

COMITE DES LIGNES E, P & T4

12 AVRIL 2013



SOMMAIRE

1 : Présentation générale des lignes E et P

2 : Evolution de la fréquentation

3 : Les difficultés 2012 / 2013

4 : Principales actions d'amélioration de la ponctualité

5 : Principaux chantiers travaux 2012 / 2013

6 : Information voyageurs

7 : Retour sur la nouvelle desserte Esbly / Crécy

8 : Arrivée de Francilien sur la ligne P



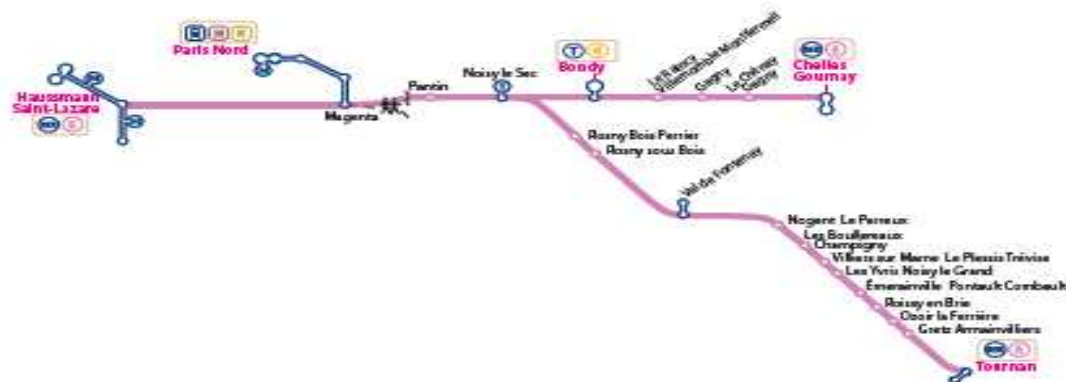
1- RER E

Ses **56 kilomètres** desservent **21 gares** sur deux axes, dans Paris intra-muros et les départements de Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et de Seine-et-Marne.

Le RER E est relié au RER A à Hausmann Saint Lazare (Auber) et Val-de-Fontenay, aux RER B et D à Magenta (Paris-Nord), au T4 à Bondy et à la ligne P à Chelles-Gournay et Tournan.

1800 agents contribuent au service

Aux 2/3 accessible aux Personnes à Mobilité Réduite, la ligne transporte près de **342.000 voyageurs** (comptages de septembre 2012) chaque jour de la semaine, dans 436 trains composés à partir de 53 rames MI2N.



1- LIGNE P

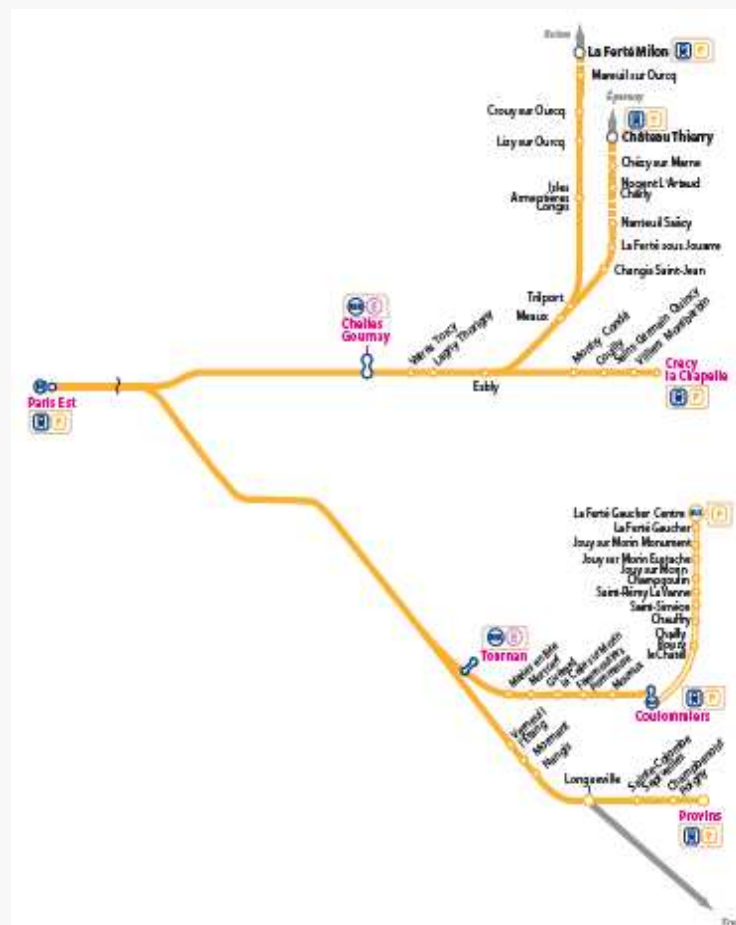
D'une longueur totale de **252 kilomètres**, la ligne P dessert **32 gares** ou points d'arrêt et 2 départements (Paris et Seine et Marne).

Elle transporte 83.850 voyageurs chaque jour (comptages de juin 2010).

Elle est reliée au RER E à Chelles-Gournay et à Tournan et se compose de six axes :

- Paris - Meaux
- Paris - Château-Thierry
- Paris – Coulommiers – La Ferté Gaucher
- Paris – Provins
- Esbly – Crécy la Chapelle
- Meaux – la Ferté Milon.

1 500 agents contribuent au service.



2 – EVOLUTION DE TRAFIC

↗ Comparaison des vagues de comptage de juin 2008 pour la ligne E / juin 2010 pour la ligne P et septembre 2012 (intégralité de la ligne E, trains de pointe du matin de la ligne P)

:



RER E : +11,0 %



Ligne P en pointe de matinée : +9,1%



3 - LES DIFFICULTES 2012 / 2013

➤ Une situation **matériel roulant** difficile sur la ligne P notamment automne / hiver 2012 / 2013 :

- problèmes de blocs moteurs (infiltration d'eau dans les persiennes) et de chauffages (problèmes de contacteurs) sur les Z2N
- problèmes de moteur AGC
- forte indisponibilité des rames RIB et des locomotives 67400 et 17000 au premier trimestre 2013
- compensation des non disponibilités de la ligne P par le matériel du RER E

Ces difficultés impactent non seulement la ponctualité mais aussi les compositions et donc le confort des voyageurs.

➤ Une **météo dégradée** (froid / neige) en ce début d'année 2013

➤ Des faits de **malveillance** et de société toujours forts sur la ligne en 2012 comme en 2013 (dégradation du parc AGC sur les toilettes et les éclairages représentant l'équivalent de 1 rame immobilisée pendant 6 mois en 2012)

➤ Des défaillances de réseau RFF, en baisse en ce premier trimestre, mais représentant la deuxième cause de non ponctualité en 2012



4 - LES ACTIONS 2013

➤ Concernant le matériel roulant :

- Mise en service fin 2012 du Bâtiment d'Intervention Rapide sur le site de Noisy le Sec, fonctionnement en équipe jour / partiel en nuit, depuis le 01/04/2013. Ce bâtiment permet notamment les interventions rapides sur les moteurs des AGC
- Maintenance modulée des AGC
- Mise en place de 2 moteurs de réserve AGC sur le site de Noisy
- Modification des organisations au sein de l'atelier de maintenance
- Révision des principaux processus au sein de l'atelier de maintenance
- Réalisation d'une étude complète d'exploitation et d'utilisation des voies du site de Noisy en cours
- Resserrement depuis début 2013 de la trame de visite des contacteurs de chauffage Z2N + livraison renforcée permettant un rattrapage d'ici fin avril de l'intégralité du parc affecté
- Programme reprise de l'étanchéité des persiennes des blocs moteurs des Z2N (actuellement 8 restent à traiter à raison de 2 par semaine)

4 - LES ACTIONS 2013

➤ Concernant l'infrastructure :

- Un bilan criticité réalisé sur la région de Paris-Est mettant en évidence une priorité sur la signalisation et l'alimentation au travers de 13 zones particulièrement affectées en 2012
- Des actions engagées dès le premier semestre (remplacement de connecteurs de contrôle d'aiguille, adaptation des pas de maintenance préventive sur des aiguilles stratégiques, positionnement des stocks et des équipes pour réduire les délais d'intervention...)
- Une analyse fine permettant de présenter en octobre à RFF les projets d'investissements prioritaires pour l'exploitation sur la région
- La mise en place de scénarii de plans de transport adaptés permettant une prise en charge efficace et rapide des voyageurs

➤ Concernant l'exploitation au quotidien :

- Implication de tous les acteurs sur les trains de pointe particulièrement fragiles de la ligne P
- Organisation d'opérations mensuelles « top départ » en pointe

5 – INVESTISSEMENT INFRA

➤ 80 Millions d'Euros d'investissements entre 2010 et 2014 permettront d'améliorer l'état de l'Infrastructure et notamment :

- La régularité
- Le confort des voyageurs
- La sécurité

- Liste des principales opérations programmés dans ce cadre :
- Renouvellement de traverses sur la ligne Trilport – La Ferté-Milon (10,7M€) sur les étés 2013 et 2014
 - Renouvellement des appareils de voies entre Gretz et Tournan (7M€) en 2014
 - Renouvellement d'appareils de voies en avant-gare de Paris-Est (14,6M€) entre 2010 et 2014



5 - TRAVAUX 2013

➤ Une année 2013 marquée par des travaux 50 semaines sur 52 pour la région de Paris Est (100% de sillons affectés en plus par rapport à 2012)

➤ Zoom sur l'été 2013 : 3 chantiers se superposent sur le secteur de Meaux

- Modernisation voies de l'axe Trilport – La Ferté Milon
- Renouvellement caténaire sur l'axe Meaux – Château Thierry
- Divers travaux de renouvellement d'appareils de voie en gare de Meaux

➤ Conséquences clients :

- Substitutions routières remplaçant les circulations ferroviaires pendant 6 semaines entre Meaux et La Ferté Milon
- Substitutions routières hors pointe pendant 2 semaines entre Meaux et Château Thierry
- Fermeture complète de la gare de Meaux sur 2 week-ends du mois d'août



5 – Zoom sur Trilport – La Ferté-M.

➤ Un constat :

- Une forte irrégularité due au mauvais état de l'Infrastructure ;
- 33 jours de fermeture en raison de la chaleur en 2010 (T° du rail supérieur à 42°).

➤ La solution retenue :

- Remplacement de 45 000 traverses en bois et relevage de la voie ;
- Travaux réalisés en fermeture de ligne durant les étés 2013 / 2014, volonté de massifier et de phaser les travaux pour diminuer les impacts voyageurs.

➤ Phasage des travaux :

- Phase 1 (Pk 60,115 => Pk 66), du 13 juillet au 5 août 2013, entraînant la fermeture de la ligne entre Lizy (exclue) et La-Ferté-Milon ;
- Phase 2 (Pk52,5 => Pk 60,115), du 5 août au 2 septembre 2013 entraînant la fermeture de la ligne de Trilport à La-Ferté-Milon ;
- Phase 3 du Pk66 jusqu'à La-Ferté-Milon, du 12 juillet au 1^{er} septembre 2014 entraînant la fermeture de la ligne de Lizy (exclue) à La-Ferté-Milon.

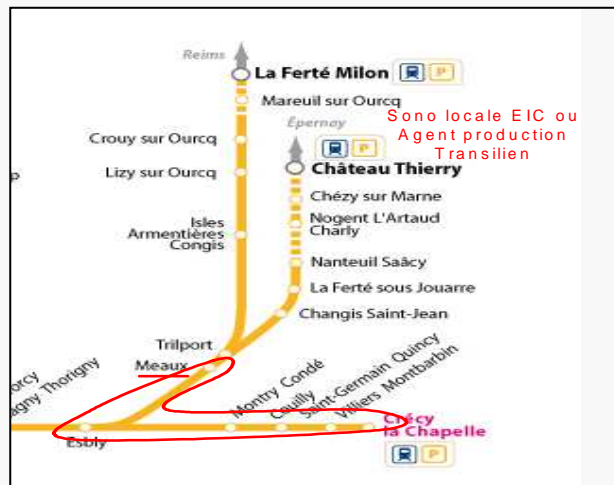
➤ Conséquence sur l'exploitation :

- Mise en place de substitutions routières adaptées ;

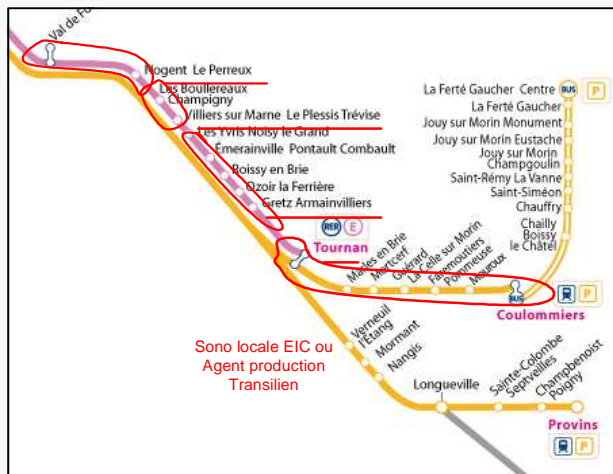
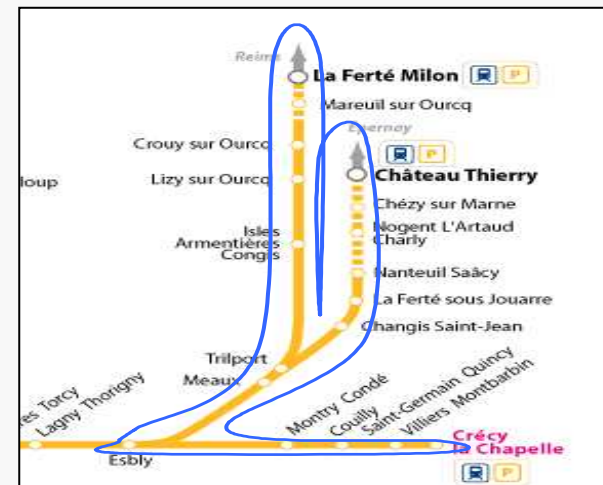


6 - INFO VOYAGEURS

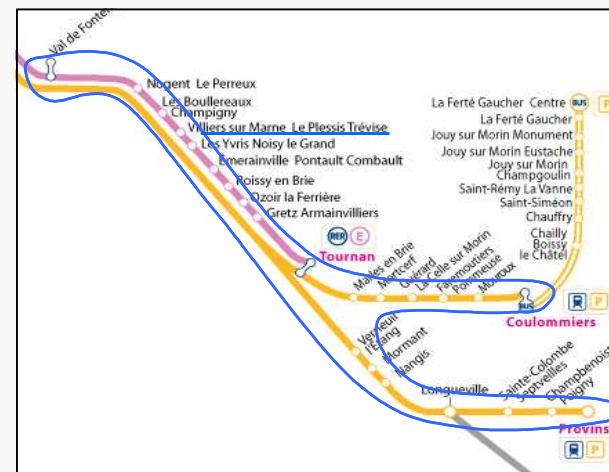
➤ Mise en place de 2 points d'information voyageurs au second semestre 2013 :



Meaux



Villiers



6 - INFO VOYAGEURS

➤ Professionnalisation des acteurs de l'information voyageurs et outils :

Amélioration de l'information délivrée aux agents (et donc aux clients) par déploiement des **Smartphones** en 2012 auprès des agents des gares et des contrôleurs

En 2013, l'accent sera mis sur l'appropriation des applications métiers et grand public

2013 : **Formations des agents sono** à la prise de parole « grand public » programmées

2013 : Une journée de formation continue dédiée à l'information voyageur pour chaque **conducteur** au 2nd semestre.

2013 : déploiement des radios **IRIS 2** pour les agents des gares pour un meilleur partage des informations en temps réel.

2013 : déploiement au 2nd semestre au centre des opérations de l'outil **OGIVE** permettant le contact direct entre le centre et les voyageurs (dans le Francilien en 2013, dans les Z2N en 2014)

2013 : Déploiement dès ce début d'année d'une procédure **d'appel général** auprès des conducteurs pour une information plus rapide des voyageurs



6 - INFO VOYAGEURS

➤ Prise en charge des voyageurs en situation perturbée

La création des **Equipes Mobiles de Ligne** permet d'être au plus près des voyageurs quand ils en ont besoin.

La première équipe est opérationnelle depuis le 11/02/2013 sur le RER E entre Pantin et Val-de-Fontenay.

Le déploiement des 6 autres équipes sur les secteurs suivants est prévu durant toute l'année 2013 :

- Nogent / Emerainville
- Roissy-en-Brie / Tournan
- Zone diffuse d'extrémité de la ligne P (Provins / Coulommiers)
- Bondy / Chelles
- Lagny / Crécy
- Meaux et zone diffuse d'extrémité de la ligne P (La Ferté / Château)

➤ Installation d'écrans TFT pour l'information dynamique :

Ils ont été déployés sur l'ensemble du RER E en 2012

Le déploiement est prévu à partir de fin 2013 de Meaux à Nanteuil-Saâcy

Le déploiement d'afficheurs « légers » permettant de faire une information conjoncturelle sur toutes les autres gares de la ligne P non équipées à ce jour (à l'exception des 5 gares hors IDF) est prévu en mars/avril 2014.



6 - INFO V : LES BLOGS

LE BLOG
DE LA LIGNE P
ACCUEIL

ACTUALITÉS
DE LA LIGNE P

SE COMPRENDRE

A VOTRE AVIS

A PROPOS
DE LA LIGNE P

LE BLOG DE LA LIGNE P TRANSILIEN

PAR CHAU-THI NGUYEN,
ANIMATRICE RELATION CLIENTÈLE



[RSS des articles](#) [RSS des commentaires](#)

09 avril 2013

ACTUALITÉS DE LA LIGNE P, LE FRANCIILIEN

LE FRANCIILIEN : UNE RAME PLUS COMMUNICANTE ?



L'information est une de vos attentes principales. Les équipements des rames Francilien ont été étudiés pour vous donner des informations sonores et visuelles en temps réels afin de mieux vous accompagner dans vos déplacements.

Près des portes, 16 **afficheurs** délivrent des renseignements plus complets, plus réactifs et plus lisibles concernant les prochaines stations, la direction du train ou l'état du trafic. Placés sur les plateformes d'accès, ils sont toutefois également visibles depuis les places assises.



D'autres écrans placés aux extrémités de chaque voiture relaient des programmes d'information locale et de détente pour agrémenter votre voyage (météo, consignes de sécurité, idées sortie...)

Le système d'information **OGIVE** (Outil de Gestion de l'Information Voyageurs Embarqué) permet au centre opérationnel Transilien de Paris Est d'actualiser les annonces diffusées.

La **sonorisation** a aussi évolué. La NAT est équipée pour diffuser des annonces sonores à l'intérieur et à l'extérieur de la rame. Leur volume se règle automatiquement 6 décibels au-dessus du niveau de l'environnement acoustique.



CHAU-THI NGUYEN
Animatrice relation clientèle - Ligne P

LE BLOG DE LA LIGNE P TRANSILIEN

BIENVENUE !
CHARTRE DU BLOG

CATÉGORIES

- Rencontres clients de la ligne P
- Les travaux sur votre ligne
- Ponctualité de la ligne P
- Le Francilien

Terminé, mais il existe des erreurs sur la page.



6 - INFO VOYAGEURS

➤ Autres actions d'amélioration du contact avec les voyageurs :

- ◇ Création de **blogs de ligne** au 01/03/13
- ◇ Constitution d'un **panel** permettant de suivre mensuellement la qualité de l'information voyageurs délivrée en gare et à bord de nos trains, tant en situation normale qu'en situation perturbée.
- ◇ Les **rendez vous des lignes** : rencontres régulières avec nos clients pour échanger et informer (dernière rencontre : le 28/03 à Provins, Verneuil l'Etang et en parcours entre ces deux gares)
- ◇ **La lutte contre le vandalisme et les incivilités** : Déploiement de la vidéosurveillance en bout de ligne P de 2013 à mi-2014, sensibilisation de la clientèle au conséquence du vandalisme lors des rendez-vous clients, actions coup de poing contre les fumeurs à partir de mi-avril (axe Paris - Château Thierry)



7 – Retour sur la nouvelle desserte Esbly / Crécy

ESBLY – CRECY LA CHAPELLE



- Mise en service du matériel « **Avanto** » et première grille de desserte « test » en **septembre 2011**
- Mise en place de la grille complète de desserte en **décembre 2011**
- **Refonte de la grille de desserte en décembre 2012** avec comme avancées :
 - L'adaptation des départs et arrivées à Esbly en adéquation avec les horaires des trains de la ligne P Paris – Meaux – Château Thierry
 - La réduction des temps de parcours
- De très bons résultats de ponctualité : **95,05% en 2012 / 94,94% au premier trimestre 2013**
- Une hausse importante du trafic : **+ 17,6% de fréquentation entre 2010 et juin 2012**



8 – L'ARRIVEE DU FRANCILIEN



Les dates clés du déploiement :

- **2012** : travaux d'adaptation des quais et des voies de garages
- **Depuis janvier 2013** : premières livraisons sur la région Paris - Est et premières circulations sur l'axe Paris - Meaux
- **Jusqu'au 30/09/13** : déploiement sur Paris - Meaux de 14 Francilien
- **A partir d'octobre 2013** : premières circulations sur l'axe Paris - Coulommiers
- **Au 31/12/13** : 19 Francilien sur la région de Paris - Est
- **Au 01/02/15** : 35 Francilien sur la région de Paris - Est

