



# COMITÉ DE LIGNE

## RER C

17 FÉVRIER 2022

# SOMMAIRE

## 1 - Introduction

## 2 - Performance 2021 et enjeux 2022

Événements marquants 2021

Qualité de service 2021: Ponctualité, IV, Qualité de Service

La gestion des situations perturbées

Engagés pour une mobilité verte et responsable

## 3 - Evolutions à court/moyen termes

Evolution de l'Offre en 2024

La rénovation du matériel

## 4 - Schéma directeur du RER C

Ambition

Méthode de travail et calendrier de principe

Etapes de Concertation

Premiers travaux

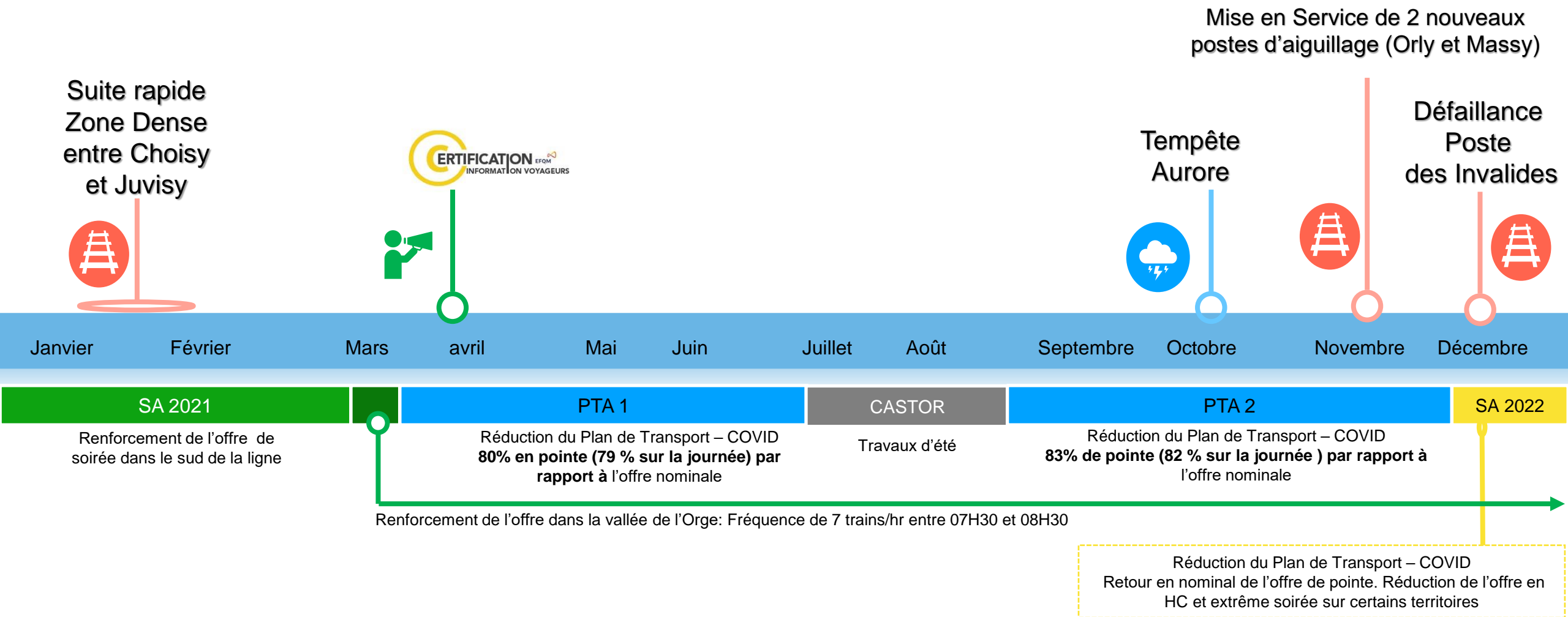
# 1 – INTRODUCTION



# 2 – PERFORMANCE 2021 ET ENJEUX 2022

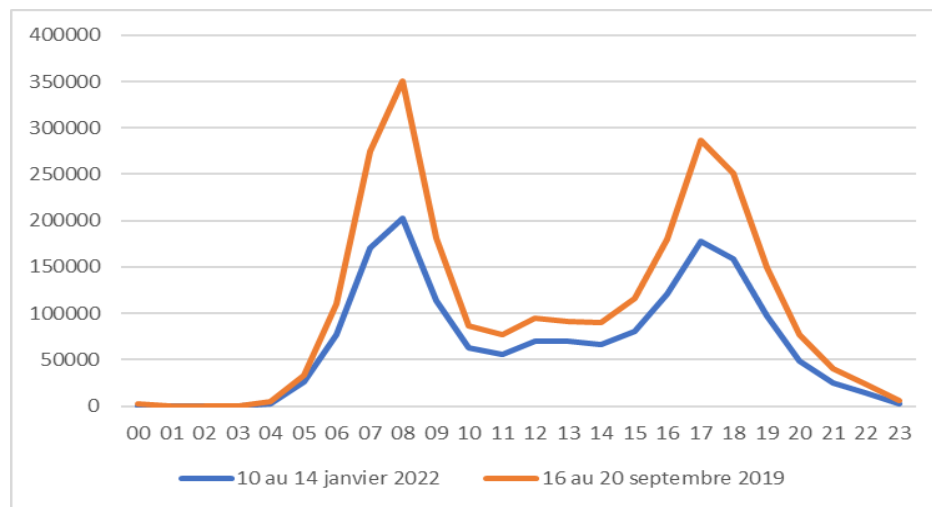
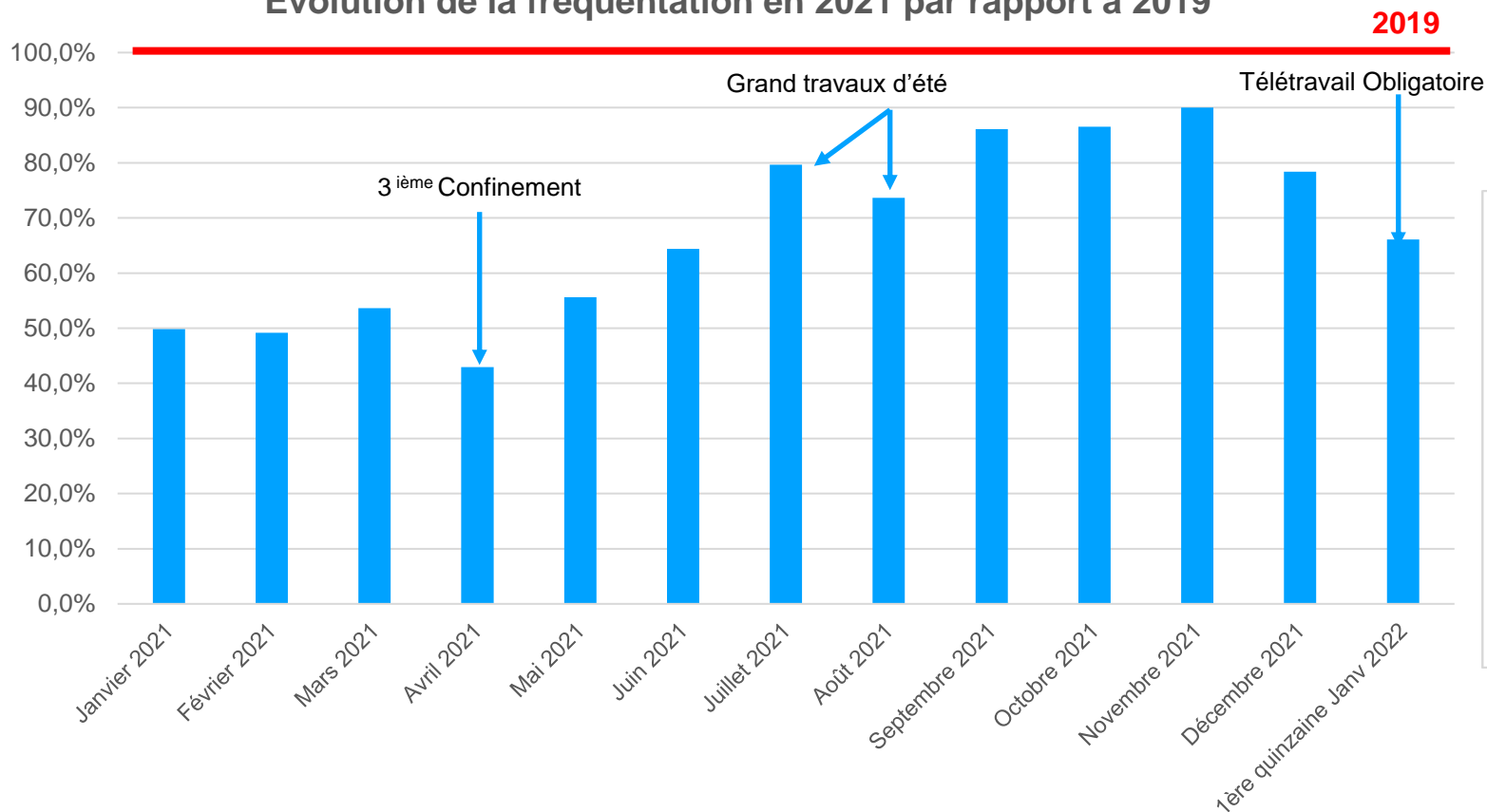


# ÉVÉNEMENTS MARQUANTS 2021



# 2021: Une fréquentation encore sous les taux observés en 2019

Evolution de la fréquentation en 2021 par rapport à 2019



Une fréquentation « timide » jusqu'à la rentrée de Septembre, et avec un profil horaire en JOB moins marqué aux heures de pointes (impact du télétravail à long terme).

# QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

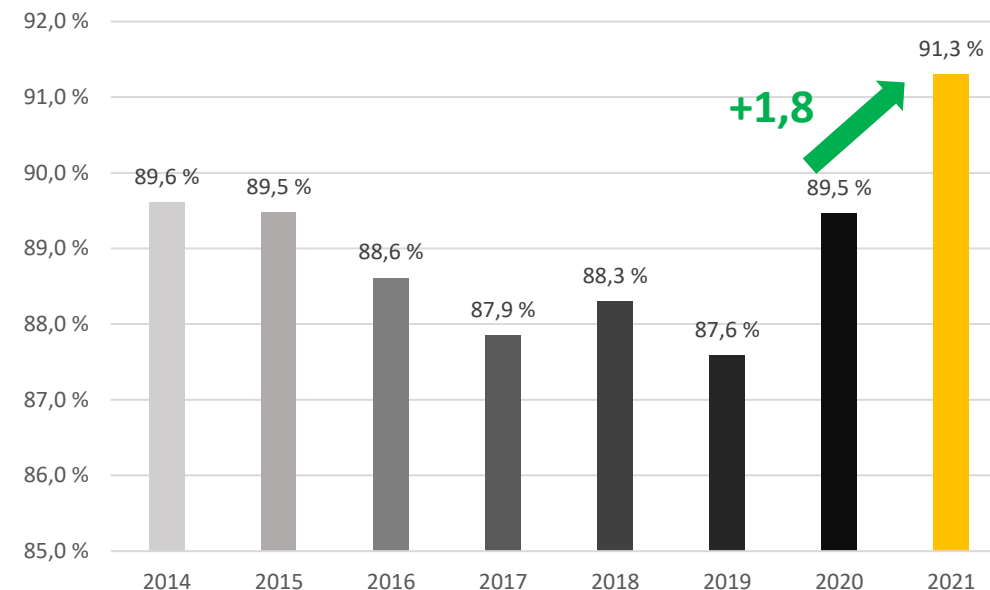
## PONCTUALITE

**91,3%**  
**+ 1,8 pts / 2020**

Une performance qui découle d'un plan de transport robuste et favorisée par les allègements mis en œuvre dès mars 2021.

Le ratio du nombre d'évènements par circulation baisse de 12 % entre 2019 et 2021 (à 45 Evènements pour 1000 circulations)

EVOLUTION DE LA PONCTUALITÉ SUR LE RER C

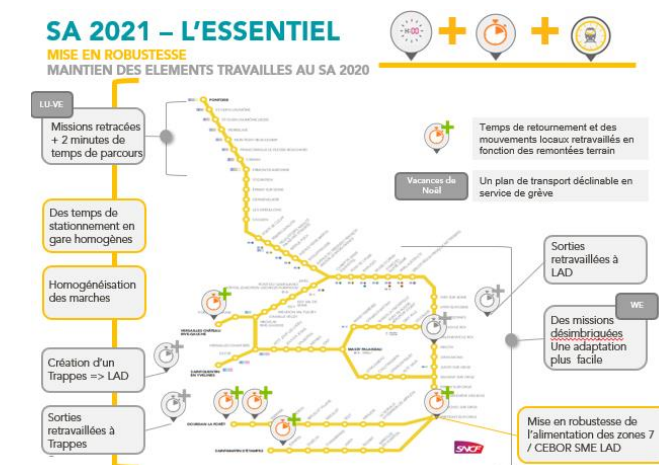


# QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

Une amélioration des résultats portée par un SA 2021 plus robuste, un plan de transport allégé et un contexte favorable

1

## Mise en robustesse du SA 2021



- 👍 50% des journées au –dessus de 93% en 2020
- 62% des journées au-dessus de 93% en 2021
- 99,6 % atteint en JOB le 28 mars 2021

2

## Un plan de transport réduit sur une grande partie de l'année

En cohérence avec les flux observés dans les trains, le plan de transport a été allégé à compter du 8 mars 2021.

79% de l'offre était proposée à compter de mars 2021, avec une très légère hausse à compter de fin août 2021.

Une adaptation menée sur l'ensemble de la journée mais moins marqué sur la période des pointes. Toutefois la suppression de quelques trains en pointe a permis d'apporter de la souplesse dans la gestion d'incident.

3

## Un contexte favorable

Un nombre d'incidents bas par rapport aux années précédentes

Un impact contenu (notamment pour les incidents liés à la fiabilité réseau, dont la non-punctualité est divisée par 2 entre 2020 et 2021)

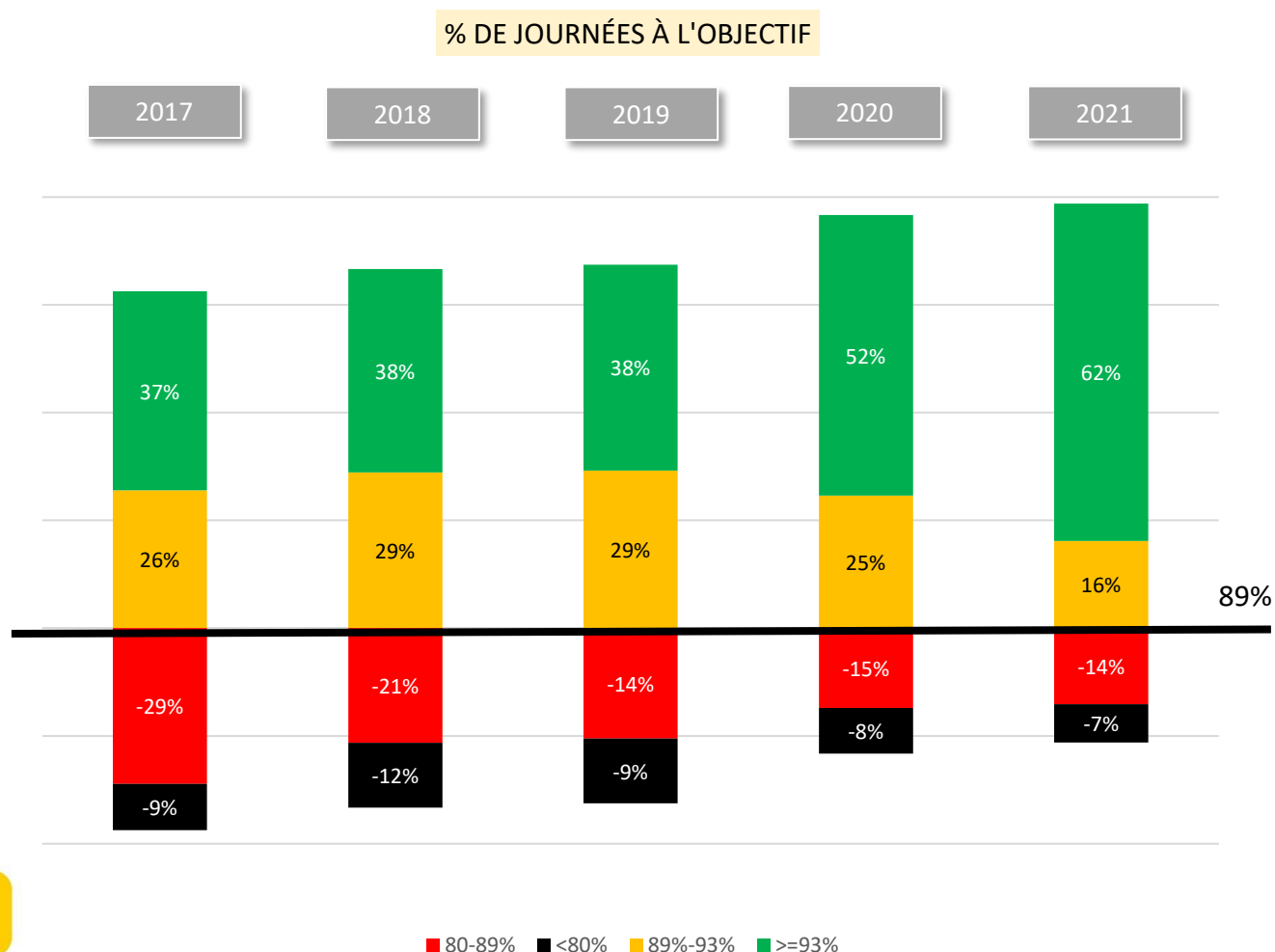
Des efforts facilités par une baisse de la fréquentation en 2021 et un plan de transport allégé apportant moins de contraintes d'exploitation.



# QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

## Un SA 2021 robuste...

Et avec un nombre conséquent de journées > à l'objectif (89%) et au seuil plafond (93%)

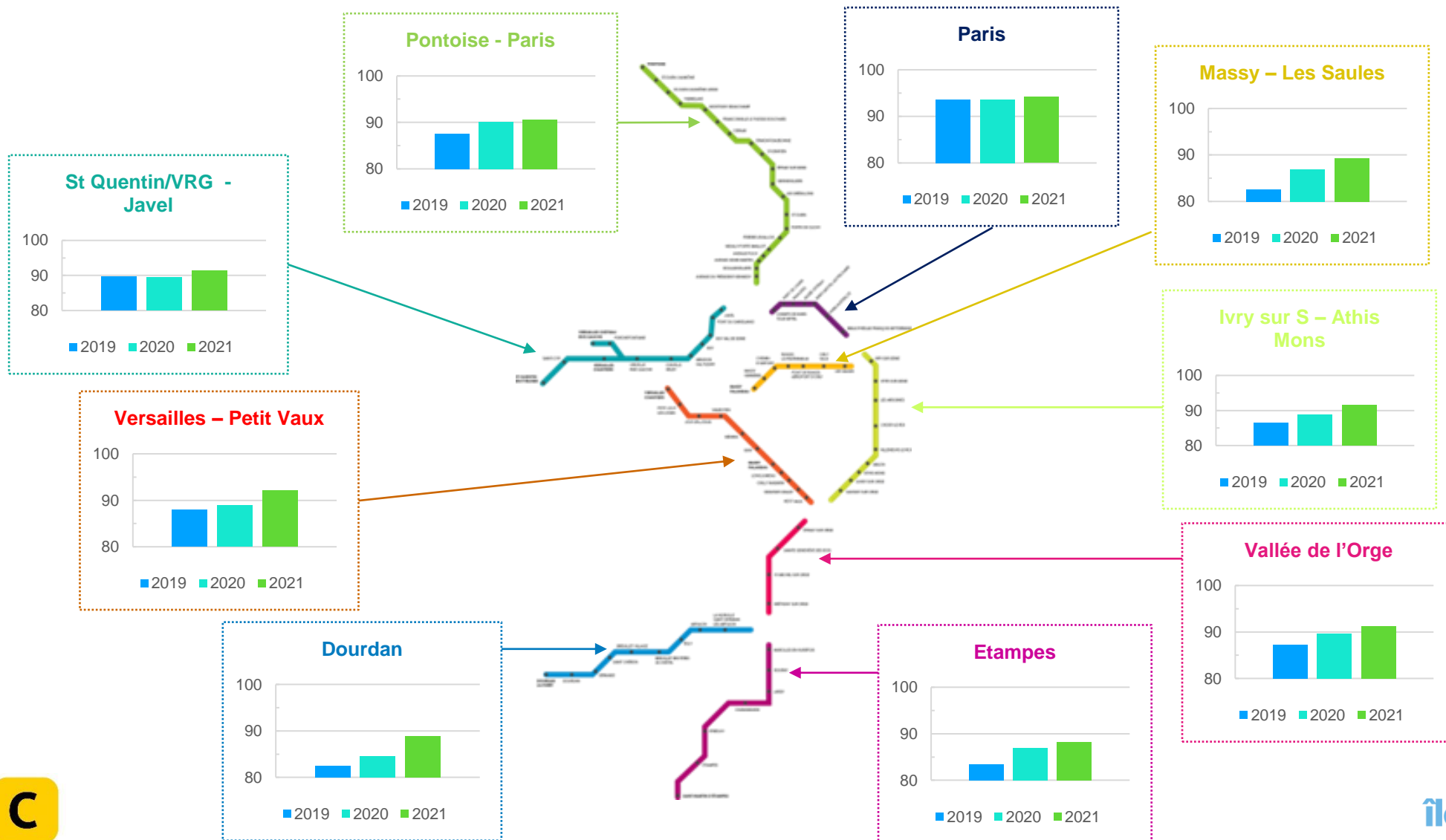


- En 2021, 2 journées sur 3 sont produites au-dessus de 93 % contre 1 journée sur 2 l'an passé et 1 sur 3 les années précédentes, avec une baisse relative de la part des journées comprises entre 89% et 93%. "Lorsque la journée est bonne, elle est souvent excellente"
- 99,6% de ponctualité le dimanche 28 mars.**
- Le nombre de journées avec une ponctualité inférieure à 80 % diminue depuis plusieurs années. Ces journées sont souvent liées à un évènement majeur (tempête, panne Matériel ou Réseau, accident de personne,..) et pour en limiter les conséquences, nous élaborons des scénarii optimisés.



# QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

Une amélioration visible sur toutes les branches du RER C et en pointes :

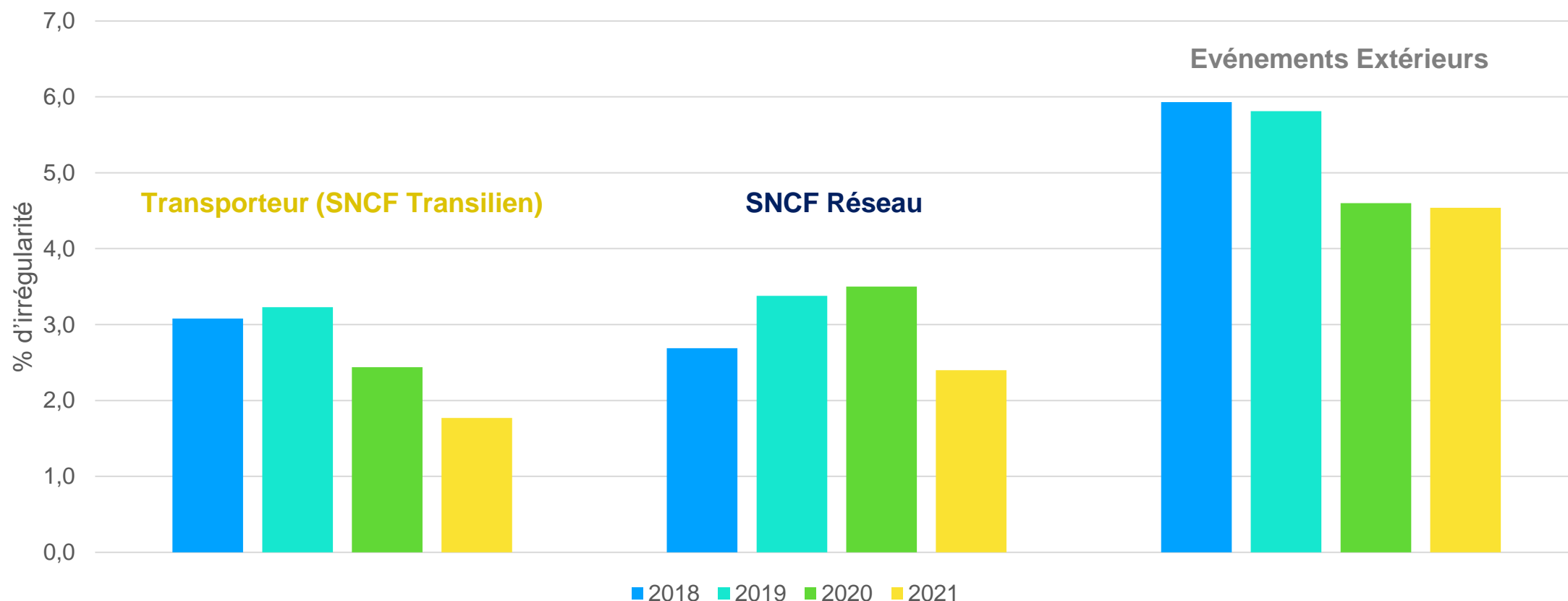


- Une hausse très marquée sur l'axe Dourdan.
- Une hausse sur la branche Etampes, mais plus modérée.
- Le Sud de la ligne et la Transversale Ouest augmentent plus fortement que la VMI
- La hausse est sensible sur l'ensemble des périodes, avec une progression plus marquée en heures de pointe.

## QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

**Une baisse des causes de non-ponctualité qui permet de dépasser les résultats des années antérieures à 2019**

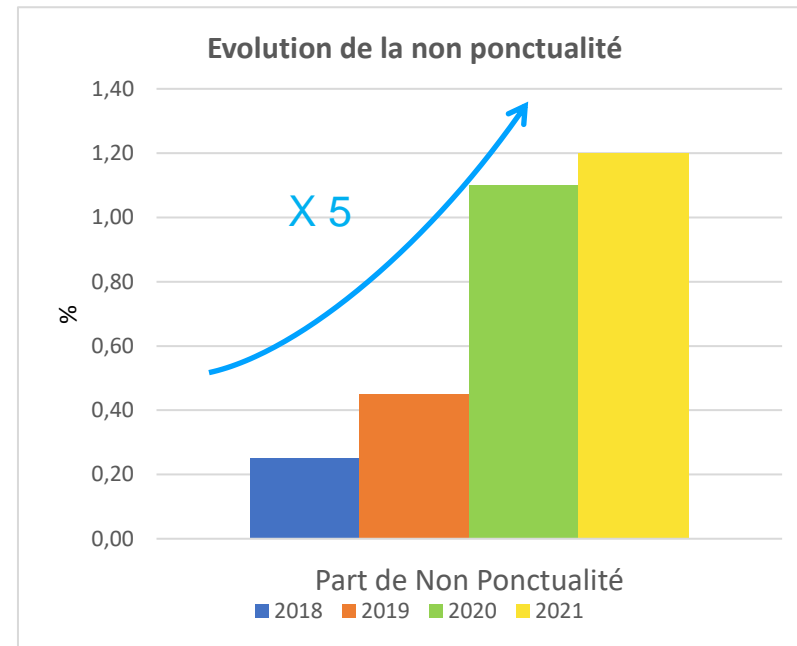
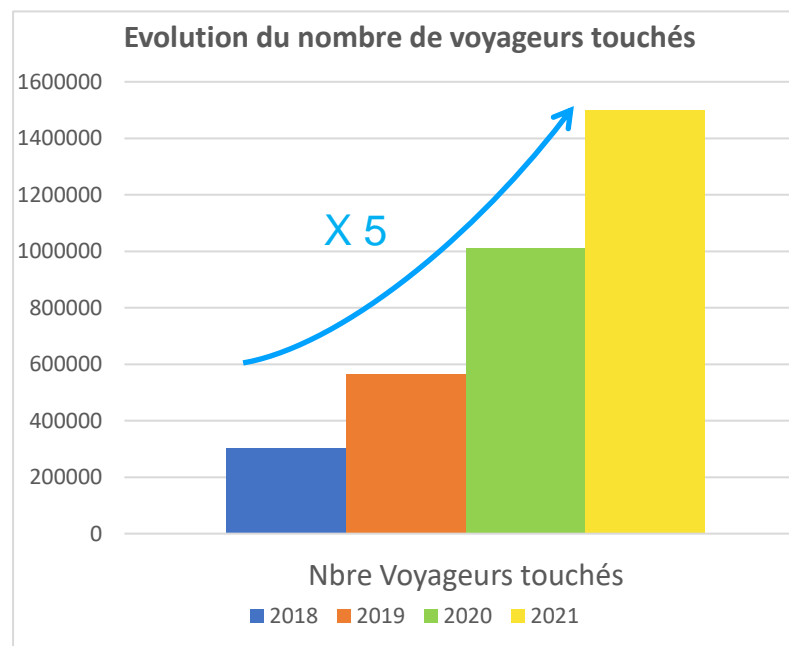
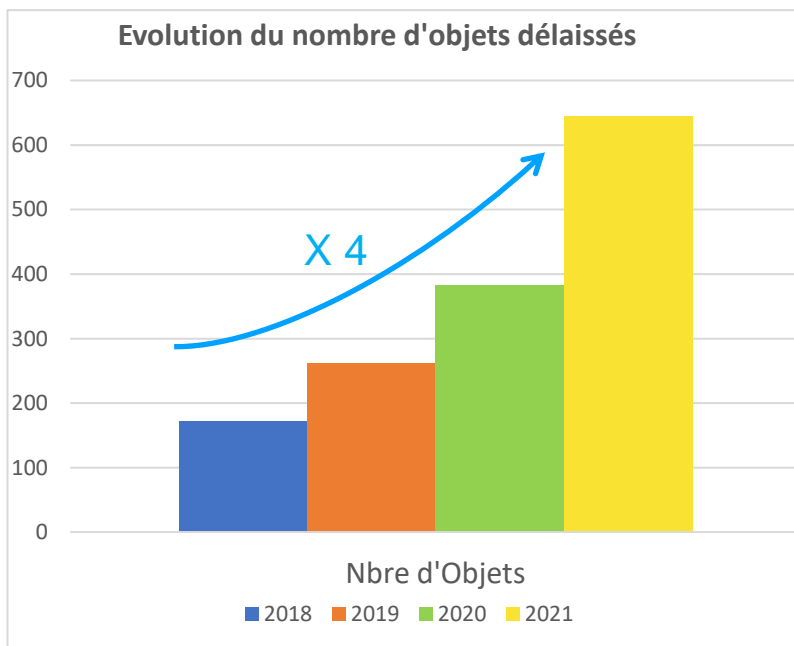
*Les causes transporteurs sont à leur plus bas niveau depuis de nombreuses années, ainsi que les causes Réseau..*



# QUALITÉ DE SERVICE 2021: PONCTUALITÉ, IV,...

## Non ponctualité liée aux faits extérieurs – Zoom sur les colis abandonnés

Le nombre d'objets délaissés en gare ou dans les trains a été multiplié par 4 entre 2019 et 2021. Le nombre de voyageurs touchés et la Non Ponctualité ont subi une augmentation similaire.

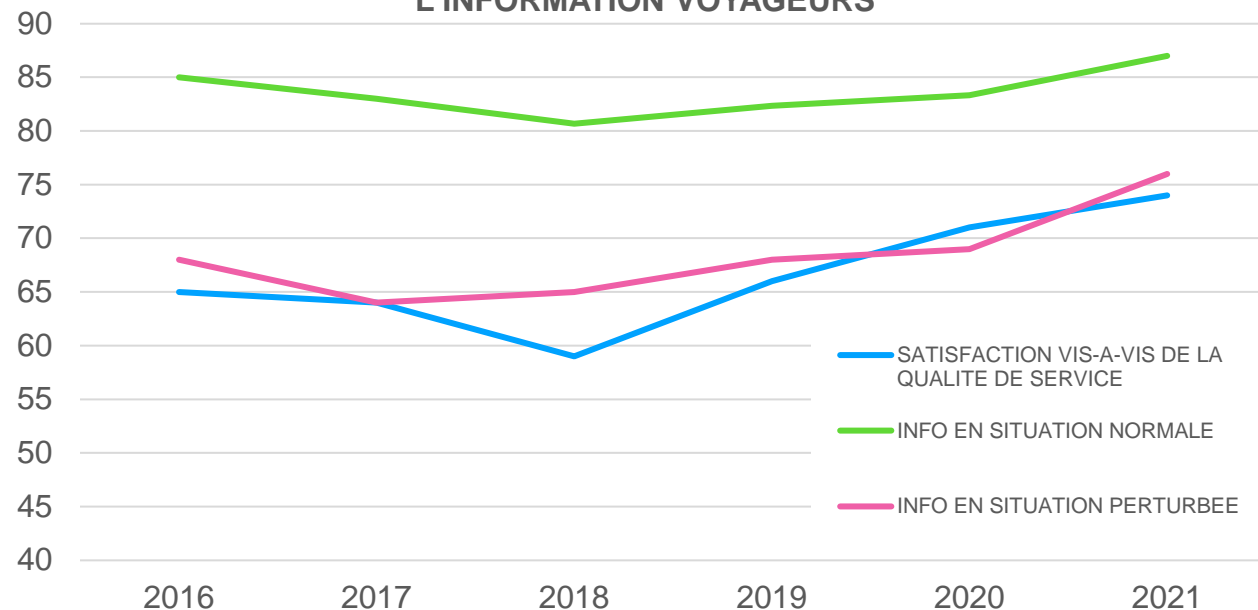


A compter de l'été 2021, une équipe cynophile a ponctuellement été mise à disposition de la ligne dans le tronçon central. Cela devrait s'étendre en 2022.

Par ailleurs, l'enjeu des objets délaissés étant national, le groupe SNCF a lancé une mission pour trouver des axes d'amélioration sur ce sujet.

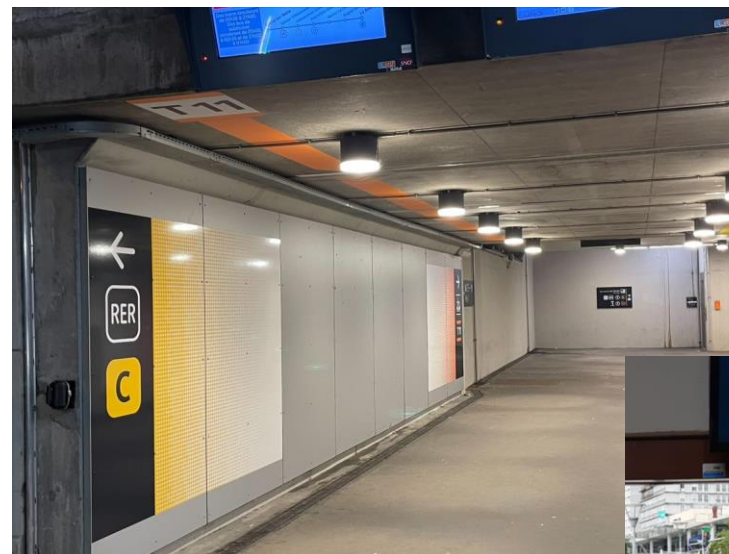
# QUALITÉ DE SERVICE 2021: SATISFACTION CLIENTS

EVOLUTION DE LA SATISFACTION GLOBALE ET SUR L'INFORMATION VOYAGEURS



**La satisfaction clients globale et sur l'information Voyageurs en situation perturbée atteignent leur plus haut niveau de performance depuis 2016.**

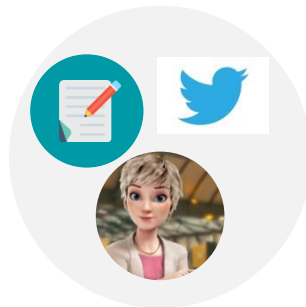
- ✓ Projet GARES FLUIDES ET SEREINES à Ivry s/ Seine, Choisy-le-Roi & Epinay s/ Seine
- ✓ 14 GARES ACCESSIBLES PMR au 31/12/2021 : Issy VDS, Versailles Rive Gauche, Pont du Garigliano, Bibliothèque François Mitterrand, St Ouen, Saint Gratien, Javel, Gennevilliers, Arpajon, Choisy le roi, Epinay sur Orge, Dourdan, Juvisy, Dourdan la foret
- ✓ Programme de RENOVATION DES CAB et de DEPLOIEMENT DES BORNES MT achevé à 95%



# QUALITÉ DE SERVICE 2021: ZOOM SUR L'IV



Poursuite de la formation de nos conducteurs à la prise de parole et *prises de paroles à bord depuis notre Centre Opérationnel*



Vigilance opérationnelle sur le fil Twitter pour prendre en compte et traiter dans les meilleurs délais toute situation « perturbante »



Une certification EFQM AFNOR « engagés vers l'excellence » obtenue sur l'IV en Avril 2021



Une information et une prise en charge au rendez-vous malgré le volume et l'impact des travaux 2021



Des nouvelles affiches Travaux plus lisibles

## QUALITÉ DE SERVICE ET IV : NOS ENJEUX 2022

### GARANTIR LE SERVICE DE BASE :

- ✓ Disponibilité des équipements (écrans gares, ART, ascenseurs, ...)
- ✓ Propreté et Sûreté en gares et à bord
- ✓ Relation clients en gares et à distance

### MIEUX COMPRENDRE ET REPONDRE AUX ATTENTES EN SITUATION PERTURBEE :

- ✓ Fiabiliser nos pronostics d'heure de reprise des circulation prévue
- ✓ Développer le « Story Telling » interne et clients pour que chacun puisse mieux comprendre les impacts d'une perturbation et adapter la suite de son parcours
- ✓ Scénariser l'information, la prise en charge et la gestion de flux dans nos grandes gares en situation perturbée inopinée.

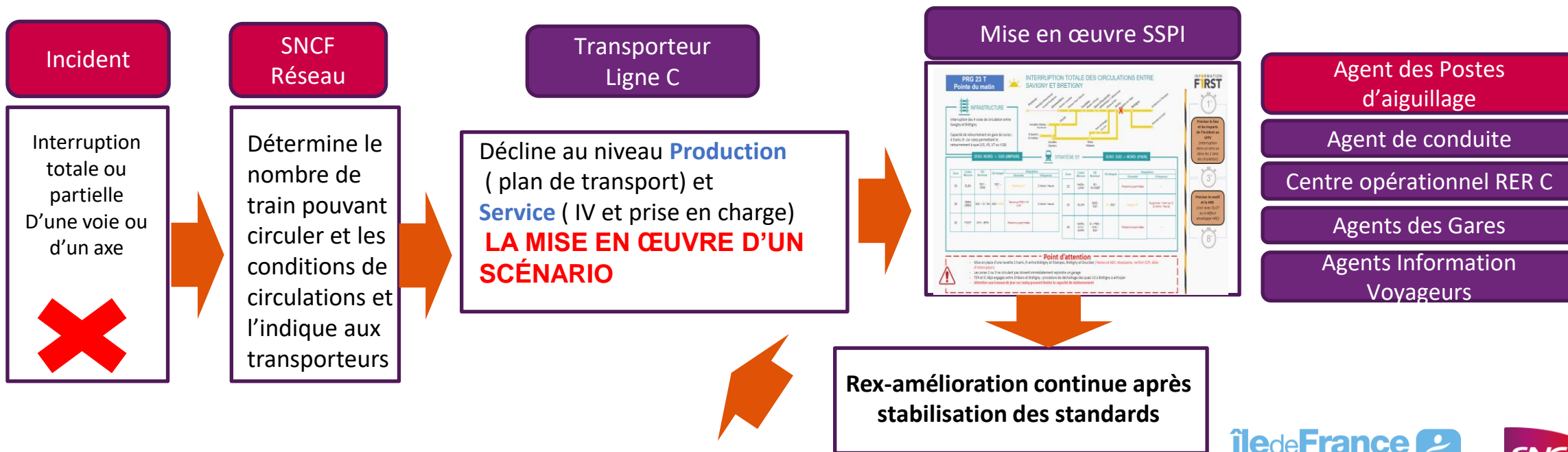
Et continuer à améliorer nos dispositifs d'information et de prise en charge en situation perturbée prévue, notamment les travaux => **Prochain comité de ligne spécifique travaux le 19 05 2022**

# LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES

## SSPI (Scénarisation des Situations Perturbées Inopinées):

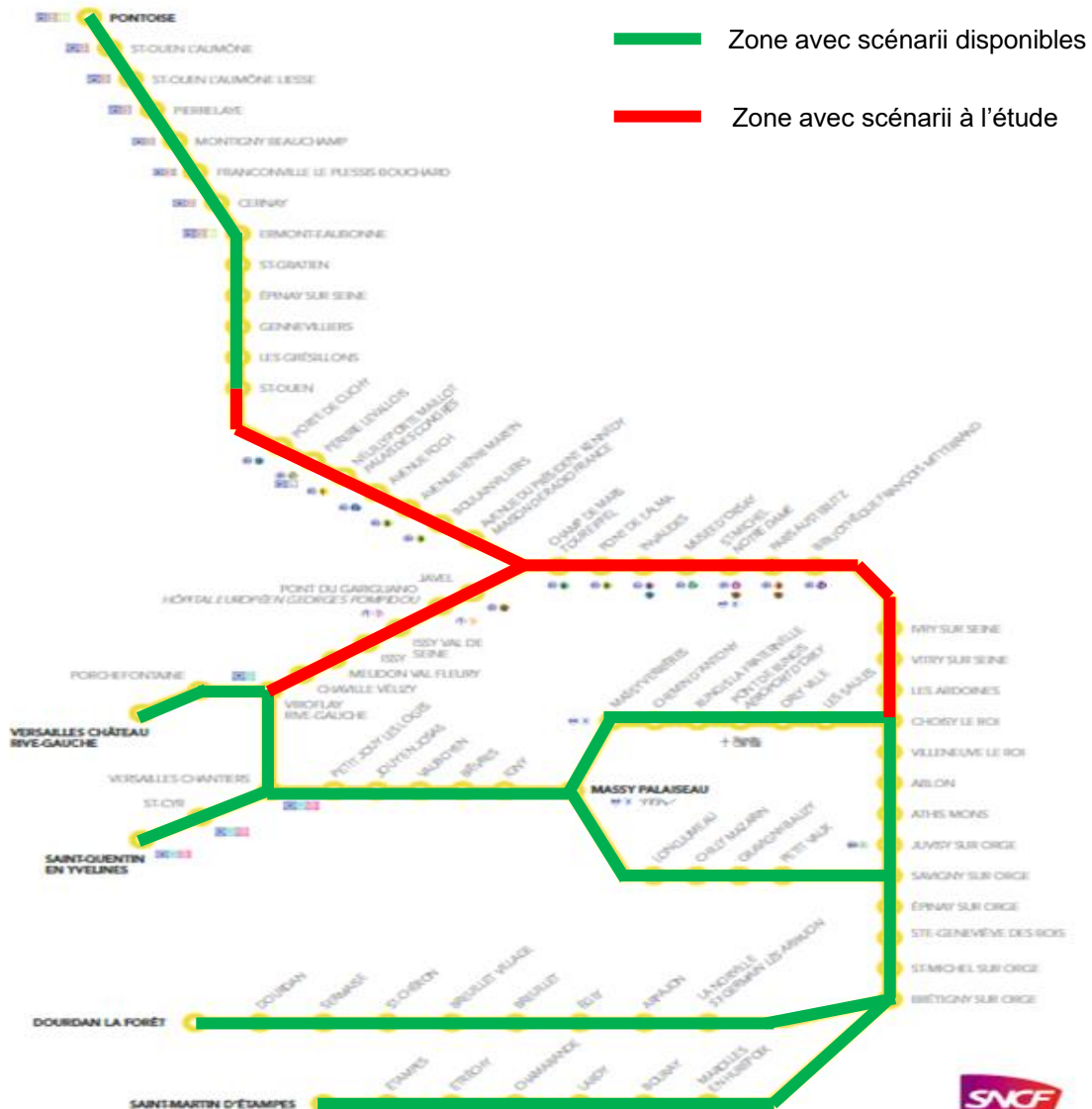
La réponse technique et parcours clients (Information, itinéraires alternatifs, outils...) à un incident d'exploitation qui conduit à l'interruption d'une voie ou d'un axe de la ligne, en fonction de la **capacité résiduelle donnée** par le gestionnaire d'Infrastructures (réduction de capacité) **et des flux voyageurs**

C'est un standard à destination de l'ensemble des opérateurs de la ligne. "C'est la partition à jouer par tous les acteurs, le chef d'orchestre étant le Centre Opérationnel Transilien"





# LA GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES



A fin 2021:

- 14 scénarii spécifiques RER C
- 9 scénarii communs avec N, U et TER PCLM
- 3 scénarii avec la ligne H

Pour la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2022, Tout les territoires du RER C seront couverts par des scénarios de gestion des situations perturbées

# ENGAGÉS POUR UNE MOBILITÉ VERTE ET RESPONSABLE



34 ATELIERS VÉLOS DANS LES GARES DE STE GENEVIÈVE DES BOIS, ISSY VAL DE SEINE, PEREIRE-LEVALLOIS ET ST GRATIEN



DEUX PROJETS DE FRESQUES EN CHANTIERS D'INSERTION (PEREIRE LEVALLOIS ET ÉPINAY-SUR-SEINE)



6158 ÉLÈVES SENSIBILISÉS LORS DE 237 INTERVENTIONS EN MILIEU SCOLAIRE

# ENGAGÉS POUR UNE MOBILITÉ VERTE ET RESPONSABLE



SENSIBILISATION AUX GRANDS ENJEUX DD; GASPILLAGE ALIMENTAIRE, RECYCLAGE ...



FESTIVAL PROPOSÉ AUX 3800 AGENTS SNCF DE PARIS RIVE-GAUCHE



ATELIER SUR LE HARCELEMENT DE RUE AVEC L'ASSOCIATION STAND UP

# NOS AMBITIONS

## FAIRE RESPIRER L'ILE DE FRANCE

- + Poursuivre notre démarche de tri des déchets: concrètement, généraliser les poubelles bi flux et tri-flux dans les gares de la ligne C et développer le tri des déchets d'incivilité à bord.
- + Réduire notre impact CO2: concrètement, accompagner la réduction des consommations d'énergie de nos trains (éco- conduite et éco-stationnement), de nos gares (quand il n'y a pas besoin, c'est éteint) et de nos ateliers / bâtiments (études de programmes photovoltaïques).

## MIEUX VIVRE ET SE DEPLACER ENSEMBLE

- + Développer l'usage des modes doux dans l'accès au train : concrètement, travailler la prestation de réparation de vélos au service de nos clients.
- + Poursuivre les partenariats au plus près des territoires : concrètement, augmenter et diversifier les contrats d'insertion.



# 3 – EVOLUTIONS À COURT/MOYEN TERME

# EVOLUTION DE L'OFFRE EN 2024

## Contexte

### Une refonte rendue possible pour plusieurs

- La mise en service du T12 en décembre 2023. (mission Z6 à Juvisy et mise en navette de la branche Massy-Versailles Chantiers)
- Mise en service du GPE aux Ardoines au SA 2025 (à date).
- Refonte horaire des TER CVL avec la mise en place d'un cadencement au quart d'heure.
- Des besoins de voyageurs ( nombre de voyageurs, temps de parcours) appelant un réajustement des capacités d'emports .
  - ✓ *Le SA 2021 a été une première étape dans ce sens : réintégration des missions rapides Z7.*

## Objectifs Initiaux

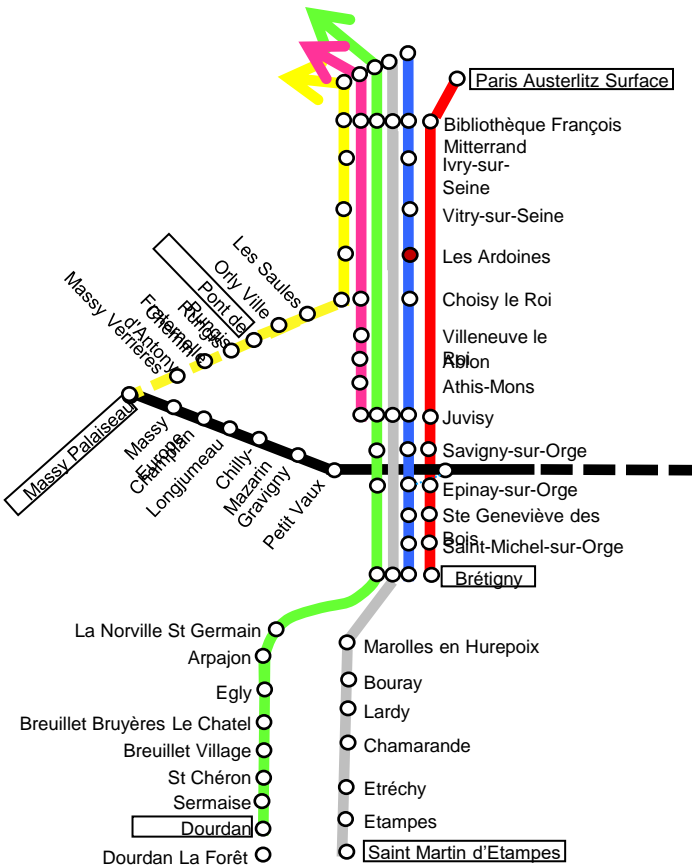
### Répondre aux attentes en termes de capacité d'emport, de temps de parcours et de desserte :

- Augmenter les capacités d'emport dans le SUD de la ligne: 24 tr/h . Pérennisation des missions rapides Z7 (Brétigny - PAZ) demandée par IDFM,
- Simplifier la desserte.
- Avoir 8 arrêts minimum par heure dans la vallée de l'Orge.
- Proposer une répartition plus équilibrée des missions dans le Val d'Orge – 3 missions rapides bien espacée et performantes à Juvisy.
- Adapter la desserte du RER C en cohérence avec les opportunités de correspondances du GPE : Doublement de la desserte des Ardoines (8 tr/h), liaison directe avec la vallée de l'Orge .
- Maintenir la consistance de l'offre sur les branches Ouest et Nord du RER C.
- Dans l'attente de la réalisation de la phase 2 du T12, exploitation en navette de l'axe Massy-Versailles. A partir d'avril 2022 (date en cours de calage), début du travail collaboratif d'élaboration du Projet Territorial autour de cette navette, avec les élus de la Vallée de Bièvre.

# EVOLUTION DE L'OFFRE EN 2024

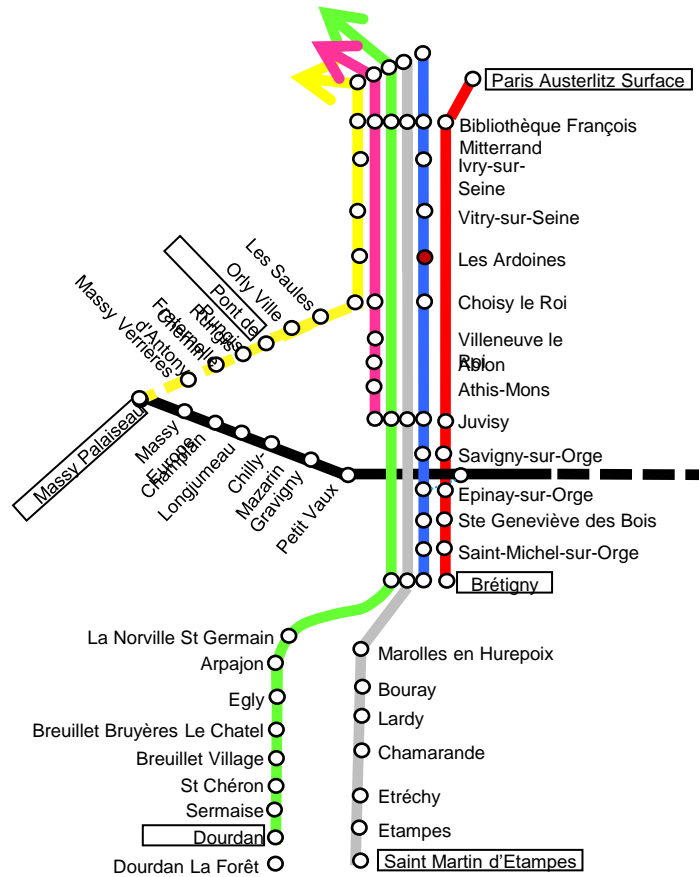
Scénario proposé à Réseau en octobre 2021 suite à concertation du 14/09/2021

Scénario dit « CIBLE » dans EDB 02H00



St Quentin en Yvelines Gare origine/terminus  
 ——— => 2 trains / heure  
 ——— => 4 trains / heure

Scénario dit « VARIANT » dans EDB 02H00



St Quentin en Yvelines Gare origine/terminus  
 ——— => 2 trains / heure  
 ——— => 4 trains / heure

Sur la base des premières études de SNCF Transilien

- Un scénario cible applicable le matin mais pas le soir
- Un scénario variant applicable le soir
- Le matin, les arrêts à Epinay sur O et Savigny sur O de la mission Dourdan sont réalisables sur 3 missions sur 4. Les arrêts sur la 4ème mission étant à date de l'étude non réalisables en raison de la circulation d'un train TER en provenance de Châteaudun

Scenarios à confirmer par SNCF Réseau dans le cadre du planning de construction des horaires 2024

## EVOLUTION DE L'OFFRE EN 2024

Point à date des études

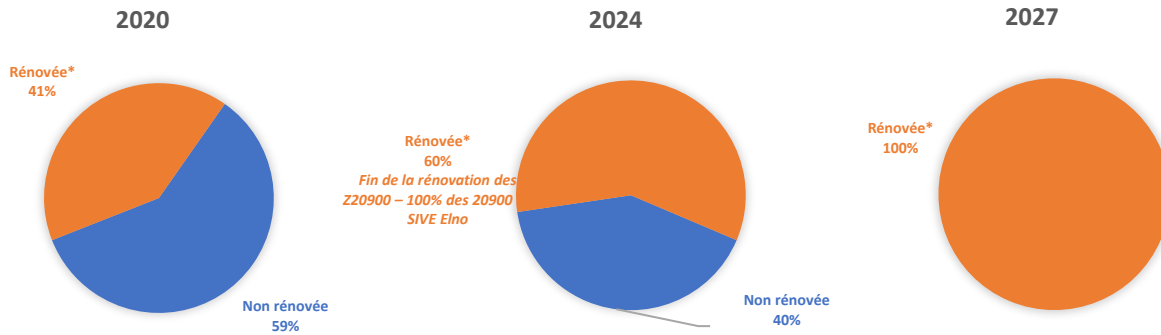
- Octobre 2021: Expression De Besoin RER C 2024 faite par IDFM à SNCF Réseau
- Novembre à Avril 2022: Travail mené par SNCF Réseau pour une mise en cohérence de l'ensemble des besoins exprimés, détecter les grandes incompatibilités et élaborer une trame horaire de pointe en concertation avec les Autorités Organisatrices

### Échéances à venir

- Avril 2022: Retour SNCF Réseau de la validation du scenario Rer C 2024
- Mai 2022: Point d'étape pour présenter les résultats des études Réseau (confirmer HPM et demandes HC)
- Juin 2022: Offre 24H00 souhaitée à remettre à SNCF Réseau



# LA RÉNOVATION DU MATÉRIEL



Un programme de rénovation permettant pour 2024 d'avoir 60% du parc rénové

- Rame dite 20500: un première phase de rénovation entre 2012 et 2028 et une deuxième phase de rénovation dite légère entre 2022 et 2024
- Rame dite 20900 (dernière génération) : programme de rénovation « Waouh » entre 2019 et 2022

A partir de 2024, remplacement progressif des séries les plus anciennes par des rames rénovées du RER D.

2027: 100% des rames RER C seront rénovées

# 4 – SCHÉMA DIRECTEUR DU RER C



# AMBITIONS

**Le schéma directeur a pour vocation à apporter des réponses aux besoins des voyageurs à un horizon 2035+.**

## 1. RÉPONSE DE L'OFFRE AUX BESOINS DES VOYAGEURS

- Perspectives à court terme : SA RER C Horizon T12/ SA 2024 (GPE L15 Sud)
- Perspectives à moyen terme : Z2N NG, Brétigny, Projets connexes ...
- Perspectives à long terme : L15 Ouest ...

## 2. AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DE LA LIGNE

- Perspectives d'amélioration à court, moyen et long terme
  - Réduction des longueurs des missions
  - Gestion des convergences circulations
  - Equilibrage des capacités de garages
  - Etc.

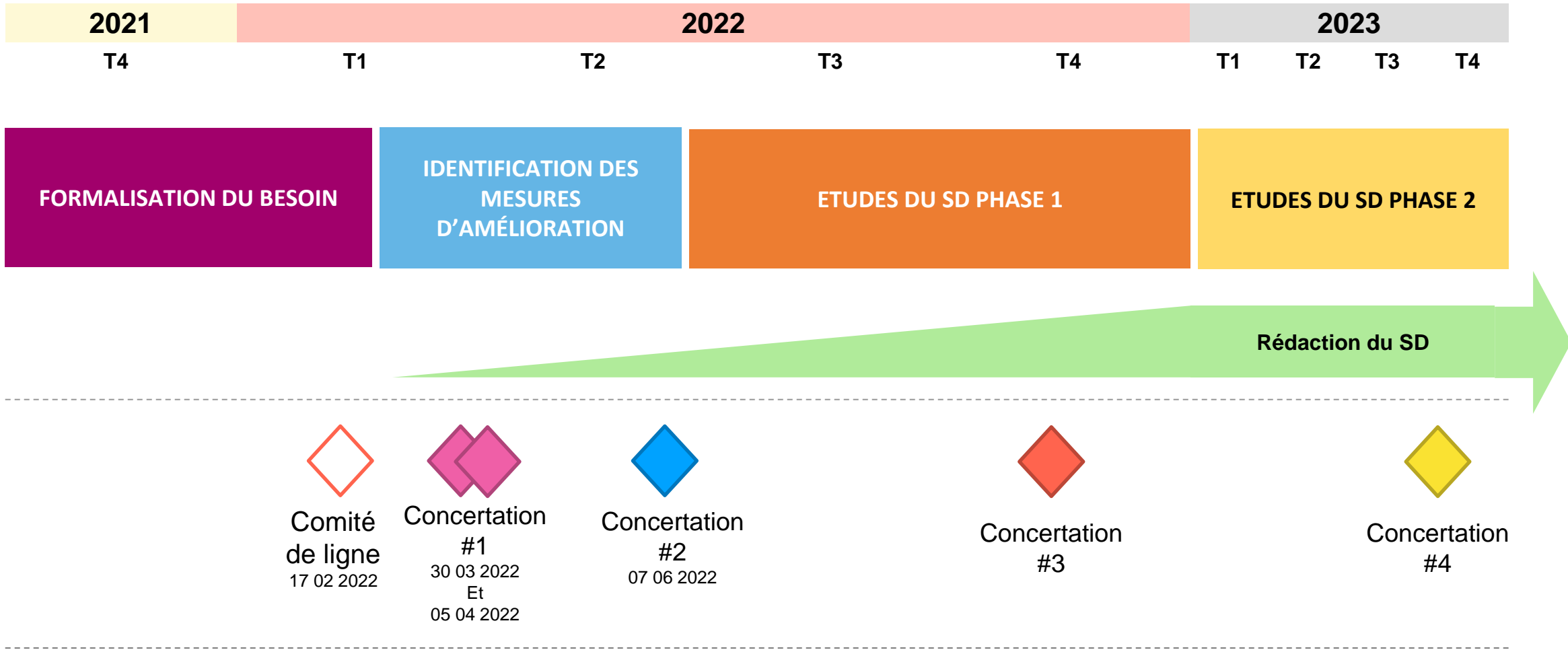
## 3. GESTION DES SITUATIONS PERTURBÉES

- Incidents d'exploitation
- Gestion des situations perturbées
- Identification des améliorations possibles

## 4. QUALITÉ DE SERVICE

- Accessibilité / IV
- Propreté des trains
- Rénovation matériel roulant et nouveau matériel roulant
- Amélioration de l'intermodalité
- Amélioration des espaces

# METHODE DE TRAVAIL / CALENDRIER DE PRINCIPE



# ETAPES DE CONCERTATION DU SD

## CONCERTATION #1

- 2 réunions
  - **NORD/OUEST – Elus et assos : 30 Mars**
  - **SUD – Elus et assos : 05 Avril**

- Partage des conclusions des **diagnostics Infrastructures et Exploitation**
- Partage de l'analyse des **besoins voyageurs**
- **Partage des enjeux**
- Recueil des attentes

## CONCERTATION #2

- 1 réunion
  - **Tous les territoires**
  - **Elus et assos**
  - **7 Juin 2022**

- Retour sur les **mesures d'améliorations identifiées**

## CONCERTATION #3

- **T4 2022**
- 1 réunion
  - **Tous les territoires**
  - **Elus et assos**

- Retour sur les **résultats des études d'exploitation**
- Présentation des **objets infrastructures nouveaux**
- Choix du scénario d'offre de service

## CONCERTATION #4

- **T4 2023**
- 1 réunion
  - **Tous les territoires**
  - **Elus et assos**

- **Présentation des résultats finaux.**
- Présentation des **scenarios d'investissements proposés**

# AVANCEMENT DU SCHÉMA DIRECTEUR

Etape	Avancement
Diagnostic Infra et Exploitation (SNCF)	<b>Terminé</b>
Diagnostic des mobilités (IDFM)	En cours de finalisation
Convention de Financement CPER – Etudes du SD	<ul style="list-style-type: none"><li>CA IDFM de décembre 2021</li></ul>

# PROJET FERROVIAIRE DE LA VALLÉE DE L'ORGE

Les 3 objectifs du projet sont:

- Améliorer la régularité du RER C
- Optimiser les conditions d'exploitation du site de Brétigny-sur-Orge
- Rendre possible l'augmentation de la fréquence des trains dans le Val d'Orge



## Synthèse de la concertation

- Un projet dont l'opportunité est globalement partagée
- Une participation de qualité et fructueuse malgré un nombre limité de participants
- Une grande partie des interventions ont porté sur la suppression du passage à niveau
- Les principales thématiques :

- La suppression du PN 23 et la solution d'aménagement proposée (boucle routière et rond-point)
- Les circulations routières, cyclistes et piétonnes
- Réouverture pont des Cochets
- Le bruit généré par la voie V1 Tours
- Le pôle gare de Brétigny
- La phase chantier et ses impacts
- Le fonctionnement du RER C

## LES MODALITÉS D'EXPRESSION DU PUBLIC

Rencontre de proximité  
18 avis écrits  
340 dépliant distribués

Réunion d'ouverture et ateliers collaboratifs  
66 participants  
6 contributions et 5 groupes de réflexion

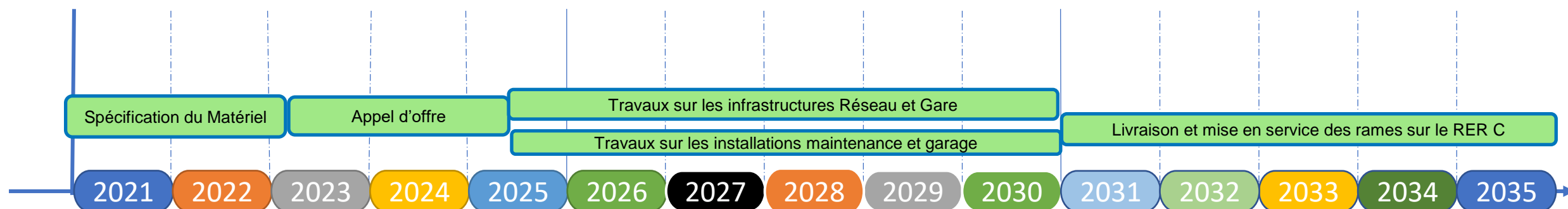
Visite de site et atelier de travail sur le PN23  
21 participants  
25 contributions et 3 groupes de réflexion

Réunion de présentation du bilan, en ligne

Dépôt de contributions en ligne  
25 contributions sur le site internet  
20 contributions reçues par email

## RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL DU RER C – PROGRAMME Z2N NG

- Programme visant à renouveler les parcs des lignes C, U et P
  - Plateforme industrielle commune pour obtenir des gains d'échelle
  - Configurations différenciées pour les besoins et les contraintes de chacune des lignes
  - Volume total entre 220 et 250 rames
- Objectif renouvellement complet pour 2035
  - S2 2022 → Phase de spécification fonctionnelle + cahier des charges techniques
  - 2023 – 2025 → Elaboration du marché public puis appel d'offre
  - 2030 – 2035 → Déploiement du nouveau matériel





MERCI

