

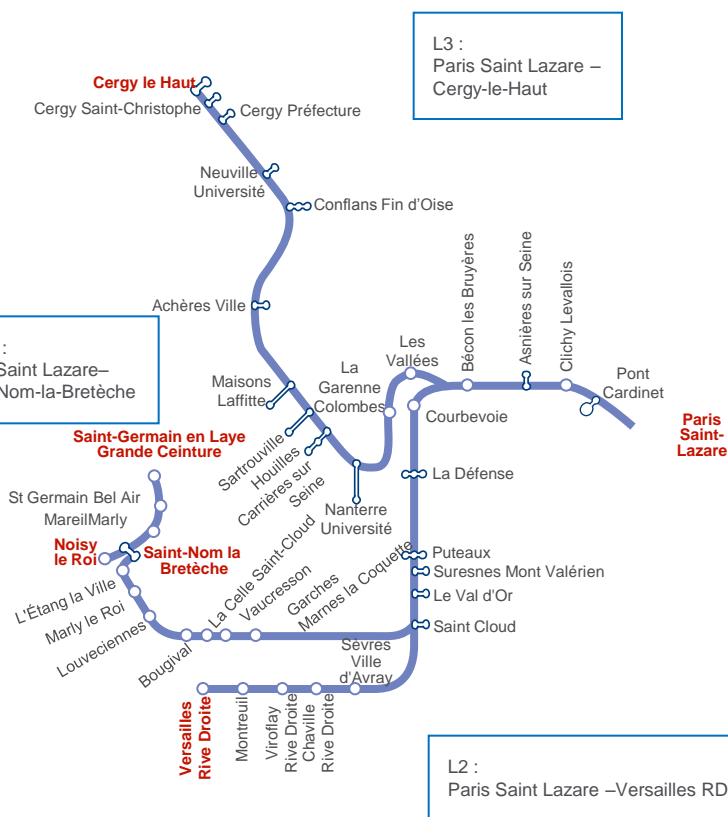
# COMITE DE LIGNE

2 JUILLET 2013



SNCF – Direction des Lignes Transilien L,A,J  
2 juillet 2013

# FICHE D'IDENTITE – LIGNE L



## Caractéristiques

- Voyageurs transportés/jour : 291 600
- Nombre de trains circulant par jour : 720
- Longueur : 86 km
- Nombre de gares : 40
- Parc Matériel Roulant : 75 Z 6400, 6 Z 20500
- 4 axes
  - PSL St Cloud – Versailles RD (14 gares)
  - PSL – St Nom la Bretèche (16 gares)
  - St Germain en Laye – Grande Ceinture/ Noisy le Roi (5 gares)
  - PSL – Nanterre Université / Cergy le Haut (17 gares)

# FICHE D'IDENTITE LIGNE L

La ligne L est très dense et s'inscrit dans un réseau lui-même saturé

- **La branche Paris Saint Lazare – Versailles Rive Droite / Saint Nom La Bretèche** est imbriquée avec la ligne U La Verrière – La Défense sur le tronçon Saint Cloud – La Défense → 20 trains en heure de pointe par sens.
  
- **La branche Paris Saint Lazare – Cergy Le Haut** est imbriquée avec le RER A à partir de Nanterre → 18 trains en heure de pointe par sens.
  
- **Tous les trains de la ligne L (sauf ceux de la GCO) arrivent en gare de Paris Saint Lazare** dans le complexe le plus dense d'Europe pour les trains de banlieue :
  - 1400 trains par jour.
  - Un mouvement de train toutes les 28 secondes en heure de pointe

# LA PONCTUALITE



# PONCTUALITE

Une ponctualité de la ligne L marquée en 2013 par 4 facteurs majeurs :

➤ **Un réseau (région Paris St Lazare) vieillissant (4.4% d'irrégularité soit 26% des causes)**

- Ruptures de rails: 24 en 2011, 36 en 2012, 16 comptabilisés fin mai 2013
- Défauts de signalisation: 73 en 2011, 135 en 2012, 66 comptabilisés fin mai 2013

accentué par l'incendie d'un poste de signalisation à Sèvres Ville d'Avray en février 2013 (à lui seul, 8% des causes de retards sur L)

➤ **Des faits externes toujours à un niveau important (4.3% d'irrégularité soit 25% des causes)**

- 32 accidents de personne en 2012, 16 comptabilisés début juin 2013
- personnes aux abords des voies: 45 événements en 2012, déjà 23 comptabilisés début juin 2013
- actes de malveillance (signaux d'alarme, gêne à la fermeture des portes...): 870 en 2012, 263 comptabilisés début juin 2013

➤ **Une situation matériel tendue (2.3% d'irrégularité soit 14% des causes)**

- Du fait des 2 périodes d'intempéries de début d'année: 18-21 janvier et 11-15 mars
- Des contraintes liées aux travaux dans les ateliers de maintenance en perspective du Francilien alors que la fiabilité des Z 6400, certes anciennes, reste bonne

+

➤ **Une imbrication avec la RATP très forte (4.1% d'irrégularité soit 24% des causes)**

- Et plus particulièrement sur la branche PSL-Cergy (45% des causes de retards)



# PONCTUALITE

SNCF et RFF ont mis en place un plan d'actions sur chacun des facteurs de fragilité :

## Des investissements importants sur le réseau :

➤ 46 millions € en 2013

## ➤ Quelques chiffres clef :

- 6,5 kms de rails remplacés en maintenance en 2013
- 50 chantiers toutes les nuits sur LAJ

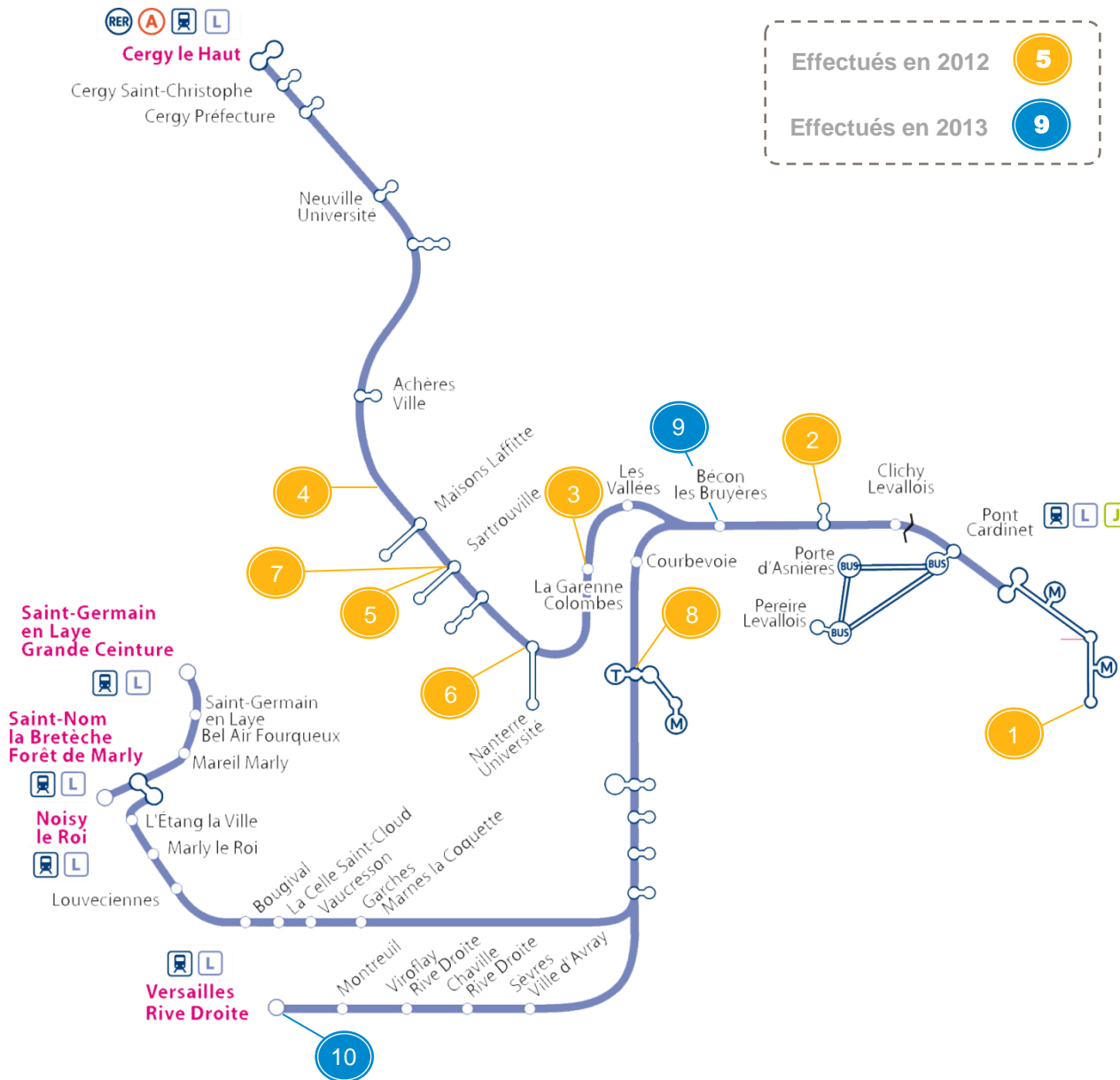
## ➤ Des chantiers en 2013

- Versailles – Le Val d'Or
- Paris Saint Lazare – Bécon
- Asnières – La Défense

## ➤ Perspectives 2014

- Meulan Hardricourt – Mantes Station
- Pont Rail Quai Michelet
- Houilles – LGC
- Sartrouville - Montesson

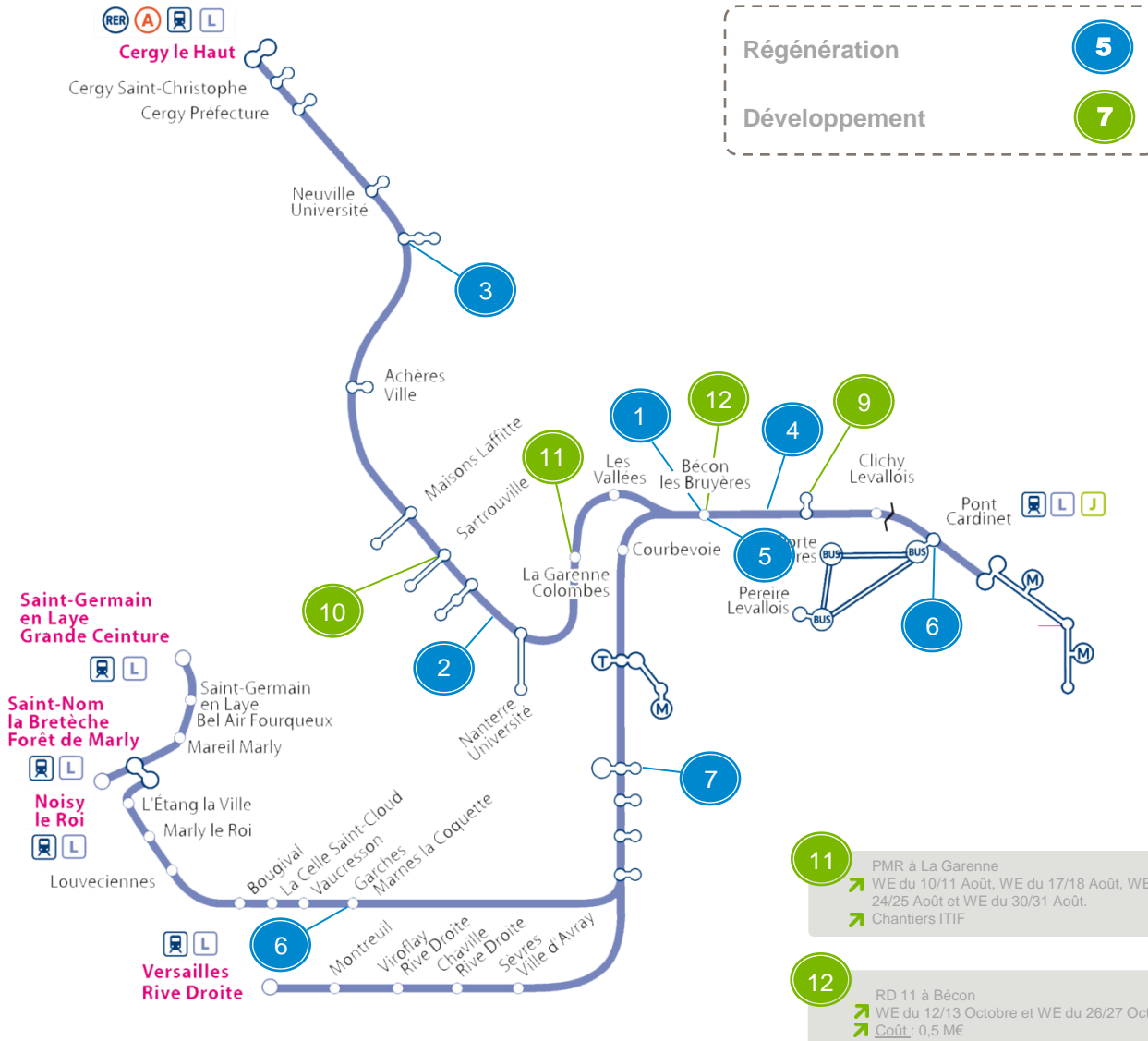
# TRAVAUX DÉJÀ EFFECTUÉS LIGNE L



Effectués en 2012 **5**  
 Effectués en 2013 **9**

- 1** Remplacement 7 appareils de voie et renouvellement des voies 16 ,17, 18 à Paris Saint-Lazare  
 ⤴ WE 15/16-22/23-29/30 sept  
 ⤴ Coût : 4 M€
- 2** Renouvellement 2,3 km de voie et ballast, d'Asnières à Batignolles  
 ⤴ Du 21/02 au 27/03  
 ⤴ Coût : 2,5 M€
- 3** Renouvellement 4,5 km de voie et ballast de La Garenne à Sartrouville  
 ⤴ Du 30/01 au 06 mars  
 ⤴ Coût : 4,3 M€
- 4** Remplacement 3 appareils de voie entre Sartrouville et Achères  
 ⤴ WE 27/28 oct et 10/11 nov  
 ⤴ Coût : 3,7 M€
- 5** Renouvellement voie et ballast Voie 4 à Sartrouville  
 ⤴ WE du 05/04 au 06/04  
 ⤴ Coût : 0,5 M€
- 6** Maîtrise d'œuvre sécurité, Pôle multimodal Nanterre Travaux connexes pas d'impact circulation Toute l'année  
 ⤴ Coût : 3,6 M€
- 7** Création d'un ouvrage d'art pour RD121 sous les voies de la Grande Ceinture entre Sartrouville et Montesson  
 ⤴ WE du 05/06 au 06/06  
 ⤴ Coût : 25 M€ de 2012 à 2015
- 8** Déplacement d'une sous-station électrique pour la réalisation de la tour Phare à La Défense Pas de conséquences circulation  
 ⤴ Courant 2012  
 ⤴ Coût : 5 M€
- 9** Remplacement appareils de voie à La Garenne-Bécon  
 ⤴ WE du 12/13 Janvier  
 ⤴ Coût : 1,6 M€
- 10** Remplacement de 9 appareils de voie à Versailles-Val d'Or  
 ⤴ WE du 19/20 Janvier à Versailles RD et WE du 26/27 Janvier au Val d'Or  
 ⤴ Coût : 5,3 M€

# PROCHAINS TRAVAUX EN 2013 LIGNE L



- 1 Remplacement de 6 appareils de voie à Bécon  
 ➤ WE du 25/26 Mai et WE du 01/02 Juin  
 ➤ Coût : 2,9 M€
- 2 Renouvellement voie ballast Hors Suite à Nanterre - Sartrouville  
 ➤ Mai et octobre 2013  
 ➤ Coût : 0,6 M€
- 3 Dépose de 3 aiguillages à Conflans fin d'Oise  
 ➤ Septembre 2013  
 ➤ Coût : 2,3 M€
- 4 Renouvellement voie ballast Ligne L à Asnières – La Défense  
 ➤ Du 16 septembre au 20 octobre 2013 en 5 nuits  
 ➤ Coût : 6,4 M€
- 5 Renouvellement de voie et modification du passage à niveau  
 ➤ 2014  
 ➤ Coût : 1 M€
- 6 Régénération des circuits de voie de Paris-Saint-Lazare à Bécon  
 ➤ Toute l'année  
 ➤ Coût : 20 M€
- 7 Régénération des voies de service RFF à Batignolles  
 ➤ Toute l'année  
 ➤ Coût : 1,2 M€
- 8 Renouvellement d'appareils de voie en gare de St-Cloud  
 ➤ 2015  
 ➤ Coût : 2,8 M€
- 9 Aménagement RD 1 à Asnières  
 ➤ WE du 15/16 Juin, WE du 29/30 Juin, WE du 06/07 Juillet, WE du 12/13 Oct., WE du 26/27 Oct., WE 16/17 Nov. et WE du 30 Nov./01 Déc.  
 ➤ Coût : 20,5 M€
- 10 Doublement RD 121 à Sartrouville  
 ➤ WE du 20/21 Juillet, WE du 14/15 Août et du 8 au 11 Novembre  
 ➤ Coût : 6,8 M€



# PONCTUALITE

SNCF et RFF ont mis en place un plan d'actions sur chacun des facteurs de fragilité :

**Un traitement des faits externes toujours délicat mais qui se poursuit :**

➤ **Des relations étroites avec les Autorités pour traiter plus rapidement les accidents de personnes**

- Moyenne nationale : 2h13
- Moyenne Paris Saint Lazare : 1h52

➤ **Des actions internes pour mieux gérer l'incivilité : lutte contre les incivilités :**

- En 2012 : 127 000 régularisations faites par les contrôleurs
- En 2013 : 33 000 régularisations depuis le début de l'année
- En gare Saint Lazare, une hausse de 26% entre 2011 et 2012 des procès verbaux pour violation de l'interdiction de fumer

➤ **Des investissements importants pour sécuriser le réseau :**

- 1 km de clôtures nouvelles prévues entre Courbevoie et Puteaux
- 550 000 € d'élégage prévus en 2013 sur l'ensemble de la ligne

# PONCTUALITE

## Concernant le matériel, à court terme :

Une organisation réactive s'est mise en place pour redresser la situation des rames endommagées :

- Doublement des équipes de maintenance de nuit et de week-end
- Renforcement de la structure de pilotage des travaux sur le site de Levallois
- Mise en place d'équipes mobiles de maintenance
- Accroissement des stocks de pièces de rechange
- Amélioration des rapatriements de rames avariées
- Préparation de l'arrivée du Francilien

# FRANCILIEN



- **PSL - Nanterre Université**, 1<sup>ère</sup> phase de déploiement de Francilien sur les lignes de PSL.
- Remplacement du parc de Z 20500.
- Mise en service progressive du 15 juillet 2013 à fin décembre 2013. Gares desservies : Paris Saint Lazare, Pont Cardinet, Clichy Levallois, Asnières, Bécon Les Bruyères, Les Vallées, La Garenne Colombes, Nanterre Université.
- Prolongation sur **Cergy le Haut** dès l'été 2014 avec des unités supplémentaires.

# L'INFORMATION VOYAGEURS

## ➤ Une perspective d'amélioration forte sur l'outil de l'information

- Un Point Information Voyageurs Ile de France (PIVIF) basé à Asnières mi 2014 et reprenant l'ensemble L2/L2bis et L3/A

## ➤ Lancement d'une vraie dynamique métiers autour des annonces en gare

## ➤ Des progrès qui restent à faire sur l'information à bord

- Une activation du Système d'information voyageurs embarqué encore trop inégale

## ➤ Information dynamique : mise en place des nouveaux écrans

- De Courbevoie à St Cloud en 2013; Versailles et Saint Nom La Bretèche en 2014



J'ACTIVE MON SIVE

# PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

## ➤ Une organisation très rodée pour l'information en situation perturbée prévue

- Une information en amont très riche : élus, presse, affichage papier et écrans, annonces en gare et à bord, informations sur les outils à distance, alertes, banderoles, distribution de flyers
- Des bus de substitution dont les clients sont satisfaits et dont nous améliorons la signalétique
- Des renforts mis en gare pour accompagner les clients dans leur cheminement et les rassurer

## ➤ Une réactivité qui s'est nettement améliorée dans la gestion des situations très perturbées inopinées

- Une Information et Prise en Charge pilotée par un responsable désigné, formé et animé pour cela
- Une information cohérente selon les différents canaux, évolutive pour raconter l'histoire aux voyageurs
- Des renforts envoyés sur les gares où les clients ont besoin de nous

## ➤ Mise en place d'équipes de ligne pour être là quand nos clients ont besoin de nous

- Équipe de La Défense : opérationnelle
- Équipe de Sartrouville : en cours de création
- Équipe de Paris : en projet

## ➤ Les clients perçoivent l'amélioration et nous le disent : blogs, associations, élus

# PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

L A J



-  
**votre train et votre bus échangent  
pour améliorer votre information**  
-

## ➤ Des conventions signées avec les autocaristes locaux pour améliorer l'intermodalité

- 6 Conventions de Correspondance Qualité (CQ) pour les gares de La Celle Saint Cloud, Cergy Le Haut, Cergy Saint Christophe, Cergy Préfecture, Houilles Carrières sur Seine, Neuville Université
- 37 Conventions Echange d'Info (CEI). Ces conventions correspondent aux alertes communication sur les travaux, les grèves, les changements d'horaires... La plupart des autocaristes de la ligne L ont signé cette convention.



# RELATION CLIENTS

## ➤ Des clients qui peuvent aujourd'hui dialoguer chaque jour avec nous :

- Un blog de la ligne L qui existe depuis janvier 2012
- 35 500 visites dans les trois derniers mois, un taux de visiteurs d'environ 2% et fluctuant selon les mois

## ➤ Complété par un fil Twitter qui permet de s'informer en temps réel

- Alimenté en temps réel par les informations concernant les conditions de circulation
- Pour annoncer certains évènements

## ➤ Des visites de nos coulisses qui plaisent beaucoup

- Les visites du Centre Opérationnel Transilien sont vraiment prébiscitées
- Nous avons aussi organisé des voyages en cabine et une visite du Centre de Maintenance

## ➤ Des réclamations clients analysées en permanence

- Et utilisées managérialement pour améliorer le service de façon continue

MERCI