

COMITE DE LIGNE RER B

Le 6 Juillet 2012

Séverine Lepère SNCF Transilien
Sylvie Buglioni RATP



SOMMAIRE

Partie I Ponctualité

Partie II La crise amiante et la rénovation

Partie III Service

CHAPITRE 1 la Sûreté au Nord

CHAPITRE 2 l'Information Voyageur

Partie IV Les Travaux de l'été

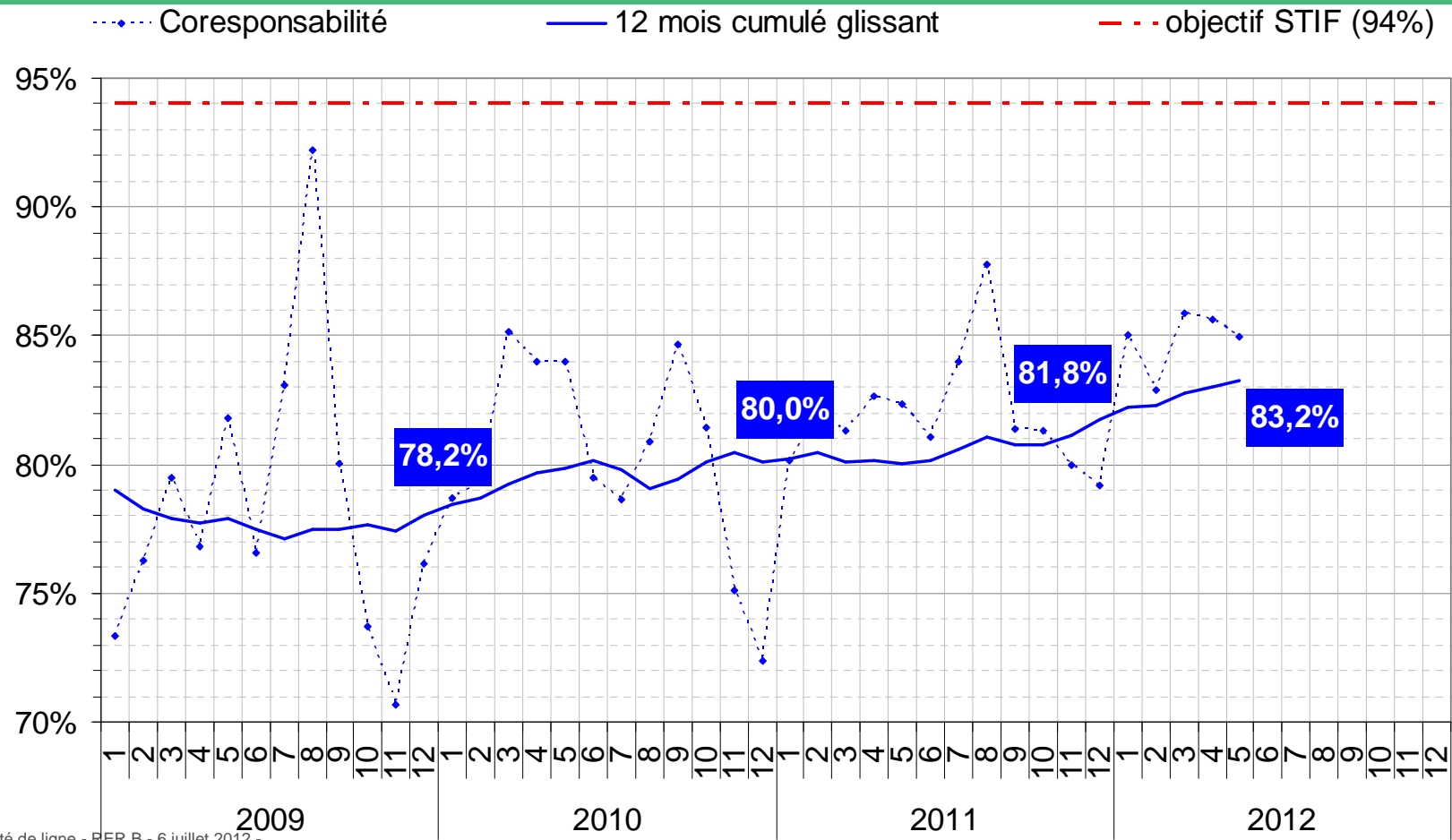


LA PONCTUALITE



PONCTUALITE / depuis 3 ans :

UNE AUGMENTATION DE 1,8 % PAR AN



PONCTUALITE / ANALYSE DES RESULTATS :

- La ponctualité s'améliore continuellement depuis 3 ans
 - Si elle reste en deçà de l'objectif fixé par le STIF, la ponctualité voyageurs s'est continuellement améliorée depuis novembre 2009 (hausse de la ponctualité voyageurs en co-responsabilité de 3,6 % entre 2009 et 2011)
 - Ceci en dépit de l'augmentation du trafic de l'ordre de 3% par an
 - Les raisons de cette amélioration sont multiples

- Amélioration de fluidité sur la ligne :
 - Plus de fluidité dans le tunnel Châtelet / Gare du Nord avec la suppression de 4 trains de la ligne D à l'heure de pointe (D12 à D8) en décembre 2008,
 - Amélioration du débit grâce à la modernisation de la signalisation entre Luxembourg et Châtelet les Halles, Voie 2 (sens Sud – Nord) en avril 2009.

PONCTUALITE / ANALYSE DES RESULTATS :

➤ Respect des temps de stationnement

- Depuis fin 2009, **suppression de la relève des conducteurs** en gare du Nord
- Présence des **régulateurs de flux** à Châtelet et Gare du Nord qui permet de respecter les temps de stationnement aux gares les plus importantes
- Les échanges voyageurs sont facilités grâce aux **rehaussements des quais**.

➤ Robustesse aux terminus :

- La ligne bénéficie de l'apport des **glissements conducteurs** aux terminus qui permet de résorber les petits retards (le conducteur ne repart pas avec la rame avec laquelle il vient d'arriver mais avec la suivante),
- Plus de souplesse grâce à la modification des tiroirs **d'arrière-gare de Mitry**
- Suppression de l'étranglement par la création de la **4^{ème} voie de Mitry**

PONCTUALITE / ANALYSE DES RESULTATS :

- **Meilleure maîtrise des « petits incidents » :**
 - Les centres opérationnels de la ligne (COT et PCC) ont progressé, dans la gestion des « petits incidents », par un travail commun sur des scénarios d'allègement qui améliorent la fluidité de la ligne.
 - Diminution sensible des traversées de voies grâce aux **rehaussements des quais**.

- **Une gestion des « gros incidents » qui reste à améliorer :**
 - Les « gros incidents », comme celui du 5 mars 2012 (voyageur blessé à Châtelet), font l'objet de **retours d'expériences partagés**.
 - Nous travaillons notamment à une plus grande réactivité et coordination des interventions.
 - Le **Centre de Commandement Unique** de la ligne et la **structure commune** de pilotage et de coordination permettront de franchir un saut significatif dans la gestion de ces incidents

PONCTUALITE / ZOOM SUR 2012 :

- Les premiers résultats de 2012 confirment la tendance de ces 3 dernières années :
 - Sur le 1er trimestre 2012, la **ponctualité en co-responsabilité est en amélioration : 84,7%** (soit +3,6% par rapport au 1er trimestre 2011)
 - Sur le mois d'avril, le niveau de ponctualité progresse encore, avec une **inflexion en mai et en juin**, marqués par une hausse des incidents (respectivement 85.6% et 85.0% en co-responsabilité pour Avril et Mai)

- Ces résultats sont obtenus dans un contexte de baisse des incidents importants sur le premier semestre 2012 :
 - notamment des vols de câbles grâce à des actions ciblées (voir partie sûreté de la présentation)
 - Baisse des accidents graves de voyageurs et sensibilisation des acteurs, internes et externes (police, voyageurs...), sur la régularité et le rôle de chacun pour l'améliorer
 - Les conditions climatiques plus favorables cet hiver ont par ailleurs contribué aux résultats de la ligne.

PONCTUALITE / ZOOM SUR 2012 :

Incidents marquants observés en 2012 :

- 24/01 : à 16 h 55, avarie alimentation en énergie électrique. 202 trains retardés ou supprimés. Retard maximum de 85min.

- 01/02: accident conducteur ligne K à 06 h 45. 335 trains pénalisés. Retard maximum de 52min.
- 07/02 : à 08 h 55, avarie électrique. 163 trains sont retardés ou supprimés. Retard maximum de 92min.
- 26/02 : à 13 h 50, un départ de feu. 124 trains retardés ou supprimés. Retard maximum de 96min.

- 05/03 : gêne circulation par un train ligne D à Châtelet. Voyageur blessé et évacuation spontanée. 427 trains retardés ou supprimés. Retard maximum de 170min.

- 10/04 : A 13 h 15 valise abandonnée. 144 trains retardés ou supprimés. Retard maximum de 122min.
- 19/04 : A 14 h 45 choc à la voie. Application d'une marche prudente. 178 trains touchés. Retard maximum de 38min.

- 10/05 : 2 incidents aux infrastructures. Ces 2 incidents ont touché 230 trains. Retard maximum de 51min.
- 25/05 : A 15 h 06 accident grave de voyageur. 242 trains touchés. Retard maximum de 53min.

- 06/06 : A 07 h 10 accident grave de voyageur, 50 trains touchés. Retard maximum de 125 mn.
- 06/06 : A 16h10 Avarie de matériel, 288 trains touchés. Retard maximum de 25 mn.
- 09/06 : A 11h53 Incident de signalisation 230 trains touchés. Retard maximum de 56 mn.
- 30/06 : A 05h02 Incident suite aux travaux en gare du Nord, 122 trains touchés. Retard maximum de 127 mn.

LA CRISE AMIANTE ET LA RENOVATION



LA CRISE AMIANTE ET LA RENOVATION :

UNE CRISE SANS PRECEDENT

- Perte de 15 % du parc du jour au lendemain, le 12 septembre 2011, suite à la découverte d'une poussière d'amiante sous une caisse d'une rame rénovée
- Dès le 17 octobre 2011, 95 % de l'offre est assurée, avec seulement 85 % du parc matériel.
- Fin janvier 2012, retour à une offre quasi normale
- Eté 2012, reprise à plein de la rénovation

LA CRISE AMIANTE ET LA RENOVATION

TOUT LE PROFESSIONNALISME DES DEUX ENTREPRISES ET DES RENOVATEURS EST MOBILISE

- Refonte complète de l'organisation de l'utilisation du matériel pour maximiser l'offre
- Réorganisation de la maintenance pour réduire le parc immobilisé
- Innovation avec la création de 6 rames « hybrides » constituées d'éléments provenant de la ligne A et de la ligne B.
- Réorganisation des chaînes industrielles des rénovateurs pour assurer le nettoyage des rames immobilisées

LA CRISE AMIANTE ET LA RENOVATION

PRENDRE EN CONSIDERATION LES DIFFICULTES DES CLIENTS

- **Renforcement de l'accueil** dans les grandes gares au plus fort de la crise
- **Information de nos engagements** (affichage / tractage / sites internet)
- **Information lors du retour à la normale** (affichage / tractage / sites internet)
- **Communication régulière des horaires modifiés** (tractage / affiches en gare / sites à distance)
- **Geste commercial avec la réduction de 50 % des abonnements** du mois de mars 2012

INFORMATION A L'ATTENTION DES VOYAGEURS DE LA LIGNE B

RER B - Plan d'amélioration RATP/ SNCF Transilien pour un retour à l'offre normale au plus tard le 30 janvier 2012

Depuis deux mois et demi, des trains sont supprimés chaque jour sur votre ligne, suite à un manque de matériel. Cela provoque des désagréments importants dans votre vie quotidienne.

Le 13 septembre dernier, des poussières d'amiante ont été identifiées sous une rame rénovée, lors de sa sortie d'atelier. Ces poussières étaient localisées dans des parties techniques inaccessibles au public.

La RATP et SNCF Transilien ont, par mesure de précaution, procédé à l'immobilisation des 15 rames rénovées. En complément, des contrôles de la qualité de l'air ont été réalisés dans les gares et dans les trains et se sont avérés conformes au code de santé publique.

Face à cette situation, nous avons adapté notre plan de transport pour permettre, depuis le 17 octobre, la circulation de 9 trains sur 10 aux heures de pointes et un trafic normal aux heures creuses.

A partir du 5 décembre 2011, des ajustements sur les horaires sont réalisés pour réduire au maximum votre temps d'attente en gare à l'heure de pointe.

De plus, pour revenir aux horaires de référence, la RATP et SNCF Transilien ont mis en œuvre un plan d'actions comprenant :

- l'arrivée de nouvelles rames rénovées, ayant subi des opérations de nettoyage et de contrôles supplémentaires ;
- le transfert de rames de la ligne A sur la ligne B, rendu possible par l'arrivée de nouveaux trains sur la ligne A ;
- le nettoyage des rames immobilisées dans des ateliers spécialisés de Rennes et de Clermont-Ferrand, conformément aux dispositions validées par l'inspection du travail.

Première traduction de ce plan d'actions, une première rame rénovée ayant bénéficié des opérations de nettoyage et de contrôles supplémentaires circule dès cette semaine sur votre ligne.

Un retour à l'offre normale est donc prévu au plus tard le 30 janvier 2012.

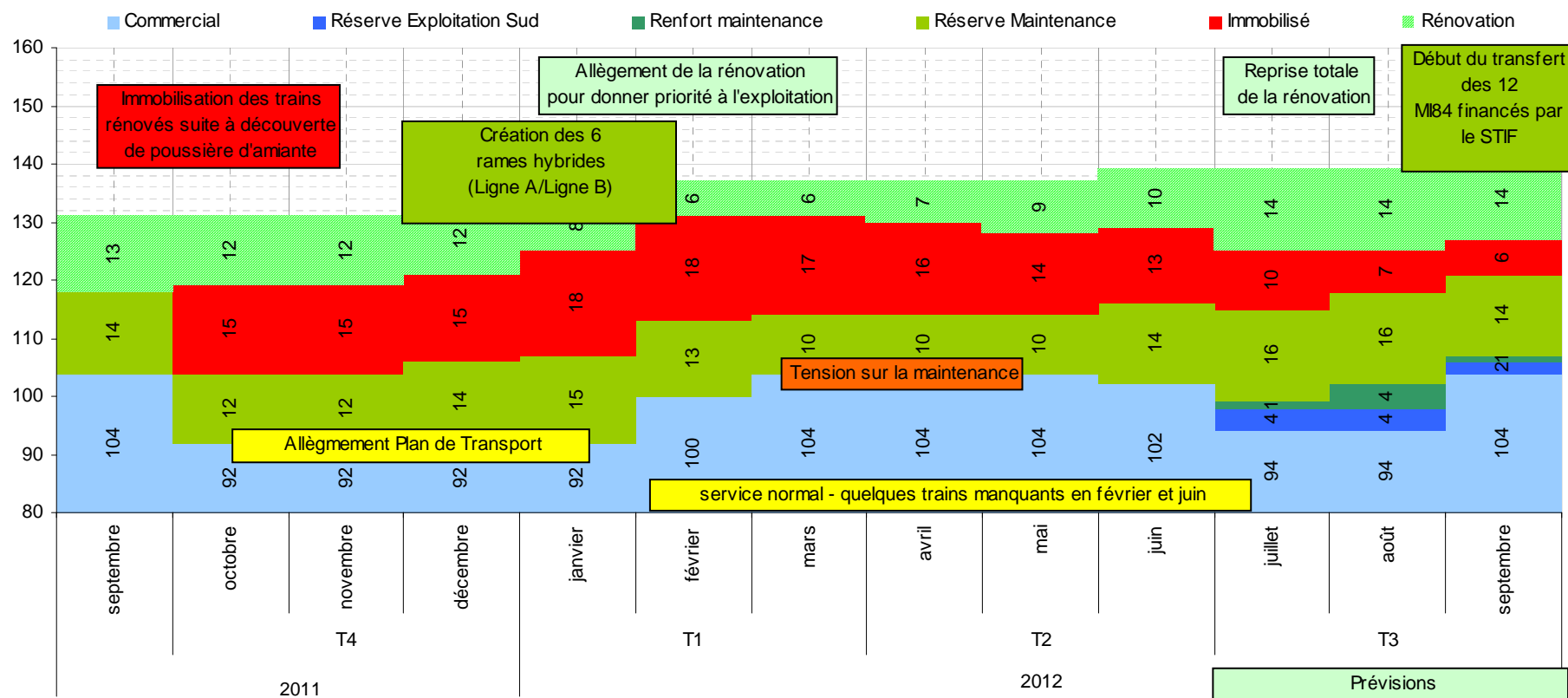
- Par ailleurs, des mesures supplémentaires sont prises par la RATP et SNCF Transilien :
- sur la maintenance des trains, pour une meilleure disponibilité du matériel ;
 - sur l'information en amont de votre voyage par la mise à jour des horaires, dans les gares et sur Internet ;
 - sur l'information sonore en temps réel, particulièrement en situation perturbée ;
 - sur l'accueil en gare aux heures de pointes.

Nous vous assurons de la mobilisation totale de toutes nos équipes.



LA CRISE AMIANTE ET LA RENOVATION

L'EVOLUTION DU PARC MATERIEL DE LA LIGNE



SERVICES / SURETÉ AU NORD



SURETE AU NORD : DE LA PREVENTION



➤ Interventions en Milieu Scolaire

- 4500 élèves sensibilisés
- 35 établissements scolaires du 93 et du 77

➤ Des médiateurs entre La Plaine Stade de France et Sevrans Beaudottes

- Mise en place de 6 équipes de 3 personnes depuis avril 2011

➤ Des agents en gare plus visibles

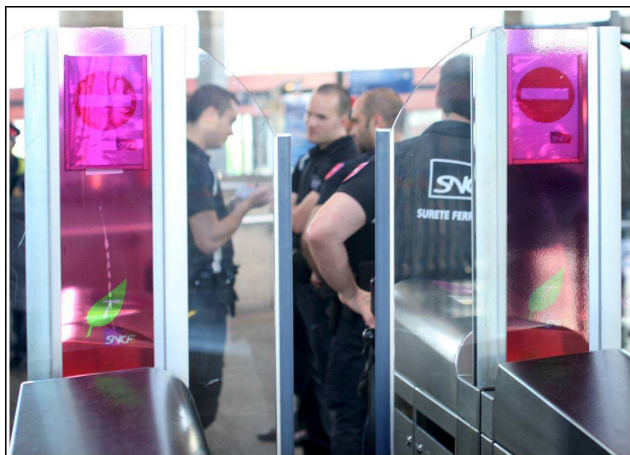
- Une tenue plus reconnaissable

SURETE AU NORD : DE LA PREVENTION

- Des Flyers pour appeler à la vigilance en cas d'utilisation de SMART PHONE.
 - Votre téléphone est précieux, il peut faire des envieux...
- Annonces en gares pour indiquer aux voyageurs que la SUGE est présente en ligne



SURETE AU NORD : DES MOYENS D'INTERVENTION



- +13 agents SUGE en plus des agents d'Aulnay et de Paris Nord
 - Ouverture d'un local SUGE à CDG2 en automne 2012.
- 3117 : un numéro d'appel pour signaler un problème d'insécurité
 - 7 jours sur 7, 24 heures sur 24
 - une solution efficace pour formuler une demande de secours depuis un train marche
 - Affichage à venir dans nos rames d'ici fin 2012 2012
- Une coordination renforcée avec la Police Régionale des Transports
 - Une rencontre mensuelle pour ajuster le dispositif d'accompagnement des trains et de surveillance des gares

SURETE AU NORD : DES MOYENS D'INVESTIGATION



- Vidéo gare
 - 310 caméras dans les gares du Nord de la ligne
 - 500 caméras en gare du Nord

- Vidéo embarquée
 - 24 caméras par rame renouvelée

- En 2011, arrestation du « gang des chasubles » :
3 individus qui utilisaient des vêtements de travail SNCF pour « aider » les voyageurs et ensuite les détrousser entre Villepinte et Roissy. La vidéo a permis de les traduire en justice et d'identifier leur mode opératoire

SURETE AU NORD : DES RESULTATS

LES CLIENTS AU CŒUR DE NOS PREOCCUPATIONS

↗ -25% de vols depuis le début de l'année

↗ Un sentiment de sécurité qui augmente depuis 2 ans (enquêtes de satisfaction)

↗ -50% de vols de câbles entre 2011 et 2012



SERVICES

INFORMATION VOYAGEURS

INFORMATION VOYAGEUR : EN GARE

DE NOUVELLES INFORMATIONS EN GARE

➤ Image à Chatelet et Massy
Palaiseau et le reste du sud de la
ligne d'ici 2015



➤ Nouveau écrans au nord : à
terme, **360 écrans** seront
déployés

➤ Affichage du **temps d'attente**
en gare du Nord, à la Plaine
Stade de France, à Aulnay sous
Bois, à CDG1, CDG2



INFORMATION VOYAGEUR : EN GARE

- Une amélioration de l'information sonore en gare par :
 - 450 haut-parleurs haute définition sur le nord de la ligne B,
 - une nouvelle organisation des responsables de l'information voyageur par Axe (Paris/Aulnay-sous-Bois, Aulnay sous Bois/CDG, Aulnay-sous-Bois/Mitry),
 - La création d'un centre d'information voyageurs (CIV) au sein au PCC Denfert, débuté en 2012, qui télésonorisera l'ensemble des gares du sud de la ligne

- Mise en place d'un « solution Manager » pour résoudre les problèmes de mise à jour des écrans en gare du Nord (saturation du réseau)

- Communication aux voyageurs de durées moyennes d'incidents et des heures prévisionnelles de reprise des circulations

INFORMATION VOYAGEUR : A DISTANCE

- 600 000 téléchargements de l'Appli SNCF TRANSILIEN
- 1.4 millions de voyageurs utilisent régulièrement les applications mobiles RATP pour des voyages optimisés. Près de 150.000 voyageurs utilisent le service d'alerting personnalisé sur mobile depuis son lancement le 14 mai dernier.
- Lors du dernier gros incident (samedi 30 juin), 4000 voyageurs du RER B ont ainsi été avertis de l'incident.
- Information personnalisée
 - Elus, associations, offices de tourisme et entreprises
 - Une newsletter mensuelle, information conjoncturelle régulière : type crise amiante ou incident majeur, Info trafic et offre de transport
- SNCF Transilien et la RATP accompagnent la vie des entreprises au quotidien
 - Un accès rapide à des informations en temps réel :
 - Le trafic des transports en commun
 - Le temps d'attente des lignes à proximité
 - Des messages spécifiques à votre entreprise ou à votre collectivité



TRAVAUX DE L'ETE 2012

Pour une circulation des trains plus robuste, plus fluide et plus confortable



TRAVAUX DE L'ÉTÉ 2012 : LE RENOUVELLEMENT DE L'INFRASTRUCTURE A GARE DU NORD



➤ Cet été, Gare du Nord renouvelle ses voies à l'entrée de la gare

500 agents SNCF Infra seront à pied d'œuvre jours, nuits et week-end.

Ils vont changer :

- 16 000 traverses,
- poser 15 000 mètres de rails,
- remplacer 5 aiguillages et
- répartir 24 000 tonnes de ballast.

➤ POURQUOI ?

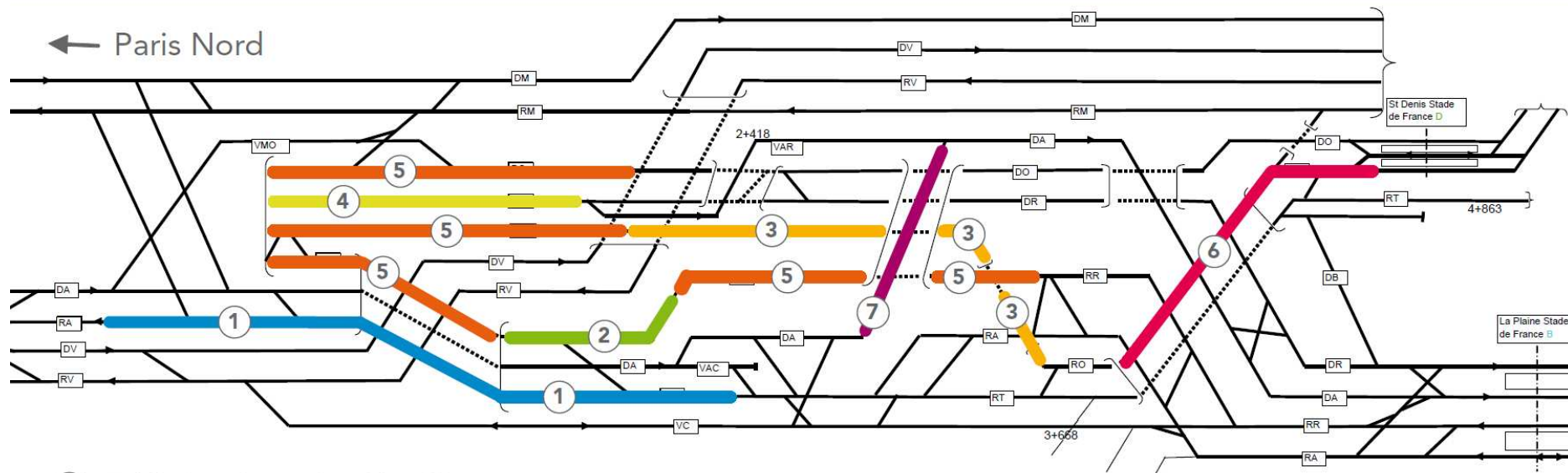
Les rails et les aiguillages situés à 1km du bout des quais de Gare du Nord ont 30 ans.

Le changer entièrement va améliorer considérablement la circulation des trains.

Dans cette zone très dense, où circulent chaque jour 1 million de voyageurs et 1 500 trains, cela permettra de réduire les incidents et d'assurer une circulation des trains plus fluide. Les nuisances sonores seront diminuées et votre voyage sera plus confortable.

TRAVAUX GARE DU NORD ÉTÉ 2012

7 PHASES

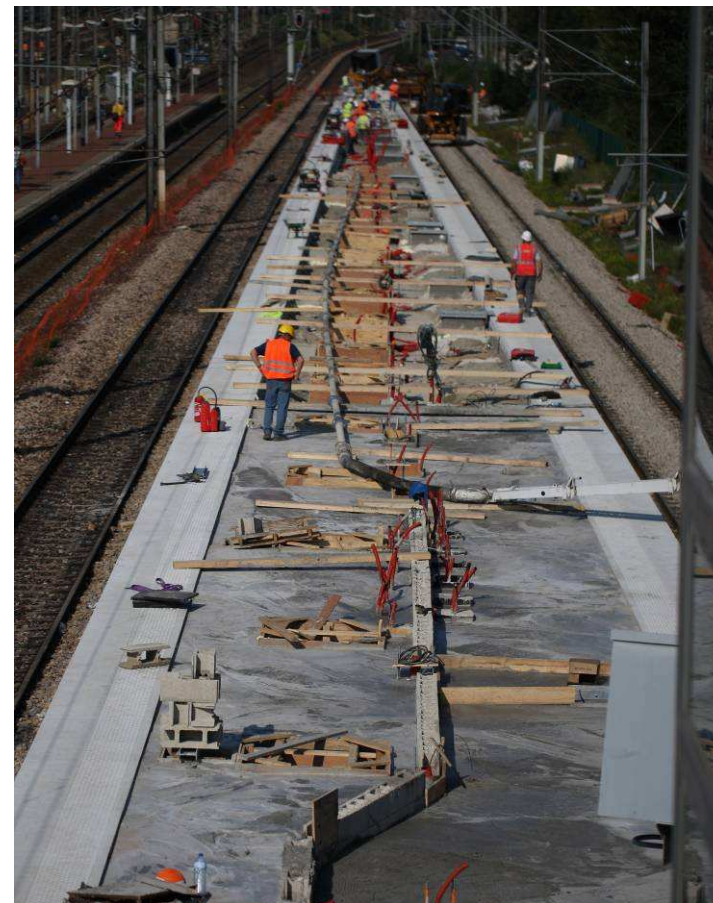


- ① Week-ends semaines 26 et 27
- ② Week-end semaine 29
- ③ Week-end semaine 30
- ④ Week-end semaine 31
- ⑤ Du 11 au 20 août
- ⑥ Week-end semaine 34
- ⑦ Week-end semaine 35

Pour une circulation des trains plus robuste, plus fluide et plus confortable

TRAVAUX DE L'ÉTÉ 2012 : LA MODERNISATION B NORD + SE POURSUIT

- Cet été, les travaux B Nord + continuent
 - des **rehaussement des quais** dans les gares de Paris Nord, La Plaine Stade de France, La Courneuve et Le Bourget
 - de nouveaux **abris de quais**
 - l'aménagement du terminus et la création d'une nouvelle **sous-station électrique** à Mitry Claye
 - **Confortement du remblai** du RER B entre Sevrans-Livry et Vert-Galant (93) d'avril à décembre.



TRAVAUX DE L'ETE 2012 : REFECTION DES QUAIS AU SUD DE LA B

➤ **Renouvellement des quais 2** (direction Paris) de La Hacquinière, Bures-sur-Yvette et Gif-sur-Yvette, après le renouvellement en 2010 et 2011 des quais 1 direction Saint Rémy-lès-Chevreuse.

➤ 4 semaines de travaux du 28 juillet au 26 août

! **Travaux du Pont de Reille**
(entre Cité U et Denfert),
avec 4 jours d'interruption,
ont été reportés au WE de Toussaint 2012
pour limiter les perturbations cet été



TRAVAUX DE L'ETE 2012 : CONSEQUENCES SUR L'OFFRE

- Du 30 juin au 2 septembre 2012
 - Tous les week-end et toutes les semaines, ralentissement des circulations et adaptation des horaires à prévoir.

- Semaine du 13 au 19 Août 2012
 - Réduction des circulations avec rupture d'interconnexion,
 - Tous les trains du RER B partiront de la Gare du Nord en surface voies 32-33.

- Du 28 juillet au 26 août 2012
 - Navette ferroviaire (avec correspondance) entre Orsay et St Rémy, avec une fréquence de 20 minutes environ



TRAVAUX DE L'ETE 2012 : UNE PRISE EN CHARGE CLIENTELE SANS PRECEDENT

- Une **conférence de Presse SNCF/RFF**
- Une **signalétique événementielle en gare du Nord**
Les cheminements dans la gare vont être modifiés à de nombreuses reprises au cours de l'été. Gares et connexions a conçu un système évolutif de signalétique adapté aux différents flux de voyageurs afin que le bouleversement de leurs habitudes soit le moins difficile possible.
- Une **communication riverain** et une **signalétique** adaptée entre Orsay et Saint Rémy, pour les gares du sud les plus concernées par les travaux
- Jusqu'à **160 agents d'information** prévus en renfort supplémentaires à Gare du Nord et sur le nord du RER B. Il y a également **une trentaines d'agents d'information mobilisés** à Saint Michel-Notre Dame et entre Orsay-Ville et Saint Rémy-lès-Chevreuse.
- L'édition d'**affiches horaires nord/sud**
- Près de **500 000 tracts distribués cet été**

TRAVAUX DE L'ETE 2012 : UNE PRISE EN CHARGE CLIENTELE SANS PRECEDENT

➤ Un espace info-travaux à Paris Nord Surface (face aux quais 36)

Cet espace de contact client supplémentaire sera ouvert pendant les périodes de pointe et en continu lorsque l'interconnexion est rompue.

Il offre aux clients la possibilité de connaître tous les horaires, itinéraires et info trafic qui leur sont utiles.

➤ Un site web dédié aux travaux de l'été 2012

<http://travaux-ete-2012.transilien.com>
avec toute l'actualité des travaux, du trafic et des infos pratiques.

➤ Un compte twitter événementiel

@SNCF_ParisNord hashtag : #travauxGdN



Pour connaître en direct toute l'actualité des travaux d'été à Paris-Nord