

# Ligne 13

Comité Ligne 13

le 16 mai 2012



## Fonctionnement quotidien de la ligne 13

- Plan d'actions élaboré fin 2010 (présenté dernier comité )
- Résultats obtenus en 2011, bilan de l'année

## Point sur les programmes en cours

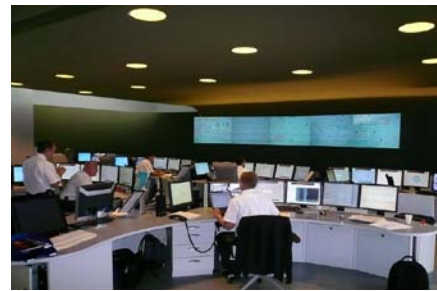
- Portes palières
- Rénovation du matériel roulant
- Ouragan
- Programme BUS

## Perspectives

- Poursuite du travail sur le fonctionnement quotidien, la régularité en heures de pointe
- Rénovations dans les espaces
- Info voyageurs et e-alerting
- Portes palières

# Plan d'actions élaboré fin 2010

## Contexte :



- ✓ **Des investissements importants ( 250 M€), des équipements transport nouveaux et mis en service simultanément, une nouvelle offre de transport ...**

PCC dédié, retournement automatique à Châtillon, modifications du terminus, Rénovation ( difficile ) des trains par Ansaldo Breda ... passage de l'intervalle mini de 110s à 100s puis 95s. (absence de marge )

- ✓ **Une fin d'année 2008 très perturbée**

Phase de déverminage des nouveaux équipements difficile, trains défiabilisés par une rénovation mal réalisée ... nouvelle offre de transport trop tendue...

>> dernier trimestre 2008 très difficile ( incidents, retard ... )

- ✓ **2009-2010 : années de stabilisation**

Travail pour réajuster les tableaux ( offre ) - actions techniques de maintenance

>> réduction des incidents en 2009 et stabilisation en 2010

# Plan d'actions élaboré fin 2010

## Enjeu, contenu du plan d'actions élaboré fin 2010

**Enjeu** : améliorer encore significativement la régularité, franchir un cap supplémentaire

**Contenu** : Fiabilisation technique globale, optimisation d'exploitation, info voyageurs, sécurisation

### ✓ **Fiabilisation du matériel roulant et des équipements transport**

Trains, portes palières, pcc, retournement auto, signalisation, voie ... approche système ...

### ✓ **Optimisation de l'exploitation**

Amélioration : - De la production globale de la ligne  
- De la production et régularité aux heures de pointe

### ✓ **Amélioration de l'Information Voyageurs instantanée**

- optimisation des processus internes d'info voyageurs, travail qualitatif sur les messages  
- partenariat RER C, écrans – conventions SNCF  
- Ligne prioritaire pour le renouvellement d'équipements de télé-sonorisation

### ✓ **Sécurisation du nord de la ligne 13**

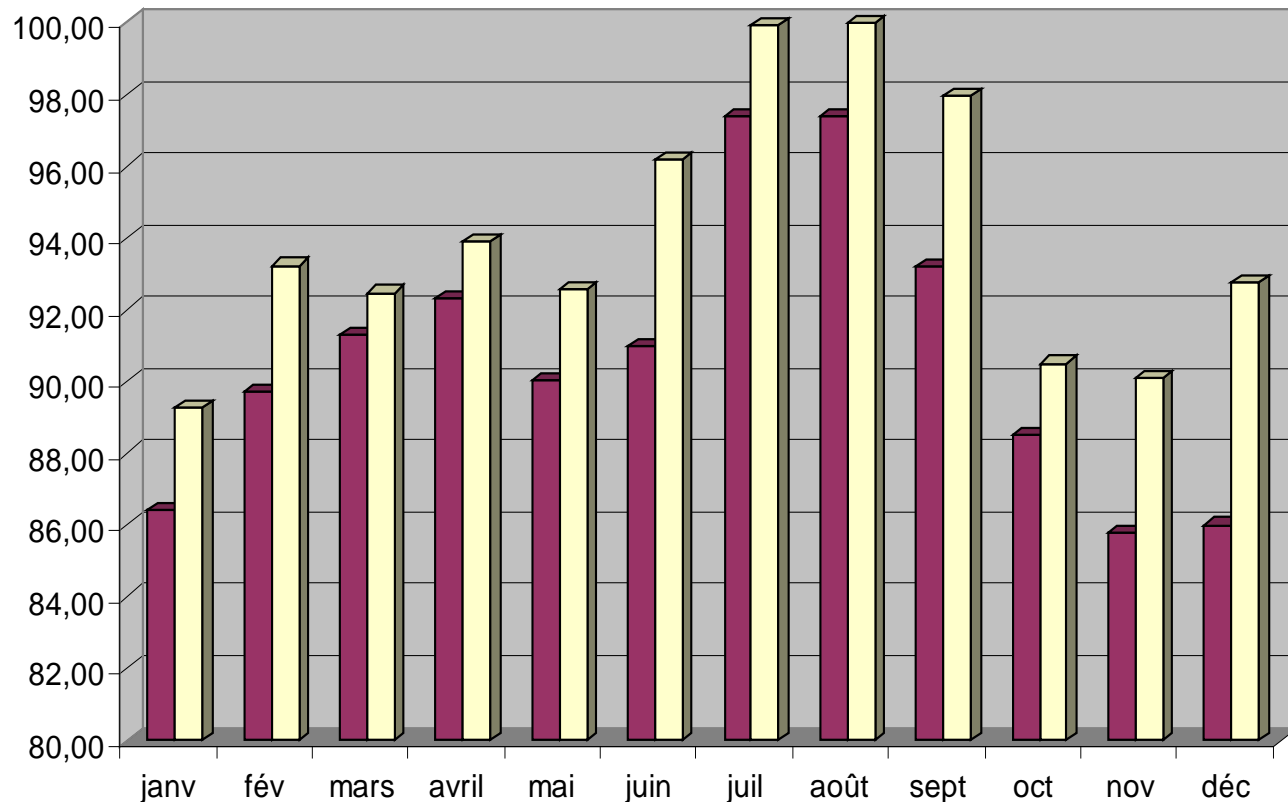
Coordination et implication du GPSR (RATP), BAC, Partenariats commissariats, Gendarmerie mobile ...

# Résultats obtenus : bilan 2011 du fonctionnement ligne 13

## Le transport :

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

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



de Janvier à Décembre  
2010 : **90.5 %**

de Janvier à Décembre  
2011 : **93.9 %\***

■ 2010  
■ 2011

=> Pertes en heures de pointes réduite de **-1/3**

## 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

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

↳ **Quasiment divisées par 3**

## Le transport :

En synthèse des indicateurs fondamentaux :

- ✓ Des améliorations aussi rapides que significatives en 2011
- ✓ Un plan d'actions qui a porté ses fruits et qui doit être poursuivi
- ✓ Une ligne qui reste très complexe en exploitation, chargée et soumise à beaucoup d'aléas.  
Un défi quotidien pour les 800 agents qui y travaillent et s'impliquent fortement.  
Demeure une priorité pour l'entreprise qui mobilise beaucoup de contributeurs (exploitation, maintenance, ingénierie, sous traitants ... )

# Résultats obtenus : bilan 2011 du fonctionnement ligne 13

## Les espaces :

principaux indicateurs qualité

### Accueil au guichet

	2008	2009	2010	2011
<b>L13</b>	<b>93,4</b>	<b>94,5</b>	<b>96,2</b>	<b>96,2</b>
réseau	94,5	95,4	95	95,9

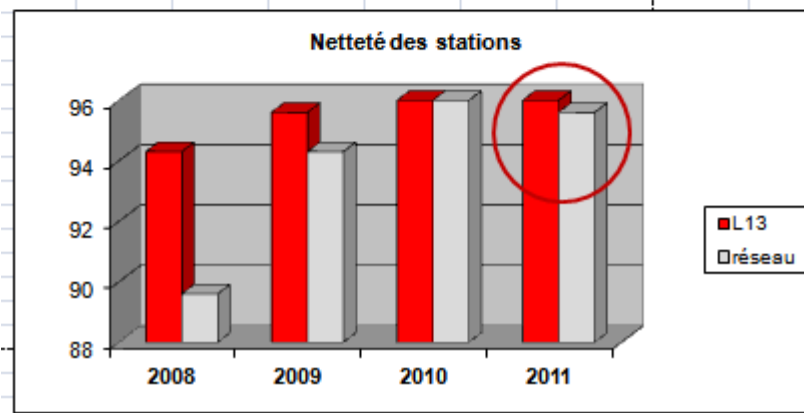
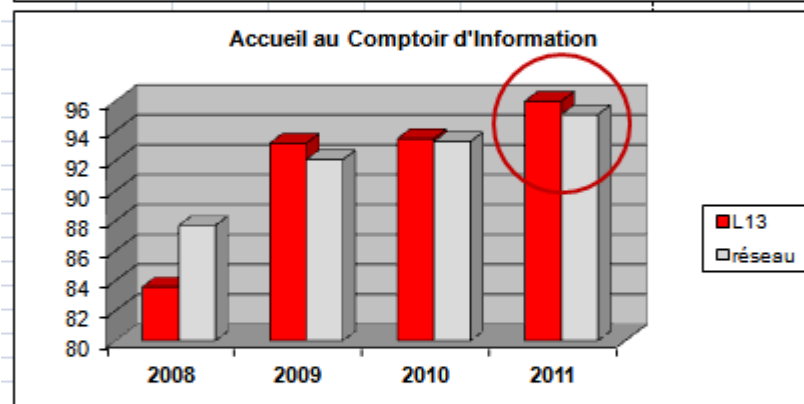
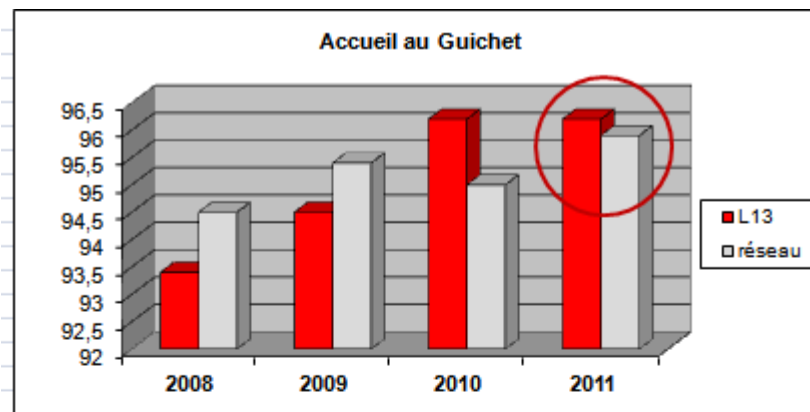
### Accueil au Comptoir d'Information

	2008	2009	2010	2011
<b>L13</b>	<b>83,6</b>	<b>93,2</b>	<b>93,5</b>	<b>96,2</b>
réseau	87,7	92,1	93,3	95,1

### Netteté des espaces

	2008	2009	2010	2011
<b>L13</b>	<b>94,3</b>	<b>95,6</b>	<b>96,3</b>	<b>96,6</b>
réseau	89,6	94,3	96,1	95,6

Indicateurs : en **progression** et **au dessus de la moyenne** réseau, malgré les difficultés inhérentes à la ligne





# Résultats obtenus : bilan 2011 du fonctionnement ligne 13

## Les espaces : rénovations des espaces et évolutions

Mairie de st Ouen: station refaite.



**Nouveaux services** (Navigo et SAV)  
– transformation en **comptoirs club** :

>> *Etienne Dolet, Invalides, Plaisance, St Francois Xavier, St Lazare, Guy Mocquet, Mairie de St Ouen, St Denis Porte de Paris.*

**Diverses réfections**, mise en lumière ...

>> St Lazare, Basilique

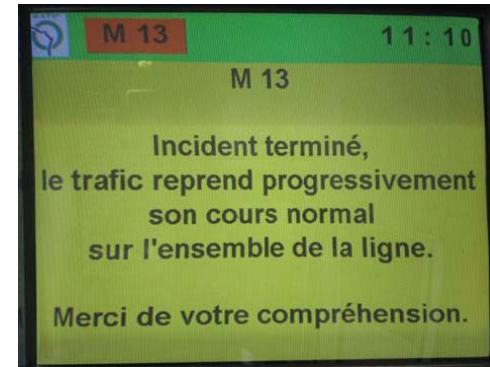
# Résultats obtenus : bilan 2011 du fonctionnement ligne 13

## L'information voyageurs en situation dégradée

❖ Informateur Voyageurs Instantané au PCC



❖ Téléaffichage



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

❖ Information station fermée lors d'un incident

**M 13 Perturbation > Information**

**Aiguillage bloqué**  
Trafic interrompu entre :  
Mairie de Clichy et  
Porte de Clichy  
Reprise espérée du trafic en début  
d'après-midi

**Affichette Cause fer**  
Perturbation > Information

**Affichette Plan du quai**

EN COURS DE RÉALISATION

32 46 [www.ratp.fr](http://www.ratp.fr)

❖ Bloc détachable

**M 13 Perturbation > Information** Mairie de Clichy

*Itinéraires de remplacement conseillés*

- **Pour Paris** B 64 dir. Pte d'Aubervilliers
  - L'arrêt est à 250m, boulevard Jean Jaurès
  - Descendre à Porte de Clichy pour rejoindre m o
- **Pour Asnières-Gennevilliers** B 64 dir. Gabriel Péri Métro
  - L'arrêt est à 50m, rue Martres

## L'information voyageurs en situation dégradée

### De nombreuses actions menées en 2011 :

- ✓ **Approfondissement de la convention SNCF RER C ( Pte Clichy, Invalides )**
  - > implantation d'écrans plats dans ces 2 stations, permettant d'informer depuis les quais de la ligne 13 de dysfonctionnements sur la partie SNCF - RER C . Partenariat dans l'échange d'info et la réactivité SNCF / PCC13
- ✓ **Création d'une convention de partenariat sur St Lazare ( info multi modale et multi transporteurs )**
  - > information réciproque des transporteurs pour les incidents importants, et diffusion d'info voyageurs dans les espaces respectifs.
- ✓ **Poursuite de la professionnalisation de tous les acteurs de la chaîne d'information**
- ✓ **Développement d'outils de suivi, traçabilité interne sur ce sujet**
  - > outil permettant de guider l'action des opérateurs en charge de la diffusion sonore, proposer des messages adaptés à la situation, tracer les diffusions des messages aux clients )

# **Fonctionnement ... en essayant de favoriser l'écoute et le rapprochement local**

**Relations rapprochées avec les comités d'usagers**

**Participation au programme des Journées Européennes du Patrimoine 2011 : visite du PCC L13 sur un week end**

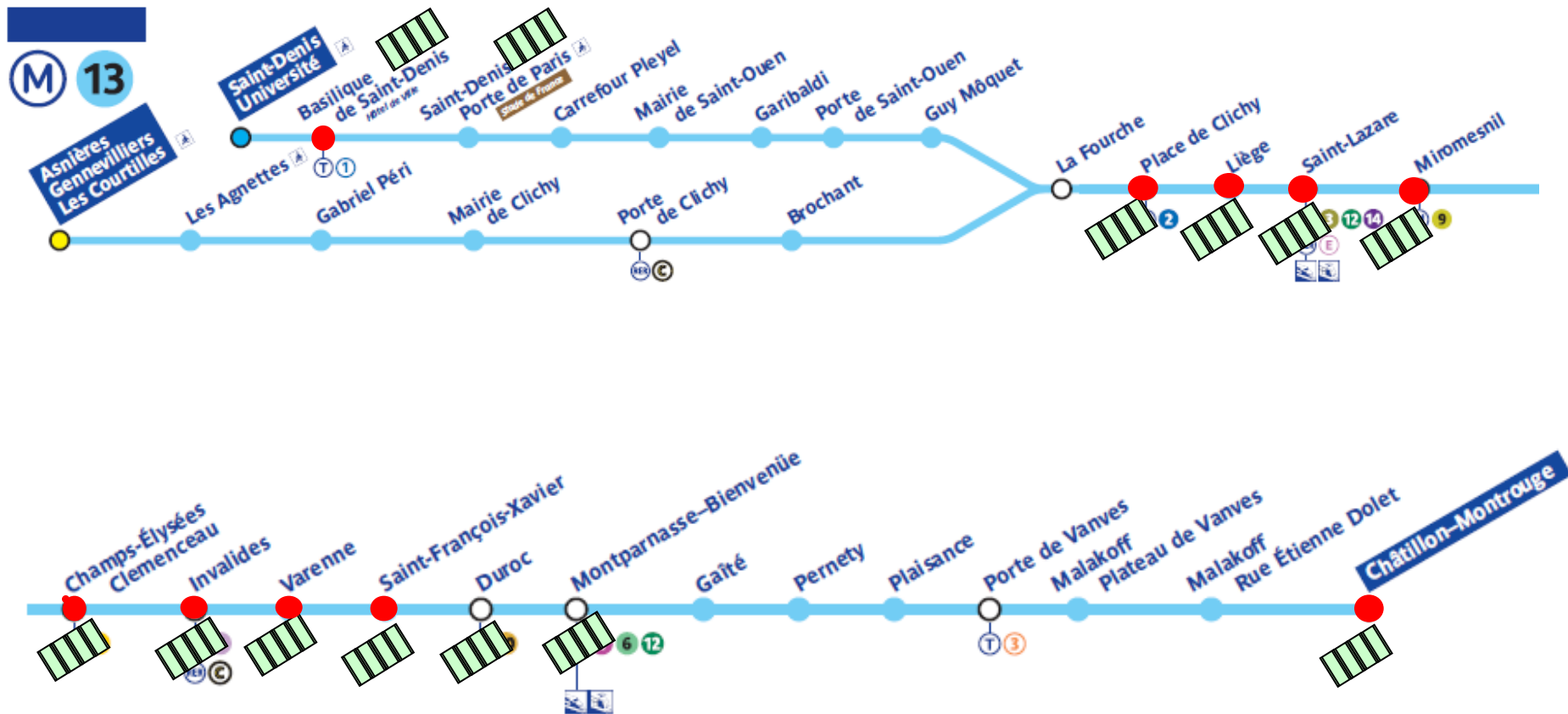
**Des partenariats montés avec quasiment l'ensemble des commissariats des communes traversées**

**Un travail en commun avec les mairies lors des incidents dramatiques des Courtilles ...**

# Point sur les programmes en-cours

## Les façades de quai : déploiement en-cours

Dix stations dont Châtillon sont équipées de façades de quai, trois de plus sont prévues avant juillet 2012 ( Porte de Paris, Duroc, Montparnasse).



# Point sur les programmes en-cours

## Rénovation du matériel MF 77 ligne 13



### Parc Matériel

- 65 trains en exploitation
- 1 en réception à Châtillon

### Prédisposition

- Tous les trains sont prédisposés à OURAGAN

### Point sur l'exploitation de la ligne

- Fiabilité des trains rénovés en amélioration





## Ouragan

### Juin 2011 – Création d'une base d'essais à INVALIDES

- Deux trains sont équipés pour réaliser ces essais.
- Ce site permet des essais de jour sans perturber l'exploitation de la L13.
- Les essais sont en cours et se déroulent normalement.

### Stratégie de mise en service d'OURAGAN

**La RATP mettra tout en œuvre pour fiabiliser les basculements et minimiser les impacts sur le service voyageurs pour cela une stratégie de sécurisation sera mise en place. La mise en service d'OURAGAN est prévue en cinq phases.**

Cela nécessitera en 2013 des interruptions du service. A ce jour il est prévu [5 phases de mise en service](#).

Entre chaque phase, une période d'observation pour garantir la stabilité du système aura lieu.

# Projet OURAGAN – Priorité à l'exploitation





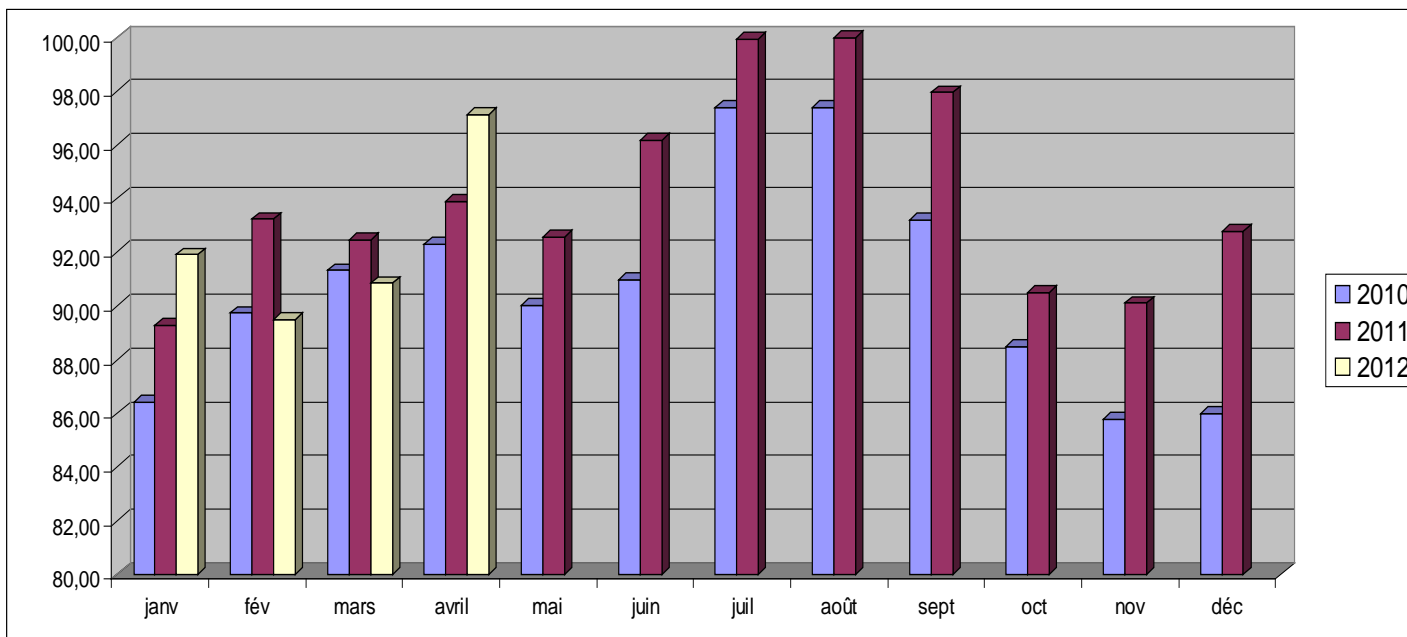
## Renforts Bus

# Perspectives:

## Le transport : aperçu de 2012 \* \*( résultats non consolidés )

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

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



de Janvier à avril 2010 :  
**90.0 %**

de Janvier à avril 2011 :  
**92.18 %**

de Janvier à avril 2012 :  
**92.21 %**

( Février, vague de froid avec impact équipement signalisation

Mars, beaucoup d'incidents externes, aléas - ex : chien sur les voies, déclenchement intempestif Interfer par pompiers, etc. )

↳ Poursuite de la dynamique de progrès

# Perspectives :

## Le transport : aperçu de 2012 \* \*( résultats non consolidés )

### La production globale : pertes de production

% de tours non réalisés / programme théorique prévu

de Janvier 2010 à avril 2010 : - 3,4 % de pertes

de Janvier 2011 à avril 2011 : - 2,7 % de pertes

de Janvier 2012 à avril 2012 : - 2,6 % de pertes

2012 : poursuite dans l'amélioration du fonctionnement quotidien, Mobilisation importante de tous sur la régularité, essentielle sur une ligne très chargée.



# Perspectives :

**Les espaces :** rénovations des espaces et évolutions

**2012**

**Carrelages, peintures ... rafraichissement et rénovations ...**  
modernisation des comptoirs ...

*St Denis Basilique, St Denis Porte de Paris, Carrefour Pleyel, Garibaldi  
... Guy Mocquet, Porte de Clichy*

# Perspectives :

## L'information voyageurs en situation dégradée

De nouveaux outils en 2012 ...

aimer la ville RATP

**1** ALERTES TRAFIC VOYAGEUR AVERTI EN VAUT **2**

NOUVEAU

Recevez vos alertes trafic personnalisées directement sur votre mobile avec l'application

Disponible gratuitement

App Store Google play

Ce service s'inscrit dans la politique d'amélioration de l'information voyageurs définie et financée par le **stif**

Alertes  OUI

M2 Porte Dauphine / Nation

Alerte LMa de 7:30 à 9:15 et de 18:00 à 20:00

**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...

- 2,3 millions de personnes ont déjà téléchargé l'application RATP
- 1,3 million de personnes l'utilisent chaque mois

# Perspectives :

## L'information voyageurs en situation dégradée

De nouveaux outils en 2012 ...

Orange F 3G 09:16 86%

Alertes OUI

Mes alertes à 09:16

M 13 St-Denis-Universite - Asn...  
Alerte L,Ma,Me,J,V de 7:30 à 9:00 et de 17:00 à 19:00

Configurer mes alertes

Aide

Plans Itinéraires Horaires Trafic Alertes

Orange F 3G 09:18 85%

Retour Plages d'alerte

M 13 St-Denis-Universite - Asnieres  
Gennevilliers / Chatillon-Montrouge

Indiquez les périodes durant lesquelles vous souhaitez recevoir des alertes :

De 07:30 à 09:00  
Et de 17:00 à 19:00

Lundi  Mardi  
 Mercredi  Jeudi  
 Vendredi  Samedi

Plans Itinéraires Horaires Trafic Alertes

Orange F 3G 09:16 86%

Retour Trafic Config.

M 13 St-Denis-Universite - Asnieres  
Gennevilliers / Chatillon-Montrouge

Alertes en cours à 09:16

Aucune alerte trafic en cours

Ne plus recevoir d'alertes concernant cette ligne aujourd'hui :

Désactiver pour aujourd'hui

Plans Itinéraires Horaires Trafic Alertes

# Perspectives :

## Les façades de quai : étude d'extension potentielle



**Mars 2012 – Présentation d'un diagnostic pour l'équipement des 19 stations restantes.**

- Une première étude a consisté à établir un diagnostic sur les domaines concernés (Génie civil, Intégration des façades de quais, outils d'exploitation, signalisation système OURAGAN et système PCC).
- Analyse multi-critères intégrant aussi l'analyse des risques et impacts potentiels sur l'exploitation ( fonctionnement quotidien de la ligne )