



Comité de ligne RER D

14 octobre 2011





RER D : une exploitation complexe

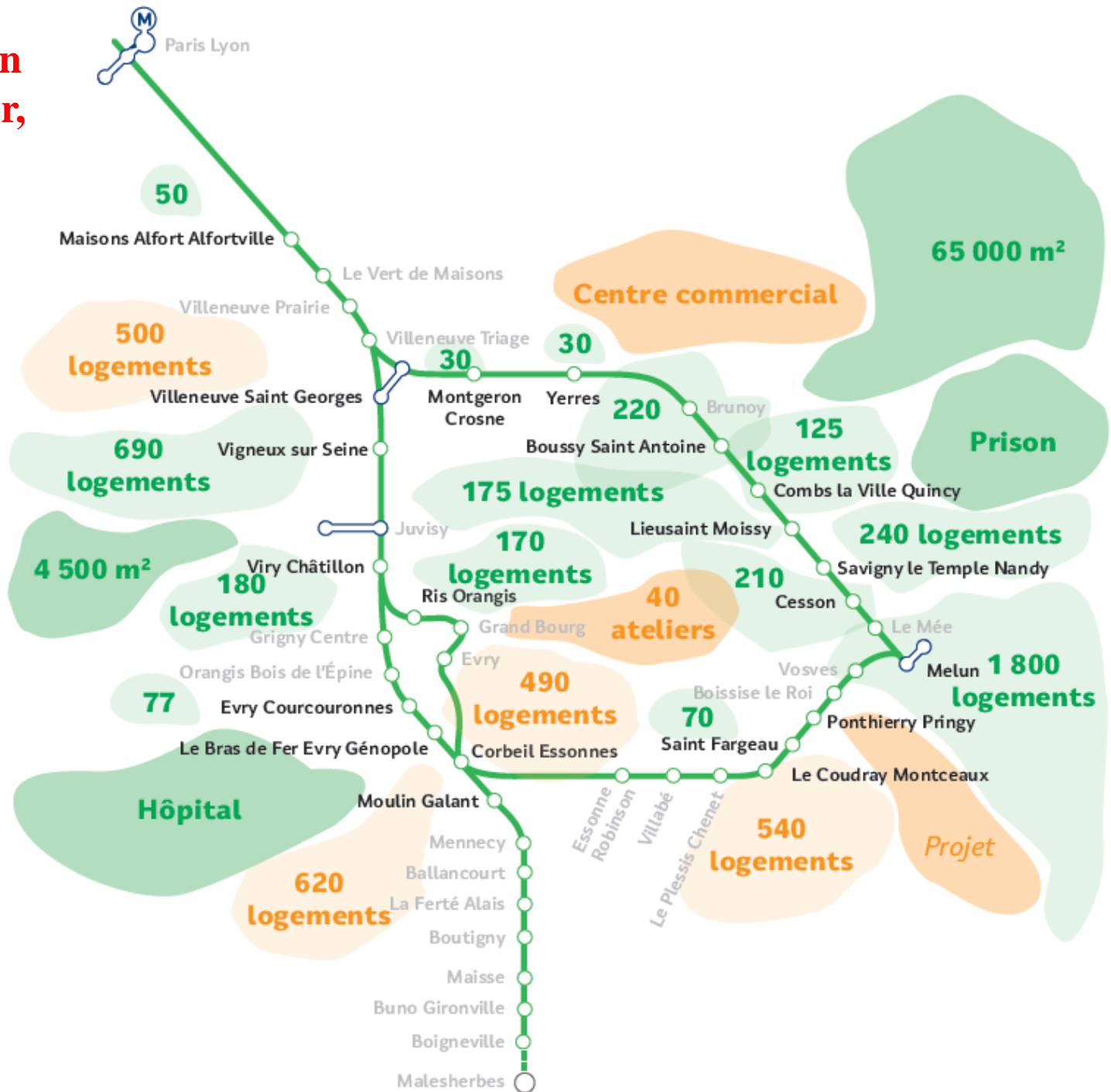


- 160 km de ligne
- 60 gares
- 550 000 voyageurs par jour (+40% en 8 ans)
- 450 trains par jour (dont 150 en pointe)
- Configuration de ligne complexe (5 branches, 11 bifurcations, 19 postes d'aiguillage, 5 zones de régulation, 35 passages à niveau...)
- Infrastructure saturée (tunnel du Châtelet, voies partagées...)
- Matériel roulant vieillissant (rames Z5300 dites « petits gris »)
- Malveillance importante

Une fréquentation bien loin de faiblir, sur la ligne D...

Programme d'urbanisation 2010/2020

6 000 logements neufs
350 000 m² de nouveaux locaux d'activité



2010 - 2012

- Logements
- Pôles d'activité





2013 - 2020

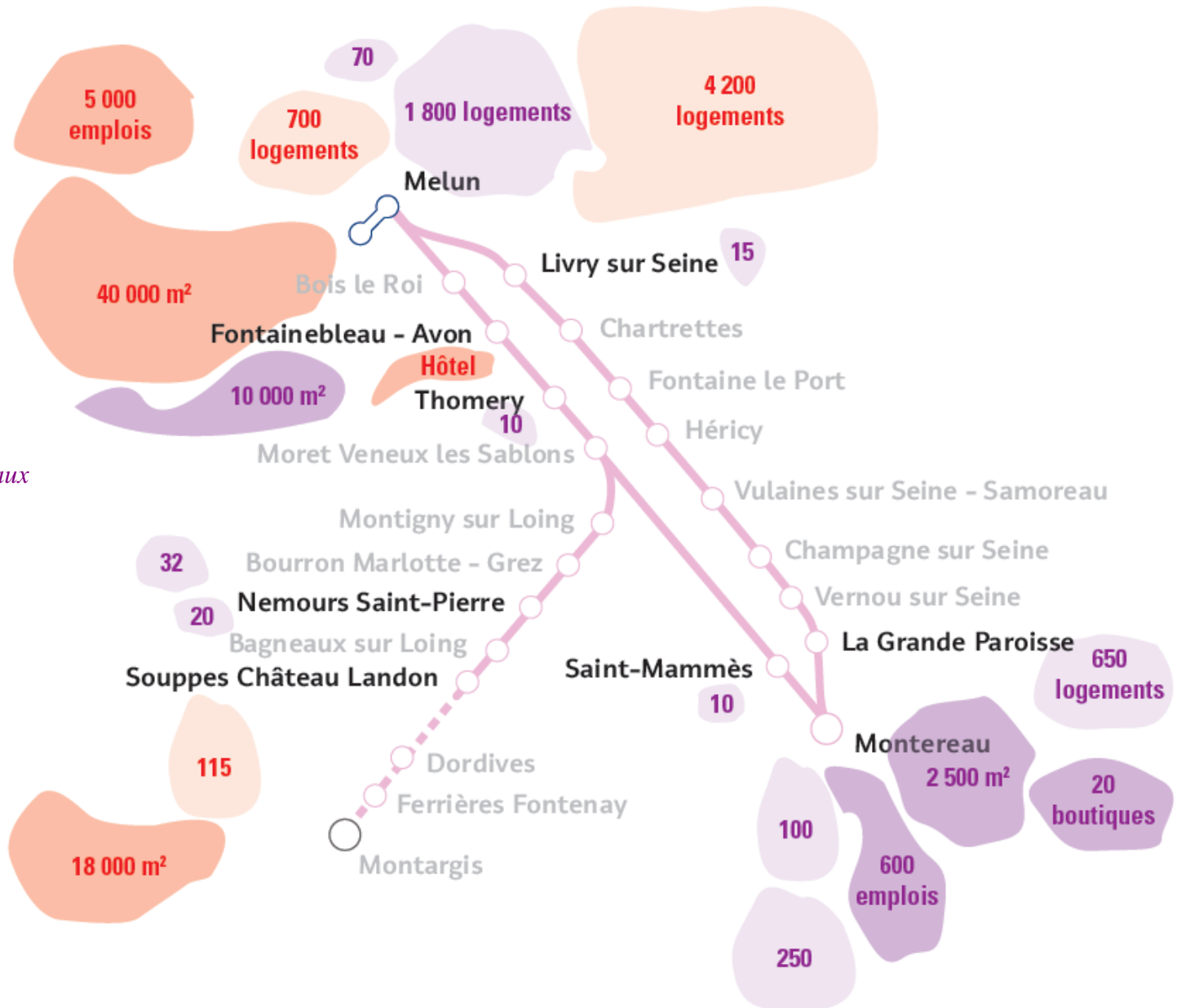
- Logements
- Pôles d'activité

... comme sur la ligne R

Programme d'urbanisation 2010/2020

8 000 logements neufs
83 000 m² de nouveaux locaux
d'activité

2010 - 2012	
	Logements
	Pôles d'activité
2013 - 2020	
	Logements
	Pôles d'activité



**"D Maintenant ", c'était 100 M€ investis par la SNCF sur 18 mois
(juin 2008 décembre 2009) pour améliorer la qualité de service du RER D.**

Ponctualité (50 M€)

Remplacement de rails, d'aiguillages, de signaux...
Fiabilisation du matériel roulant
Régulateurs de flux à Paris-Lyon et Paris-Nord

Information voyageurs (25 M€)

1306 écrans de nouvelle génération dans les gares
Radio Ligne D lancée le 15 avril 2009
Système d'annonces automatiques à bord de 70 rames

Tranquillité (5 M€)

Médiation sociale à bord des trains
Intermodalité train-bus
Vidéo-protection

Confort (20 M€)

Abris et assises de quais, tri sélectif, signalétique
Accessibilité mal voyants
Ambiance des souterrains
Locaux de service



D Maintenant !
Programme d'actions de la ligne D

● Déroulé ponctualité de janvier 2011 à 'aujourd'hui

Janvier à mars : importants problèmes de disponibilité matériel et causes externes (malveillance, vols câbles, gêne circulation B, dalle d'Evry CC et inondation Evry)

Mars / avril à juin : impact travaux RVB sud, malveillance et disponibilité matériel aléatoire

Juillet / août : stabilisation de la production

Septembre : production stabilisée malgré le retour des flux mais tension matériel (pose Anti enrayeurs, rames accidentées, assainissement essieux pour aborder l'automne, traitement volontariste des pannes complexes). Plusieurs accidents de personnes et personnes sur les voies.

Actuellement : production stabilisée, programme anti-enrayeurs et assainissement du parc tenus.



Plus d'incidents externes qui touchent chacun plus de trains qu'en 2010



**60% de l'irrégularité vient des causes externes
+ 33% d'incidents depuis janvier
+ 50% de trains touchés**

Chatelet / accidents personnes / colis suspects / intempéries / obstacles

56% des incidents externes

En croissance de 53%

Train touché / incident +4%

Motifs : les causes Chatelet représentent les 2/3 de cette croissance, les colis suspects 20%

Malveillance / Signaux d'alarme

31% des incidents externes

En croissance de 10%

**Train touché / incident
+38%**

Motifs : SAI stable. 100% de l'évolution sur la malveillance (vols de câbles, atteintes aux personnes, pénétration emprises)

Infrastructure

13% des incidents externes

En croissance de 26%

Train touché / incident +8%

Motifs : très concentrés au premier semestre causes travaux et dalle d'Evry, problèmes signalisation, inondation Evry, incendies

- ▶ **des trains plus fréquents**, compte tenu de la fréquentation de la ligne
- ▶ plus de **tranquillité**: il s'agit désormais de la 2ème attente (*exprimée par 54% des clients*), derrière la **ponctualité**
- ▶ développer **l'information à bord**, et la cibler sur le temps d'attente plutôt que sur la cause des retards
- ▶ des **trains plus propres**
- ▶ étendre les **régulateurs de flux** à d'autres gares
- ▶ poursuivre la **rénovation des trains**
- ▶ améliorer le **confort des quais**, en priorité, plutôt que l'intérieur des gares

Le matériel roulant

- Lancement durant l'été de la chaîne de production de montage des dispositifs anti-enrayeurs sur 100 rames à deux niveaux (50 d'ici octobre 2011 et 50 pour octobre 2012)
- Augmentation de la capacité de traitement des Technicentres avec passages en 3x8 de certaines installations stratégiques et mise en place d'un pilotage en temps réel de la production dans les ateliers de maintenance (39 embauches sur Joncherolles et Villeneuve)
- Travail d'assainissement du parc en amont de la période automnale (révision des essieux, actions curatives et préventives renforcées)
- Organisations avec les autres Technicentres d'IDF de programmes permettant de répartir la charge « tour en fosse » en cas de dysfonctionnement de ceux de la D
- Montée en puissance de la supervision technique de flotte (STF)



- **Eviter la situation de crise de disponibilité en automne et en hiver**
- **Réduire les immobilisations cause essieux tout au long de l'année (1ère cause d'immobilisation permanente) et donc donner de la robustesse sur la tenue du contrat de production**
- **Améliorer les couts de maintenance par réduction des reprofilages et des déposes essieux**



L'infrastructure

- Réalisation au printemps dernier d'un important RVB (Renouvellement Voie et Ballast) de 54 kms de rail au sud de la ligne. Ces importants travaux, d'un coût de 31 ME financés par RFF, ont pu être inscrit dans notre exploitation complexe sans grosse perturbation pour nos circulations.
- Une opération particulière de traitement préventif de la voie avant la période automnale a eu lieu sur certaines portions sensibles.
- Un dispositif de mesures quotidiennes de l'adhérence est en test afin d'évaluer la qualité des traitements opérés et de l'évolution de la situation.
- Des prélèvements systématiques auront lieu sur la voie en cas de signalement d'enrayage ou de patinage. Une analyse chimique est prévue afin d'affiner la composition des produits de nettoyage que nous appliquerons en correctif.
- Un travail prospectif et de suivi est en cours avec Météo Group et l'ONF afin de mieux anticiper la période exacte de chute des feuilles mortes (croisement humidité, température, vent)

La sûreté & l'environnement

- Equiper à titre expérimental 20 rames d'un dispositif 'cache poignée signal d'alarme'
- Renforcement des effectifs SUGE avec des effectifs supplémentaires à Villeneuve St Georges (15 agents, encours)
- Mettre en œuvre un dispositif de détection et de dissuasion des pénétrations dans les tunnels
- Développer la vidéo active avec radio guidage des agents sur le terrain
- Campagne de sensibilisation à bord des trains sur les signaux d'alarme injustifiés, les colis suspects, les échanges montée / descente

● La relation Client

- Désignation d'un responsable consommateurs
- Lancement d'un Club Client
- Multiplication des partenariats avec les entreprises. Installations d'écran infogare dans certains halls.
- Lancement d'un compte twitter @RERD_SNCF pour donner de l'info à chaud en complément de la radio
- Ouverture d'un blog maligned.transilien.com (3500 visiteurs uniques en un mois)
- Visites mensuelles du Centre Opérationnel et du studio Radio Ligne D, inscription sur le site visites-ligned@sncf.fr

● L'audit des processus de production

Démarche d'amélioration continue de la production selon la méthodologie 'lean six sigma', méthode industrielle basée sur des mesures précises et sur l'implication des acteurs du terrain. Entre mars et mai a été mené un travail approfondi sur la cartographie des processus de production de la ligne D et de leurs dysfonctionnements. Les projets en cours sont :

- Le pilotage de la couverture du plan de transport en matériel en sortie Technicentre (Villeneuve)
- La fiabilisation des circuits d'information en situation perturbée sur un périmètre pilote (Centre Opérationnel – Corbeil Essonnes)
- La préparation des prochains services

Les premiers résultats concrets sont attendus pour le printemps 2012.