 94.8 %

À fin sept 2013 : 94.5 %

## Le transport :

### La production globale : pertes de production

% de tours non réalisés / programme théorique prévu

de Janvier 2010 à Décembre 2010 : - 3.1 % de pertes

---

de Janvier 2011 à Décembre 2011 : - 1.1 % de pertes

de Janvier 2012 à Décembre 2012 : - 0.7 % de pertes

Au 01/09/ 2013 : en TG12 ( sept 2012 - Août 2013) : - 0.6 % de pertes

Réduction très significative des **pertes** liées à incidents, retards ...

↳ **Quasiment divisées par 3 en 2011, puis stabilisées à la baisse**

### **Le transport :**

- ✓ Améliorations de 2011 qui se sont maintenues sur 2012 / 2013. Un plan d'actions sur la disponibilité des équipements et l'exploitation au quotidien qui porte ses fruits depuis 2 ans, même si le transport demeure fragile au quotidien.
- ✓ Une ligne qui reste soumise à bcp d'aléas, très fragile. Le moindre incident a bcp de répercussions.
- ✓ Des mois d'hiver toujours très difficiles ( encore plus d'affluence, impact sur le matériel roulant et autres équipements ). Un début 2013 très tendu (épisodes neigeux, série de problèmes réseau électrique RTE ayant fortement impacté la ligne 13, ... )

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## Qualité de service dans les espaces :

❖ Indicateur « **Accueil** »  
( indicateur qualité du contrat  
STIF )

> résultats L13 supérieurs à la  
moyenne du réseau et aux objectifs.

❖ Prix lors du « challenge service  
2012 » (interne), en présence de la  
FNAUT



⇒ **Malgré de nombreuses difficultés sur le transport,  
les agents de la ligne 13 se mobilisent sur l'accueil et le service**

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## L'information voyageurs

### ❖ Écrans « IMAGE »



✓ Déploiement prioritaire sur la ligne 13  
( 88% de la ligne équipée à ce jour )

✓ Opération qui débute sur le réseau

✓ Favorise la multi modalité / qualité visuelle du support d'information en cas de perturbation



## L'information voyageurs en situation dégradée

### ❖ Poursuite de la professionnalisation

#### de tous les acteurs de la chaîne d'information

- travail sur la durée et le motif des incidents ( PCC, pôles, conducteurs, téléaffichage)
- information des élus sur gros incidents



### ❖ Taux de diffusion sonore dans les espaces, en moins de 7'

*( indicateur nouveau contrat STIF )*

- En forte progression et conforme à l'objectif STIF

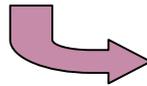
**1 des axes de travail prioritaires, sur lequel nous continuons à nous mobiliser**

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## L'information voyageurs en situation dégradée

### ❖ « Perturbation > explication »

- Sur les gros incidents





### Perturbation > Explication

**Vendredi 20 septembre à 17h40**  
**Dégagement de fumée**

Un important dégagement de fumée, à la station Varenne, a engendré des interruptions du trafic importantes sur la ligne 13, de 17h40 à 20h30.

L'origine de cette fumée serait un court-circuit sur 1 train qui a entraîné 2 déjoncteurs d'intensité de l'alimentation en énergie électrique. Simultanément, une avarie de signalisation est survenue à 18h22. L'exploitation de la ligne qui était déjà en mode dégradé s'en est trouvée très impactée, en particulier sur la branche de Saint-Denis.

Par mesure de sécurité, la RATP a procédé à :

- l'arrêt progressif de la circulation des trains sur une ou plusieurs parties de la ligne. Ces interruptions ont progressivement été circonscrites au plus près de l'incident.
- la fermeture de 4 stations et l'évacuation de 2 trains sous tunnel.

72 pompiers ont aussitôt été dépêchés sur place. Leur intervention s'est terminée vers 20h. Puis, les équipes de maintenance se sont mobilisées pour une remise sous tension de la ligne à 20h30. Sur place, des agents vous ont guidés lors des évacuations et conseillé dans vos déplacements.

Des navettes de bus ont été mises en place entre La Fourche et Saint-Denis Université.

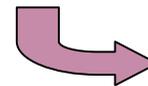
A 20h30, l'exploitation de la ligne a repris progressivement et les stations se sont ouvertes.

En vous remerciant de votre compréhension.



### ❖ Lancement de RATP SCOPE ( sur Ratp.fr )

- Sur les gros incidents

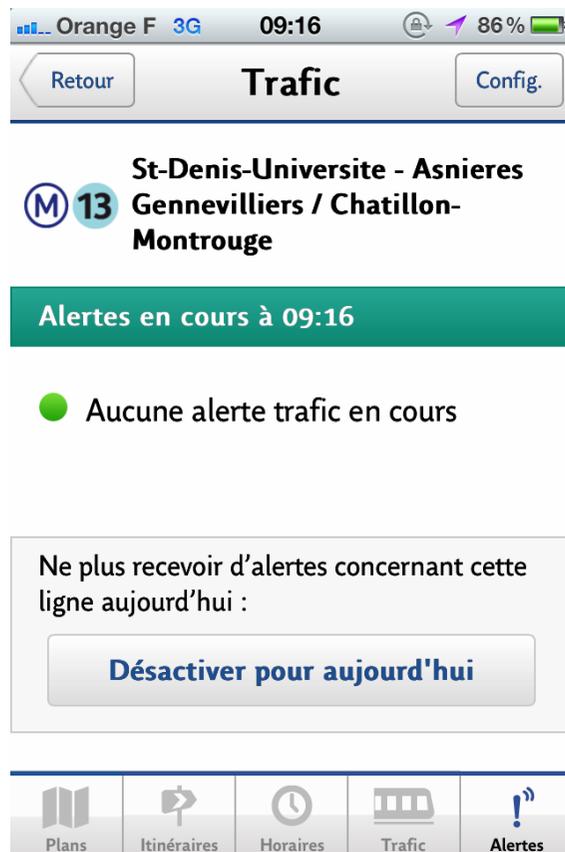


The screenshot shows the RATP SCOPE website interface. At the top, there's a navigation bar with 'aimer la ville' and various service links. The main content area features a large yellow banner with the headline 'Dégagement de fumée sur la ligne 13 vendredi 20 septembre 2013'. Below the banner, there's a sub-headline 'Le trafic a été en partie interrompu en fin de journée sur la ligne 13 en raison d'un dégagement de fumée à la station Varenne'. The article text below describes the incident at 17h41, the evacuation of 4 stations, and the resumption of service at 20h30. There are also social media sharing options and a 'Partager' button.

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## L'information voyageurs en situation dégradée

### ❖ e-alerting :



**l'alerte trafic** : un nouveau service sur mesure pour être informé de l'état du trafic sur son trajet

Pour ses clients utilisateurs de l'application RATP sur smartphones, un nouveau service d'alerte personnalisée en cas de situation perturbée.

L'utilisateur qui aura pris connaissance de l'alerte pourra ensuite accéder à l'ensemble des services d'information voyageur : calcul d'un nouvel itinéraire, consultation d'un plan, vérification des horaires...

- 7,1 millions de personnes ont déjà téléchargé l'application RATP
- 1,6 million de personnes l'utilisent chaque mois

# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## L'information voyageurs en situation dégradée

❖ **Compte Twitter L13** : lancement prioritaire ( lignes 1-4-12-13 )

fin 2012



**Ligne 13 RATP**  
@Ligne13\_RATP  
Compte officiel de la ligne 13 géré par la RATP (06h-21h). Suivez en temps réel l'actualité du trafic, des travaux et des événements relatifs à vos déplacements  
ratp.fr/informer/trafi...

1 411 TWEETS | 21 ABONNEMENTS | 5 971 ABONNÉS

**Tweets**

- Ligne 13 RATP** @Ligne13\_RATP 4 h  
Bonjour, Cyril est avec vous pour vous renseigner sur l'évolution du trafic de votre #ligne13. Bon trajet. #RATP  
Ouvrir
- Ligne 13 RATP** @Ligne13\_RATP 12 h  
Ce matin, Thierry vous accompagne pour vous renseigner sur l'état du trafic de la #ligne13. Bon trajet #RATP  
Ouvrir
- Ligne 13 RATP** @Ligne13\_RATP 22 Sept  
16:04, le trafic reprend progressivement entre St-Denis-U. et Carr. Pleyel (incident technique) ratp.fr/informer/trafi... #RATP #Ligne13  
Ouvrir

### Comptes Twitter lignes RATP :

Actifs tous les jours de 6h à 21h (soit plus de 95% des clients concernés), les comptes lignes RATP renseignent les utilisateurs abonnés sur :

**-l'information voyageurs en temps réel et l'état du trafic,**

- les travaux en cours (rénovations, prolongements....),
- les événements impactant les déplacements (événements sportifs, salons, manifestations culturelles...),
- les opérations d'animation organisées sur les lignes (Journées du Patrimoine, Chefs dans le métro...).

- **50 000** abonnés ( Metro / RER / Tram )
- **5970** abonnés Ligne 13



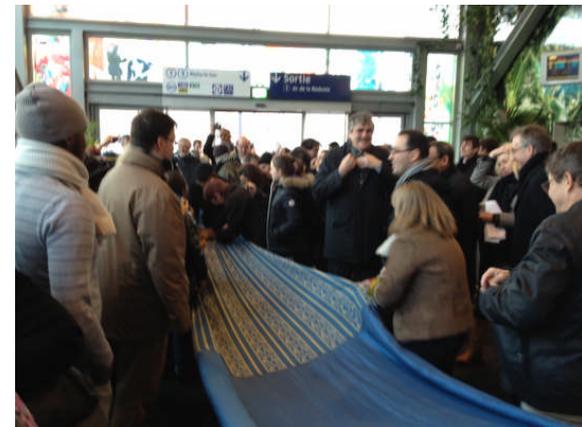
# fonctionnement quotidien de la ligne 13

## Favoriser l'écoute et le rapprochement local

**Relations rapprochées avec les comités d'usagers, tous reçus en janvier 2013, sur la ligne ( pôle de St Lazare ).**

**Des élus reçus, visite au PCC, aux Courtilles ... échanges.**

**Le travail en commun, initié avec les mairies suite aux incidents dramatiques des Courtilles, a été poursuivi.**



# Point sur les programmes en-cours

## Rénovation du matériel roulant MF 77



### Parc Matériel

- 66 trains rénovés en exploitation

### Rénovation par l'industriel terminée, poursuite des chantiers RATP de fiabilisation

- reste un sujet très mobilisateur



© RATP - Photo: J-F Mauboussin - MF77 rénové L13

7884d10 - 19/03/2007

# Point sur les programmes en-cours

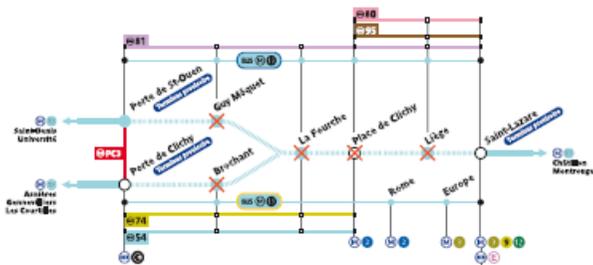
## Renouvellement de l'appareil de voie de La Fourche

3 et 4 août 2013



Pour votre confort et votre sécurité, nous remplaçons un appareil de voie à la station La Fourche.

Samedi 3 et Dimanche 4 août, le trafic est interrompu entre :  
- Saint-Lazare et Porte de Saint-Ouen  
- Saint-Lazare et Porte de Clichy



Entre Saint-Lazare et Porte de Saint-Ouen, un service de bus de remplacement NS 90 circule aux mêmes horaires que le métro.

Entre Saint-Lazare et Porte de Clichy, un service de bus de remplacement NS 74 circule aux mêmes horaires que le métro.

Merci de votre compréhension.

On Samstag 3 und Sonntag 4 August, so services will operate between:  
- Saint-Lazare and Porte de Saint-Ouen  
- Saint-Lazare and Porte de Clichy

Between Saint-Lazare and Porte de Saint-Ouen, a replacement bus service will operate during the same hours as the metro.

Between Saint-Lazare and Porte de Clichy, a replacement bus service will operate during the same hours as the metro.

Thank you for your understanding.

Samstag, den 3. und Sonntag, den 4. August, in der Fahrtrichtung zwischen den Stationen:  
- Saint-Lazare und Porte de Saint-Ouen  
- Saint-Lazare und Porte de Clichy

Wir werden zwischen den Stationen Saint-Lazare und Porte de Saint-Ouen einen Ersatzbusdienst anbieten, der zu denselben Uhrzeiten wie die Metro funktioniert und

Wir werden zwischen den Stationen Saint-Lazare und Porte de Clichy einen Ersatzbusdienst anbieten, der zu denselben Uhrzeiten wie die Metro funktioniert und

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis.

Rénover les équipements pour votre confort et votre sécurité

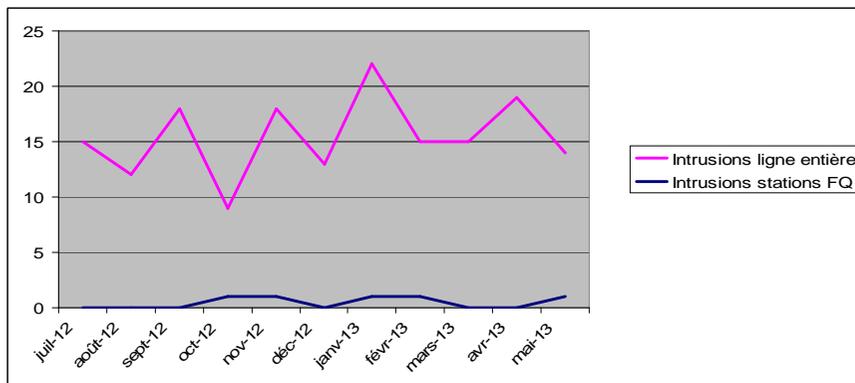


- Renouvellement indispensable, sur un équipement transport essentiel.
- Opération complexe, mais bien déroulée.

# Point sur les programmes en-cours

## Les façades de quai : bilan de fonctionnement

Baisse importante des intrusions - volontaires ou accidentelles - sur les voies



Une fiabilité en amélioration même si le système doit encore progresser

Un outil de supervision réalisé

Des inconvénients aussi. Qui peuvent ponctuellement dégrader l'exploitation et la régularité.

Un équipement transport qui contribue globalement à la régularité sur l'ensemble de la ligne.

## Ouragan

- déploiement du système sol terminé à l'automne 2012
- train d'essais Ouragan en circulation en pilotage automatique Ouragan (sans voyageurs) sur l'ensemble de la ligne, en soirée, en mai 2013
- début de qualification du système à l'été 2013
- 1er train d'essai, en soirée, avec voyageurs, en contrôle continu de vitesse Ouragan le 30/09/13
- malgré ces avancées significatives, des retards liés à d'importantes difficultés de l'industriel pour la mise au point du système
- perspective de mise en service du pilote automatique numérique Ouragan début 2014
- puis équipements des trains de la ligne sur une dizaine de mois

Une priorité absolue fixée : non dégradation du service pendant les travaux

# Point sur les programmes en-cours

## Renforts Bus

**Mise en service de renforts bus pour la désaturation de la ligne de métro M13 décidés par le STIF  
Bilan de l'opération après 2 ans d'exploitation**

Renforts sur les lignes **139, 255, 276** et 341 + ligne 341 a été prolongée à Charles de Gaulle – Etoile, permettant ainsi une liaison directe entre le secteur de la ligne de métro M13 et Etoile

Mis en oeuvre : le 5 septembre 2011

Dans l'ensemble : un **effet bénéfique sur le trafic des renforts mis en service en septembre 2011** même si d'autres opérations de renfort/restructuration sont intervenues au cours de l'année 2012 et rendent l'analyse moins aisée.

**Point sur la promotion de la nouvelle offre BUS, fin 2011 :**

- signalétique métro intégralement reprise
- flyers édités par la com' RATP distribués aux voyageurs pour les créations des lignes principales
- dépliants à dispo dans les guichets et comptoirs
- des dépliants distribués dans les Bus

## Tramway T1 aux Courtilles

Impact faible sur le trafic L13 + Favorise la desserte en rocade

## Perspectives 2013 / 2014 :

### Le transport :

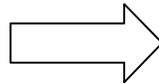
✓ Poursuite du travail sur le fonctionnement quotidien, la **fiabilité** du transport et la **régularité en heures de pointe**



✓ défi quotidien pour **les 800 agents** qui s'impliquent sur la ligne + tous les **contributeurs** fortement **mobilisés**.

# Perspectives 2013 / 2014 :

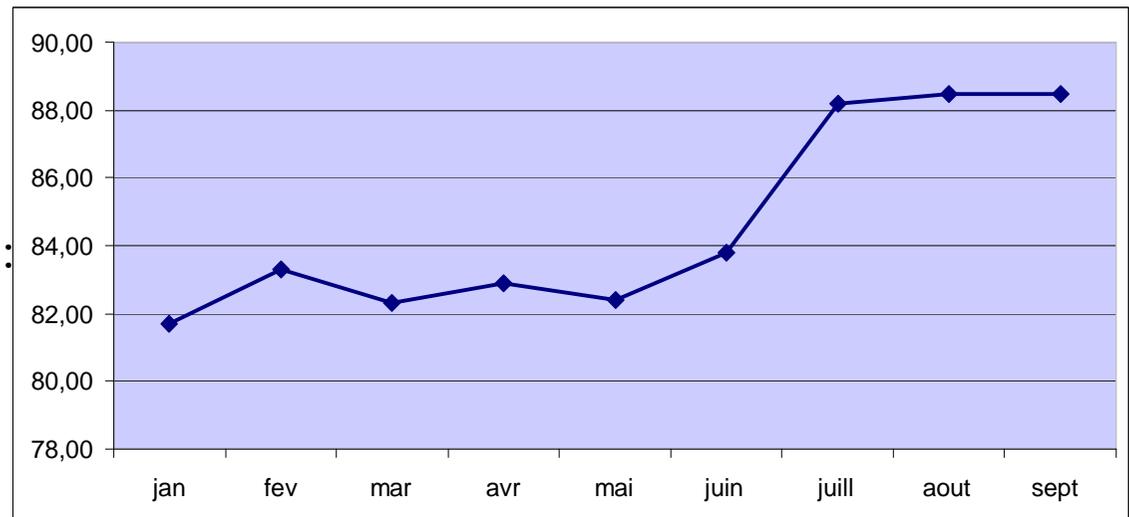
## Les espaces : gros enjeu et travail sur la propreté



- Un **nouveau marché propreté** et une forte mobilisation de **moyens techniques**.

- **Indicateur du nouveau contrat STIF :**

Une implication des équipes, des débuts encourageants sur le nouveau contrat ->



# L'information voyageurs en situation dégradée

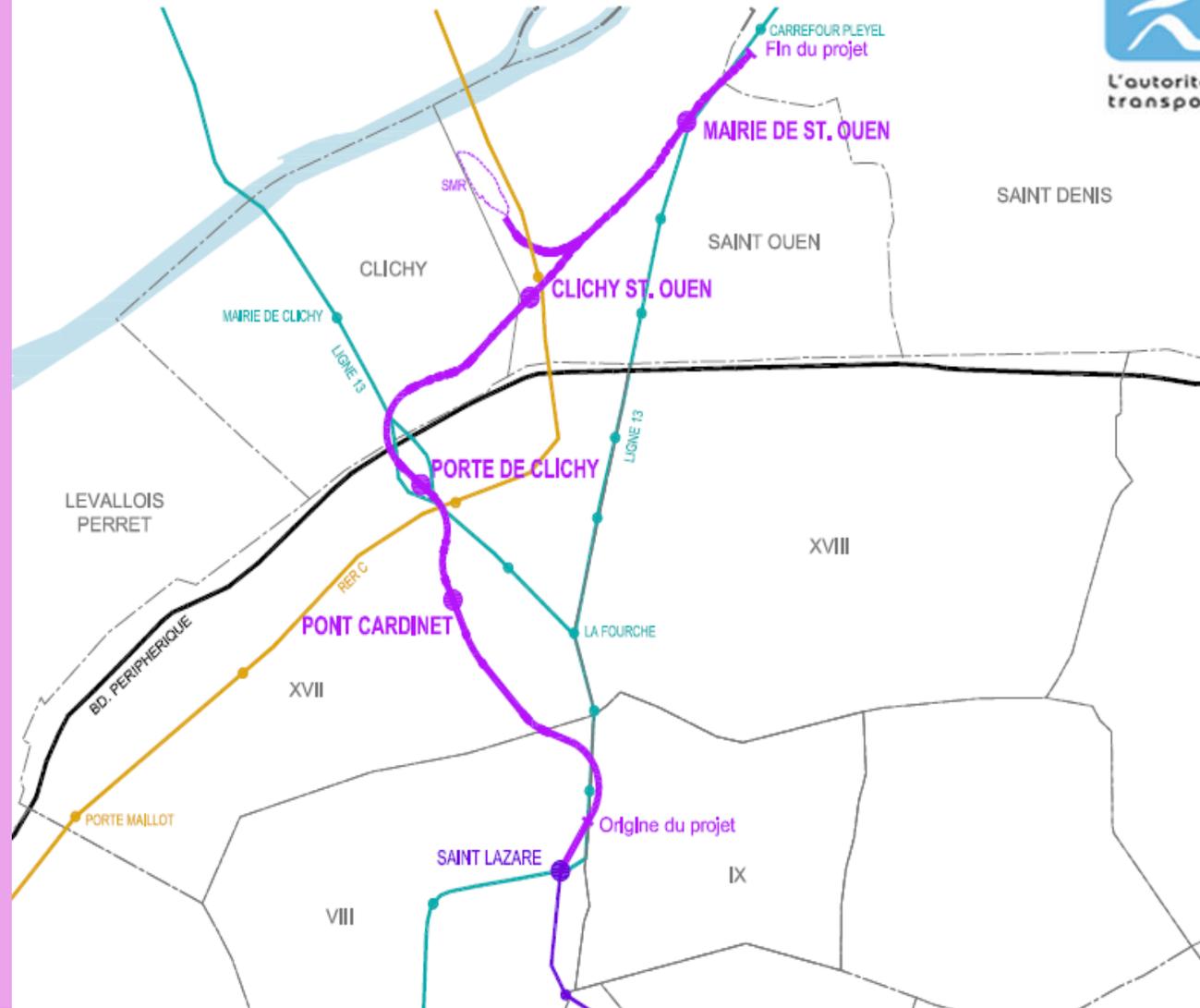
### Nouveaux outils :

- Finalisation du déploiement prioritaire d'**IMAGE**
- Priorisation sur les futurs équipements techniques de sonorisation

### Un des axes prioritaires mobilisant le personnel, poursuite de la dynamique engagée

- Taux de diffusion sonore en moins de 7' ( indicateurs STIF )
- motif, heure de reprise estimée
- enquêtes perception STIF

# Perspectives : dé-saturation ligne 13 par ligne 14



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

# Perspectives : dé-saturation ligne 13 par ligne 14

## Avancement du projet

### Études détaillées du gros oeuvre des stations parisiennes terminées

- Permis de construire de Pont Cardinet obtenu le 30 août 2013
- Dépôt du permis de construire de Porte de Clichy le 26 juillet 2013
- Dépôt du permis de démolir sur Mairie de Saint Ouen

**Envoi de la consultation des entreprises pour le gros oeuvre (2 stations et tunnel Sud) le 19 août 2013.**

**Ordonnance d'expropriation obtenue sur le 93**

**En attente de l'arrêté de cessibilité sur le 92**

# Perspectives : dé-saturation ligne 13 par ligne 14

## Prochaines étapes clés

- Enquête parcellaire sur Paris entre le 23 septembre et le 21 Octobre 2013.
- Permis de construire de Mairie de Saint Ouen début octobre 2013
- Permis de construire de Clichy Saint Ouen fin 2013
- Envoi de la consultation des entreprises pour le deuxième lot de gros œuvre fin octobre 2013
- Jugement des expropriations pour le 93 fin 2013