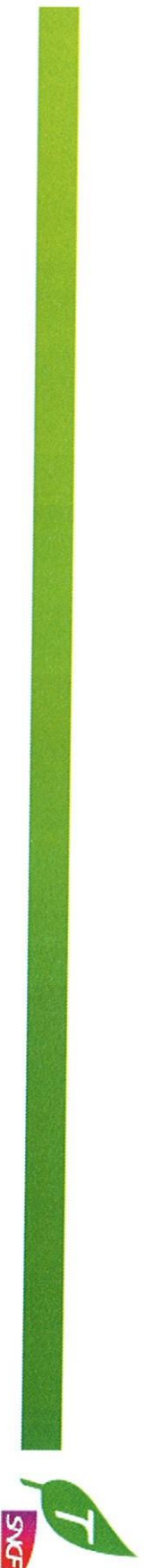
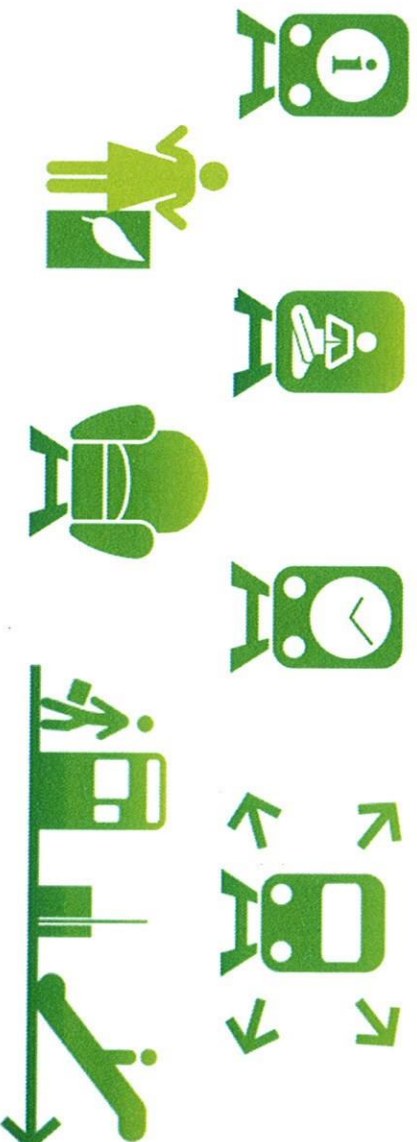
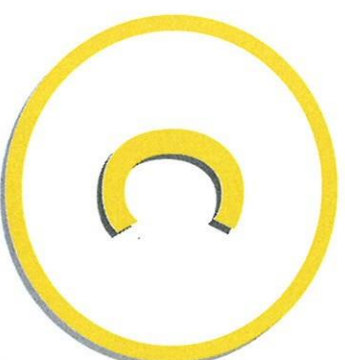


# COMITÉ LIGNE

Rencontre du 12 mai 2009



**DES MESURES D'URGENCE POUR POUR  
REDRESSER LA RÉGULARITÉ**





**COMITÉ DE LIGNE**



**REGULARITE**

Une dégradation en 2008

## Régularité 2008

- ✓ 91% sur l'ensemble de la journée
- ✓ 88 % en pointe (91% en moyenne de 2004 à 2007)

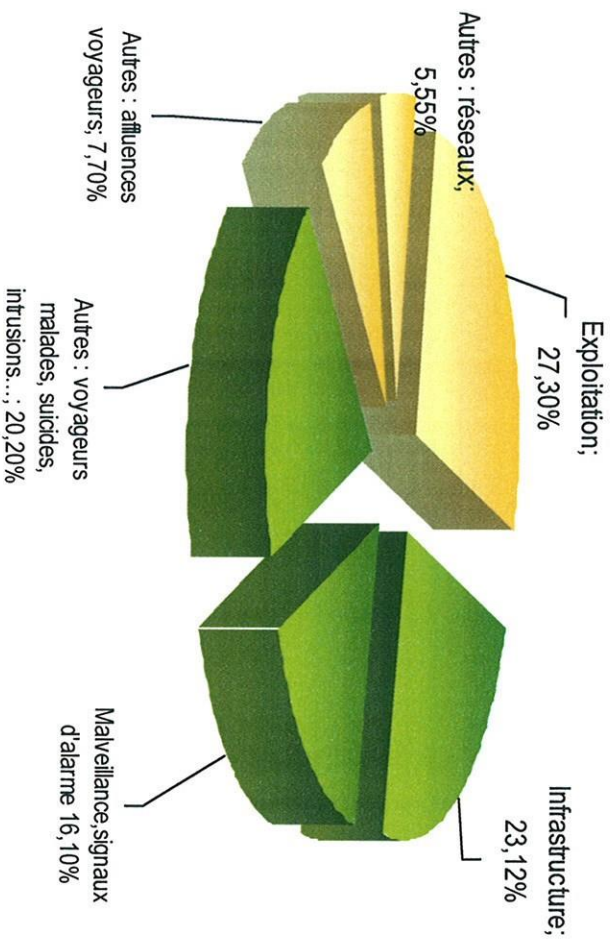
## En dessous de 5 points par rapport à l'objectif contractuel de 93%

- ✓ -1 % : causes internes liées à l'exploitation (matériel, gestion des circulations...)
- ✓ - 2 %: causes externes (signaux d'alarme, jets de pierre, vols de câbles...), **soit 4,3 % d'irrégularité pour une moyenne TN de 4,8%**
- ✓ -1 % : Infrastructure (un doublement des événements en pointe), **soit 2,6% d'irrégularité pour une moyenne TN de 1,9%**
- ✓ -1 % : pour moitié résultant d'affluence voyageurs et d'irrégularité importée du nord ou de l'ouest.





## Répartition 2008



37% de causes internes, 23% liées à l'infrastructure et 40% de causes externes

	1 <sup>er</sup> semestre 2008	2 <sup>ème</sup> semestre 2008	Année 2008
Exploitation	3.6%	3.4%	3.5%
Infra	2.4%	2,9%	2.6%
Autres	6.7%	5%	5.9%
Global Ligne C	12.7%	11.3%	12%



## COMITÉ DE LIGNE



### RÉGULARITÉ

Plan d'actions

## FIABILISER LE MATÉRIEL

✓ **Test d'un dépanneur volant** pour résoudre en ligne les incidents d'origine matériel et apporter une aide aux conducteurs dans la zone intra murs ...  
Mise en place confirmée depuis le 11 mai 2009.



15% des interventions ont eu un impact direct sur la régularité

✓ Augmenter la **maintenance de nuit pour consacrer plus de temps au préventif de jour et adapter le site de garage de Gennevilliers** au nettoyage et à la maintenance légère pour augmenter la réactivité ...

Début 2009, baisse de 8% des incidents d'origine matériel.





**FIABILISER LES INFRASTRUCTURES AVEC RFF :**

**Améliorer la fiabilité générale en adaptant la maintenance au trafic en zone dense**

- ✓ Plan IMPAQT en réponse à l'augmentation des incidents → 17,8M€ en 2008/2009... une commande des matériels et une planification anticipées dès fin 2008 ...

**Gérer de façon efficace les incidents pour en diminuer les conséquences**

- ✓ Réduire les délais d'intervention ... des permanences techniques qui permettent de réduire l'impact de certains incidents (le 3 mars, intervention en moins de 10 minutes à 17h à Musée d'Orsay pour un défaut de signalisation).

**Travailler les points de fragilité structurels**

- ✓ La régénération du PAR des Invalides en cours (fin des travaux début 2011)
- ✓ Des études de fiabilisation (sous stations d'alimentation électrique...)





## COMITÉ DE LIGNE



### Régularité

Notre plan d'actions

### AGIR SUR LES ÉVÈNEMENTS EXTÉRIEURS, UN ENSEMBLE D'ACTIONSS DISSUASIVES, POUR RÉDUIRE LE NOMBRE D'INCIDENTS :

- soit par des dispositifs de sécurisation (vol de câble..) → dispositif d'alerte
- soit par des contraintes physiques → sécurisation gare de champs de Mars vendeurs à la sauvette pour 600K€

### MAIS SURTOUT EN CHERCHANT À RÉDUIRE L'IMPACT DES INCIDENTS PAR :

- de la réactivité : ex réarmement des signaux d'alarme → 300 agents SNCF : contrôleurs et agents la sécurité ont été formés au dernier trimestre 2008.
- Une équipe dédiée entre BFM et Neuilly Porte Maillot depuis mars 2008
- des interventions externes → en milieu scolaire, dans des communes ciblées au plus près des événements.
- l'amélioration de la gestion des incidents avec les entités extérieures ... dans le cadre de l'animation du guide d'intervention en milieu ferroviaire

### UN SUJET QUI RESTE FRAGILE...

- Le 13 février à 17h : Jets de pierres à Juvisy (62 trains retardés)
- Le 6 mars à 12h, une grenade factice nous oblige à interrompre les circulations sur la branche nord, pendant 45 min.

Signaux d'alarmes :  
+ 52 % en 2008 (773  
actes recensés contre  
486 en 2007).

- 22% début  
2009





## COMITÉ DE LIGNE



### RÉGULARITÉ

La tendance en ce début d'année

	Fin avril 2008	Fin avril 2009	Écart
Exploitation	4 %	3,2 %	- 0,8 %
Infra	2,6 %	1,9 %	- 0,7 %
Malveillance Et autres	6,7 %	6,2 %	- 0,5 %
Global Ligne C	13,3 %	11,3 %	- 2 %

- ✓ 2 points de régularité regagnés début 2009, pour les ¾ liés à l'exploitation et l'infrastructure.
- ✓ Dans un contexte plus difficile sur les 2 premiers mois sur l'externe :
  - Intempéries (98 trains retardés contre 19 en 2008)
  - Un accident de personne à 17h à Saint Michel ND impactant 95 trains
- ✓ Une amélioration notable depuis mars 2009 :
  - **Mars 7,3 % (9,2 % en 2008)**
  - **Avril 8,9 % (12 % en 2008)**







**COMITÉ DE LIGNE**



**RÉGULARITÉ**

La tendance en ce début d'année

**UNE AMÉLIORATION SUR L'ENSEMBLE DES BRANCHES...  
MAIS UNE IRRÉGULARITÉ PLUS FORTE SUR LE SUD DE LA LIGNE C**

BRANCHES	FIN AVRIL	FIN AVRIL	ECART
	2008	2009	
BRETAGNE	21 %	16,2 %	-4,8
DOURDAN	14,7 %	13,5 %	-1,2
MASSY	15,2 %	11,5 %	-3,7
ETAMPES	13,5 %	13,1 %	-0,5
ST QUENTIN	14,1 %	12,5 %	-1,6
VERSAILLES CHANTIERS	9,2 %	8,4 %	-0,8
VERSAILLES RIVE GAUCHE	6,9 %	5,6 %	-1,4
VALLÉE MONTMORENCY INVALIDES	12,3 %	10,5 %	-1,8

**INFORMATION ET  
PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS**





## COMITÉ DE LIGNE



### INFORMATION

Une analyse systématique des perturbations

**Le jeudi 15 janvier à 17h15, un accident de personne sur les voies en gare St Michel Notre Dame a provoqué l'interruption totale de la circulation des trains de la Ligne C du RER. Au total, 100 trains ont été impactés par cet événement.**

- ✓ La collaboration efficace des services de pompiers, police et SNCF a permis la reprise progressive du trafic à partir de 18h30, soit 1h20 après l'accident de personne.
- ✓ Dans le même temps, en gare de Viry-Châtillon, un deuxième accident de personne a bloqué le trafic de la ligne D du RER entre les gares de Juvisy et de Corbeil-Essones.
- ✓ Nous avons souhaité effectuer également un retour d'expérience « information et prise en charge des voyageurs » sur cet événement.





**COMITÉ DE LIGNE**



**INFORMATION**

Des points positifs remarquables

“J’ai nettement ressenti l’effort d’information à BFM: très réguliers messages sonores sur la position des prochains trains en temps réel”

**La réalisation d’annonces indiquant les prochains trains desservant la gare sont une priorité pour l’ensemble de la ligne C.**

“J’ai nettement ressenti l’effort d’information le lendemain: tract distribué par les agents pour expliquer le problème survenu la veille”

**Cette pratique est maintenant généralisée pour tout événement ayant un fort impact sur les circulations de la ligne C.**



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Le jeudi 15 janvier à 17h15, un accident de personne sur les voies en gare St Michel Notre Dame a provoqué l’interruption totale de la circulation des trains de la Ligne C du RER.

L’intervention des services de secours rapidement en place pour prodiguer les premiers soins et recueillir les éléments nécessaires à l’enquête judiciaire nous a conduit à estimer à une durée de deux heures l’interruption de la circulation.

La collaboration efficace des services de pompiers, police et SNCF a permis la reprise progressive du trafic à partir de 18h30, soit 1h20 après l’accident de personne.

Cette situation a néanmoins nécessité un allègement important du nombre des circulations, avec pour conséquence la suppression ou le retard de nombreux trains.

La SNCF vous remercie de lui conserver toute votre confiance.  
Le Directeur de la Ligne C du RER,  
Oliver DEVAUX



## COMITÉ DE LIGNE



### INFORMATION

...mais également des motifs d'insatisfaction  
à prendre en compte

“L'info n'est bien souvent que partielle et  
donnée trop tardivement”

La première demi-heure suivant l'incident est cruciale  
pour assurer une prise en charge optimale: nous  
travaillons nos organisations pour annoncer au plus vite  
une durée prévisionnelle de perturbation.

“A Paris on sentait qu'il n'y avait aucune coordination  
entre le personnel des différentes lignes (renvois sur la  
C et la D)”  
“Il faut donner aux agents des différentes lignes SNCF  
et RATP les moyens de s'informer mutuellement”.

Nous renforçons notre coopération avec les lignes en  
correspondance, et notamment les lignes D, 14 et 13:  
→ Bouclage téléphonique direct  
→ Organisations locales en place pour gérer les flux en  
gare

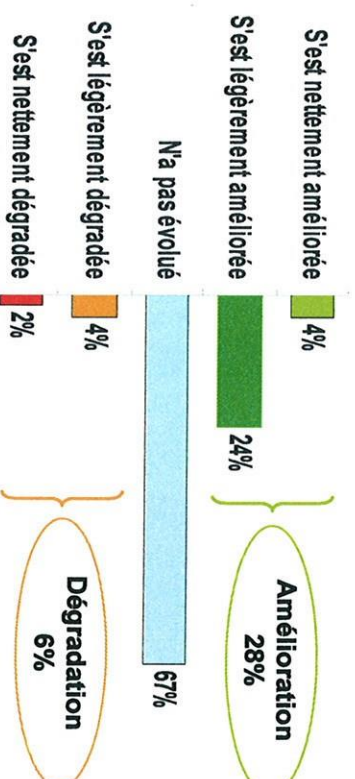




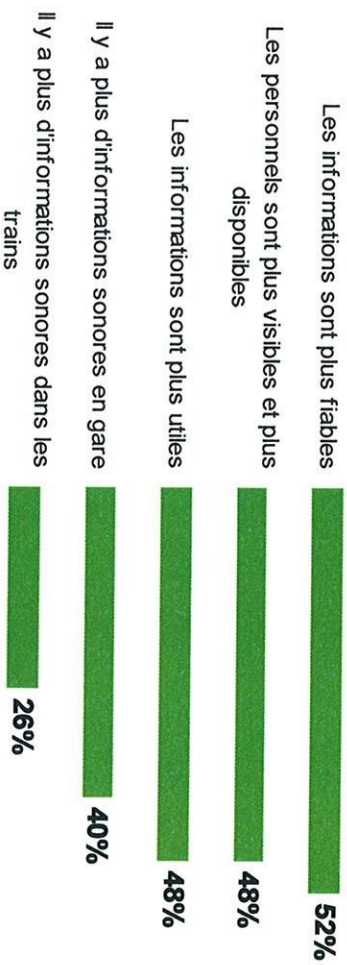
Une perception des 3 derniers mois encourageante...

Au cours des 3 derniers mois, diriez-vous que l'information disponible dans les gares et à bord des trains du RER C ...

(Base = 859 enquêtes BVA, zones de Juvisy et Brétigny, décembre 08)



### Améliorations



**Des premières actions qui commencent à porter leurs fruits de manière globale**

Parmi les voyageurs qui ont constaté des améliorations, à quoi ces progrès sont-ils dus ?



**AU PLUS PRÈS DES VOYAGEURS...  
NOS INITIATIVES...**





**COMITÉ DE LIGNE**



**NOS INITIATIVES ...**

## **UN PANEL VOYAGEURS LIGNE C**

- ✓ Interrogé régulièrement au sujet de l'information délivrée sur la Ligne C
- ✓ Développé avec l'appui des associations d'usagers
- ✓ Une source d'information précieuse après les situations perturbées







**COMITÉ DE LIGNE**



**NOS INITIATIVES**

Les **Jeu**dis de la Ligne **C**



## « LES JEUDIS DE LA LIGNE C »

Une opération de proximité lancée le 5 mars 2009. Une façon nouvelle pour la Ligne C d'associer ses voyageurs (Ponctualité, Information, Confort...).

**Des rencontres appréciées** : pour nos clients, la possibilité d'échanger directement avec les représentants des différents métiers de la SNCF.

**Une opportunité d'informer** sur les actions en cours et prévues sur la Ligne C...

**5 mars** : 1<sup>ères</sup> rencontres

**2 avril** : mieux comprendre la ponctualité sur la Ligne C

**7 mai** : l'information voyageurs sur la Ligne C – atelier co-construction des annonces

**4 juin** : confort



De 7h30 à 9h30  
en gare de :  
Bibliothèque F.  
Mitterrand, F.  
Jurisy, Grolleux et  
Masry Palaiseau

La Ligne C vous donne RDV chaque  
**1<sup>ER</sup> JEUDI DU MOIS**

« Partageons **ENSEMBLE**  
notre quotidien »





**COMITÉ DE LIGNE**



**NOS INITIATIVES**

Des clients venus nombreux

« Je voudrais  
des informations  
sur les autres  
modes de  
transports »



« plus de  
confort à  
bord des  
trains »



Je trouve que  
c'est une très  
bonne idée ces  
RDV ! »



« Nous avons  
besoin de plus  
information »

