

# RER B

## De la saturation à la modernisation

Comité de lignes / 3 novembre 2009

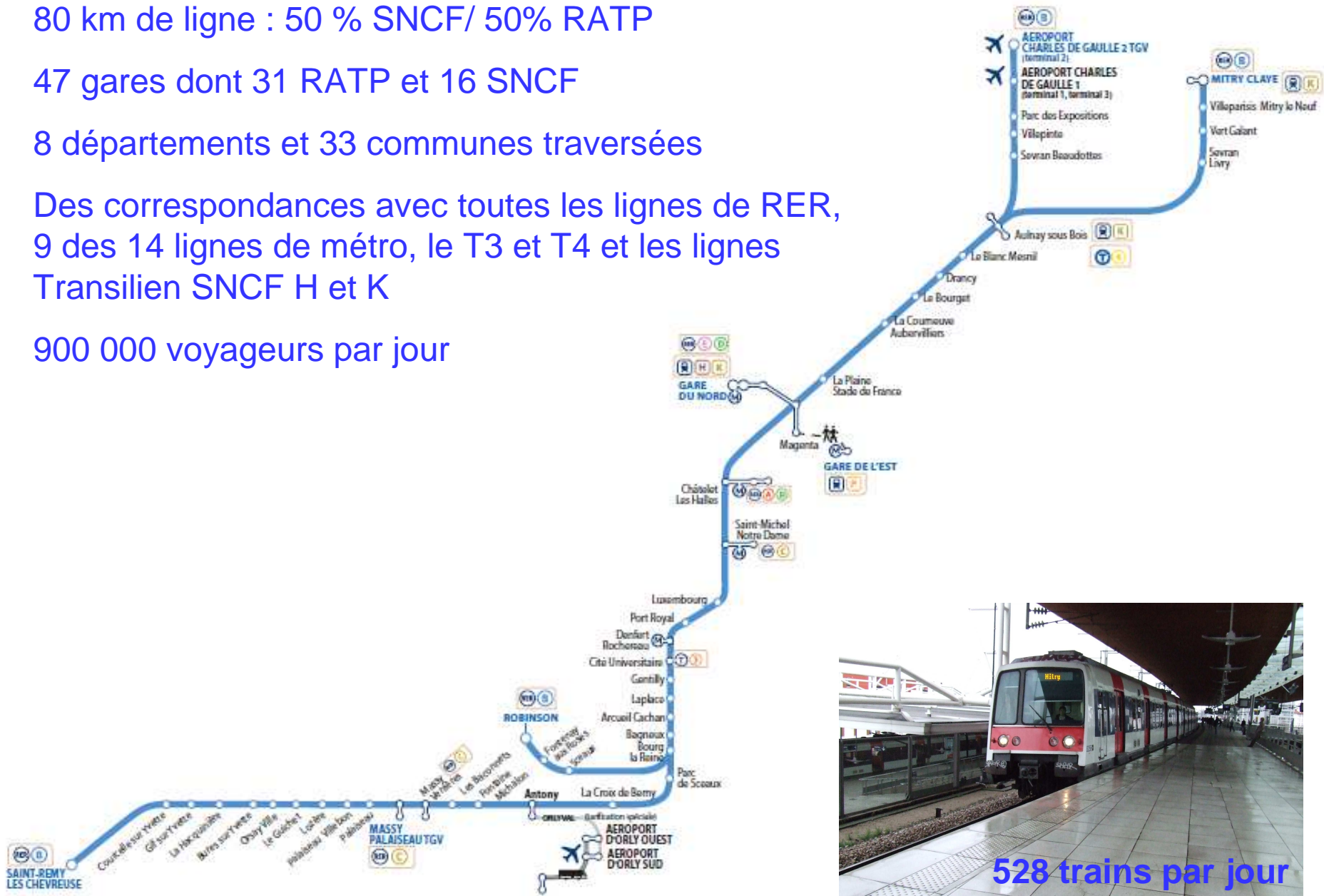
80 km de ligne : 50 % SNCF/ 50% RATP

47 gares dont 31 RATP et 16 SNCF

8 départements et 33 communes traversées

Des correspondances avec toutes les lignes de RER, 9 des 14 lignes de métro, le T3 et T4 et les lignes Transilien SNCF H et K

900 000 voyageurs par jour



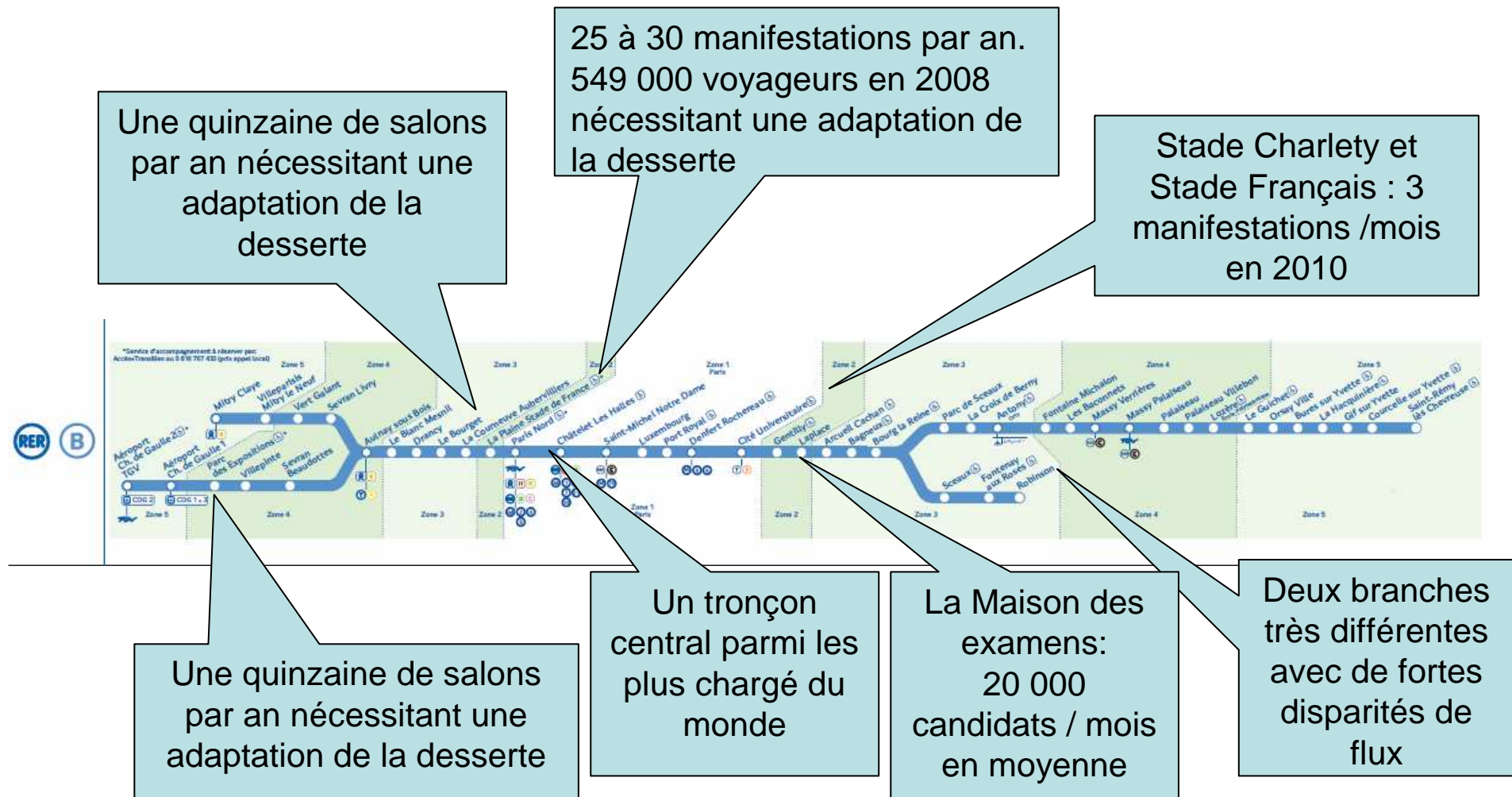
528 trains par jour  
133 rames

# RER B

La 2ème ligne de RER la plus fréquentée  
d'Île de France

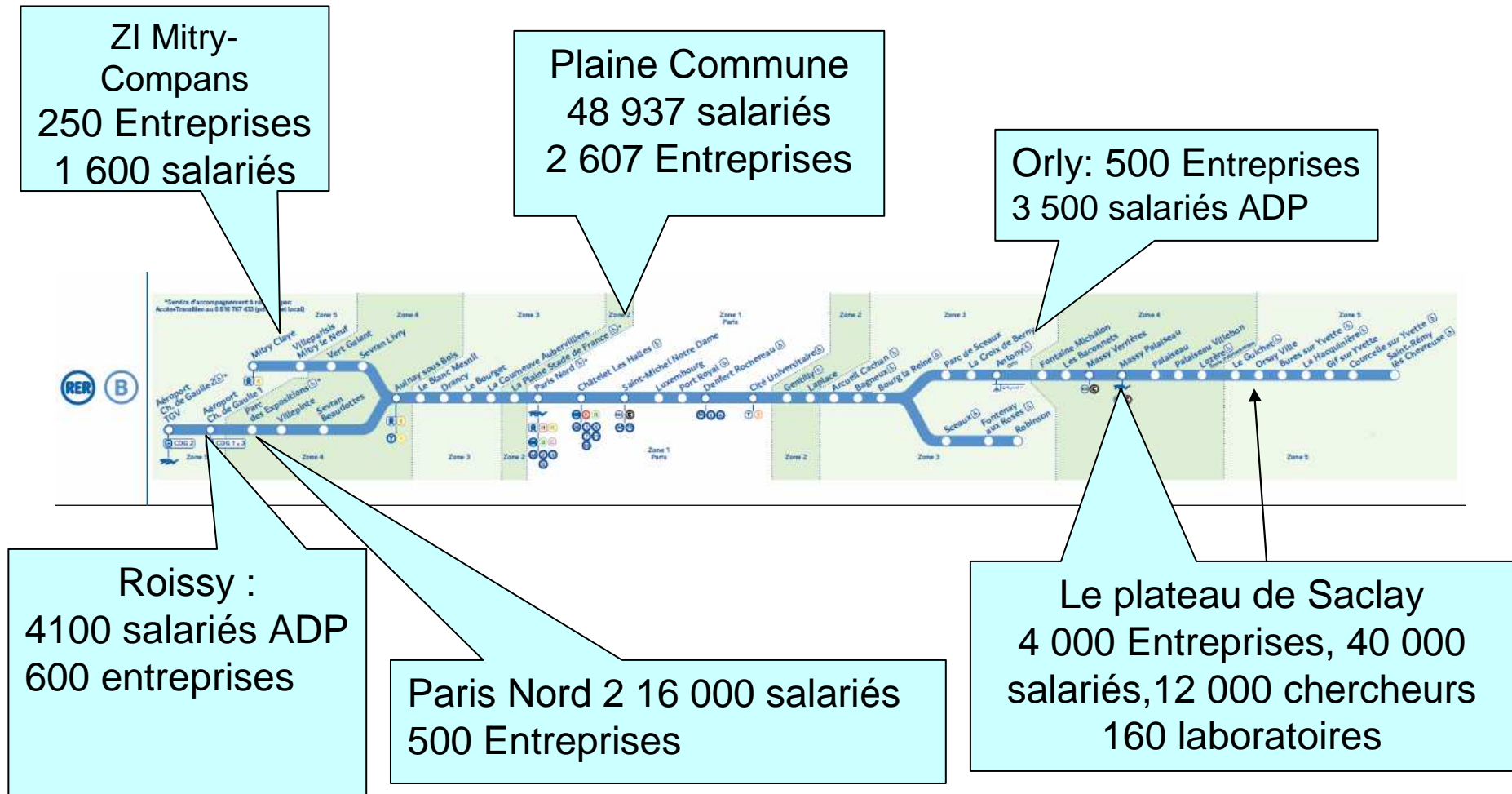


# Une adaptation permanente au flux des voyageurs



Et aussi , le renforcement de l'offre pour les périodes de soldes, les courses de fin d'année , les week-ends de vacances scolaires.

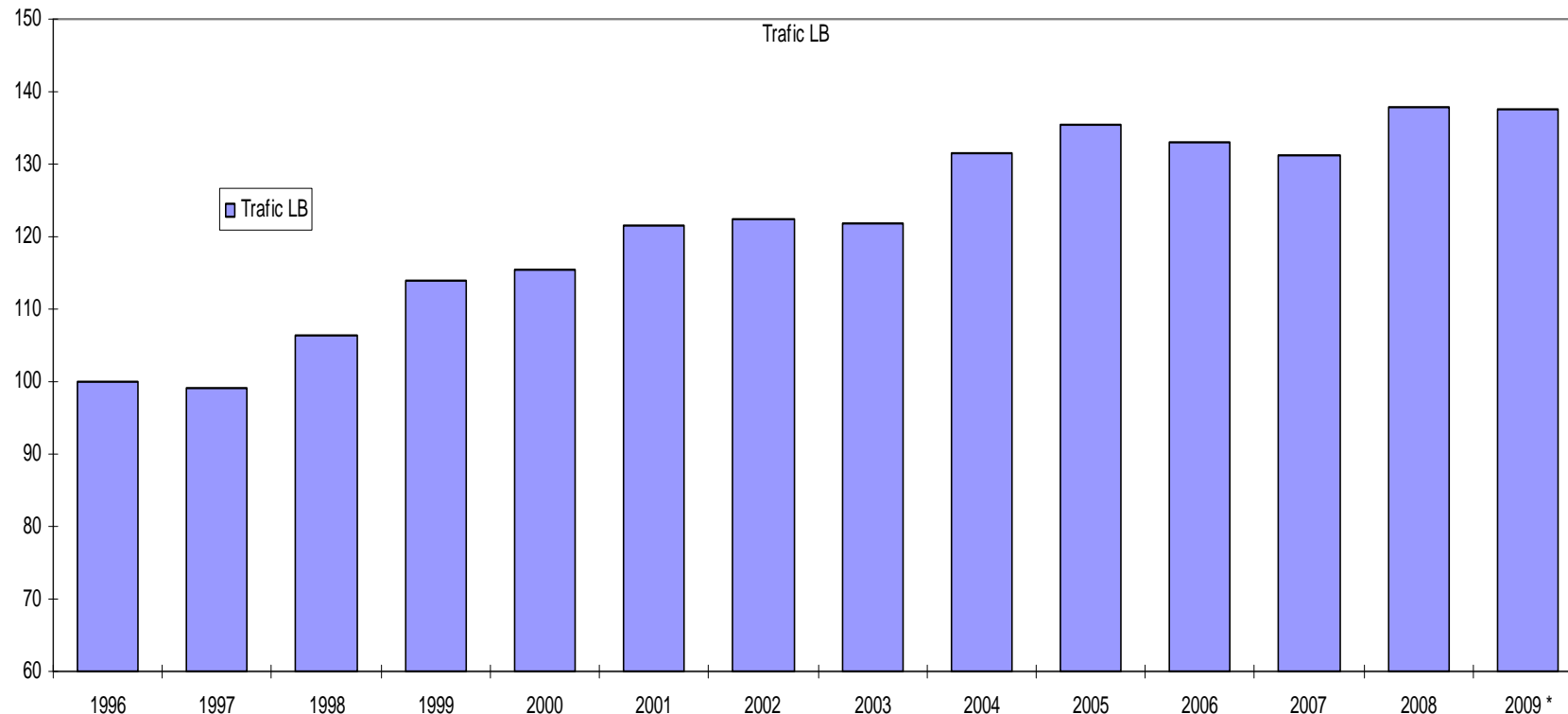
# Une ligne actrice du développement du territoire



# Une augmentation importante de la fréquentation de la ligne

+ 35% en 10 ans

**Depuis 2000** : Cité Universitaire (+34%), Laplace (+40%), Croix de Berny (+100%), Antony (+38%), La Plaine (+100%), Aéroport Charles De Gaulle 2 (+76%), La Courneuve-Aubervilliers (+27%).



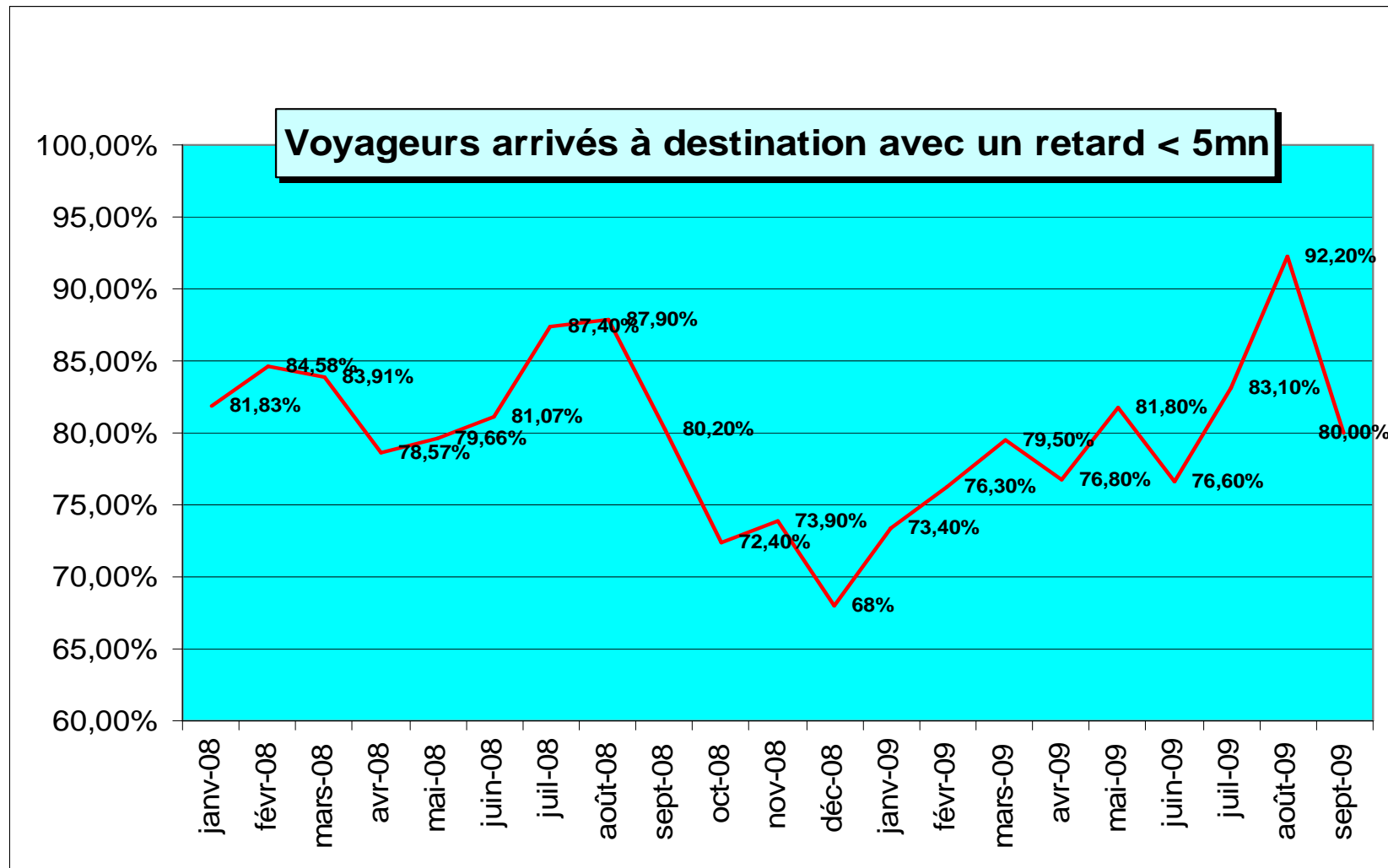
\*2009 : année en cours, données de Janvier à Août

# RATP/SNCF

Améliorer la performance au quotidien



# Travailler ensemble pour améliorer la régularité des trains.





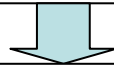
# Comprendre l'irrégularité pour travailler à son amélioration

---

Demande STIF, élus... :  
Définition de l'offre et de la qualité de service



Offre exploitant : Plan de transport



Programme de circulation des trains :  
heures de départ des trains, temps de parcours,  
temps de stationnement

# Comprendre l'irrégularité pour travailler à son amélioration

---

- Programme respecté = 100 % de régularité.
- Mais dans la réalité, plusieurs incidents internes, ou externes peuvent gêner le respect du programme :
  - *Des incidents techniques (avarie du matériel ou d'infrastructures telle que la signalisation...),*
  - *Des incidents d'exploitation (ex : mauvaise organisation des manœuvres, problème de relèves...),*
  - *Autres incidents : faits de société (colis suspects), malveillance (voyageurs sur les voies, gêne volontaire à la fermeture des portes), malaises voyageurs et problèmes divers.*

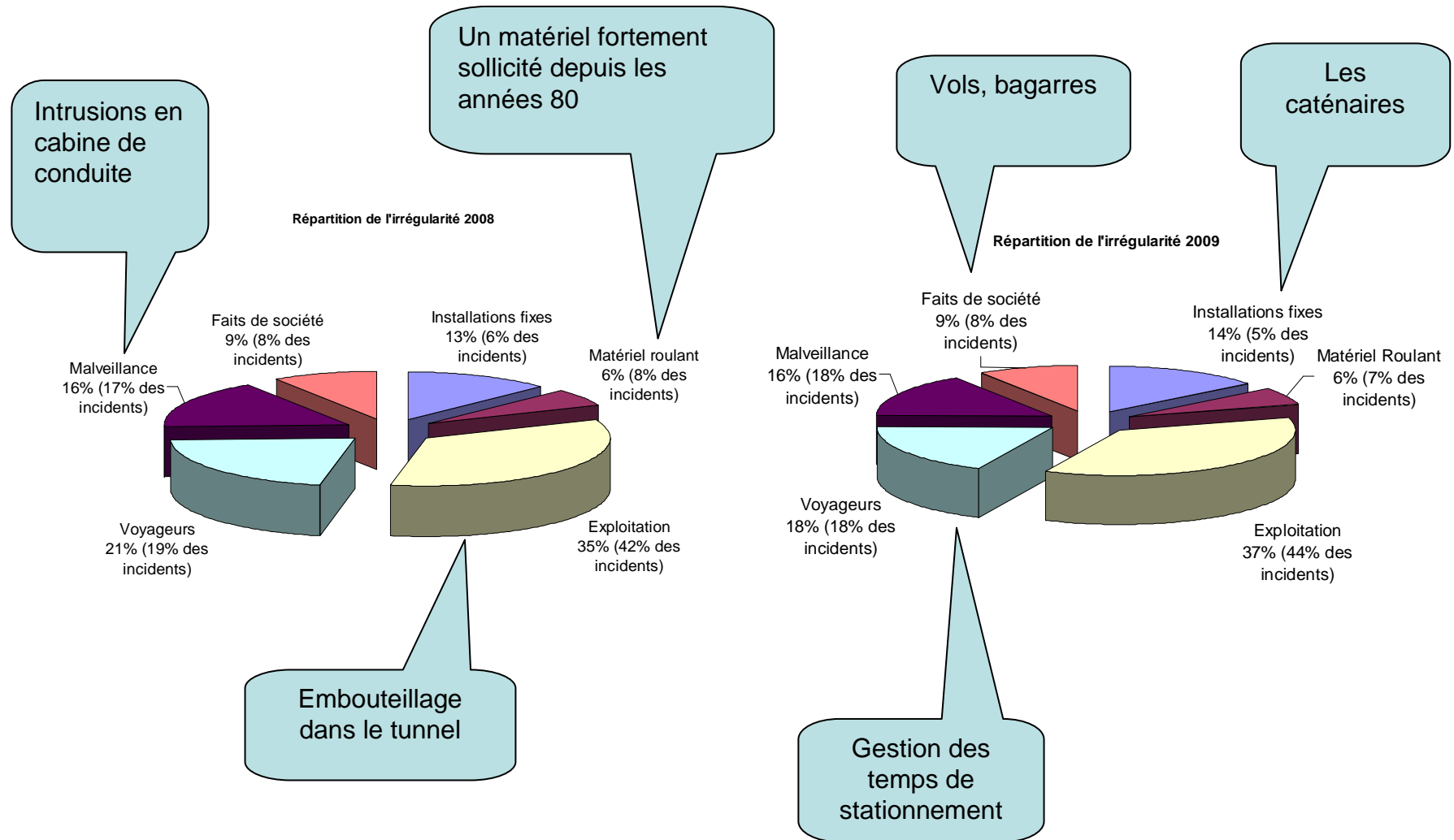
# Comprendre l'irrégularité pour travailler à son amélioration

---

Devant la dégradation de la régularité,  
la ligne B :

- a mis en place une analyse des causes communes RATP/SNCF.
- un plan d'actions d'amélioration de la régularité.

# Comprendre l'irrégularité pour travailler à son amélioration



# Le plan d'actions Ligne B, amélioration de la régularité

---

## Objectifs :

- réduire le nombre d'incidents.
- réduire la durée de traitement d'un incident.
- revenir au plus tôt en situation normale.
- améliorer les marges d'exploitation pour mieux absorber le retard.

# Le plan d'actions Ligne B, amélioration de la régularité

---

## 5 axes de travail, tous dans une logique de co-exploitation

- Fluidifier le tronçon central.
- Supprimer la relève des conducteurs et créer un Centre Unique de Commandement.
- Maitriser les temps de stationnement.
- Augmenter la fiabilité des trains.
- Maitriser les évènements externes.

# Agir pour fluidifier le tunnel entre Châtelet et Gare du Nord

Le tunnel entre Châtelet et Gare du Nord était le plus chargé au monde avec 32 trains des lignes B et D qui circulaient aux heures de pointe.

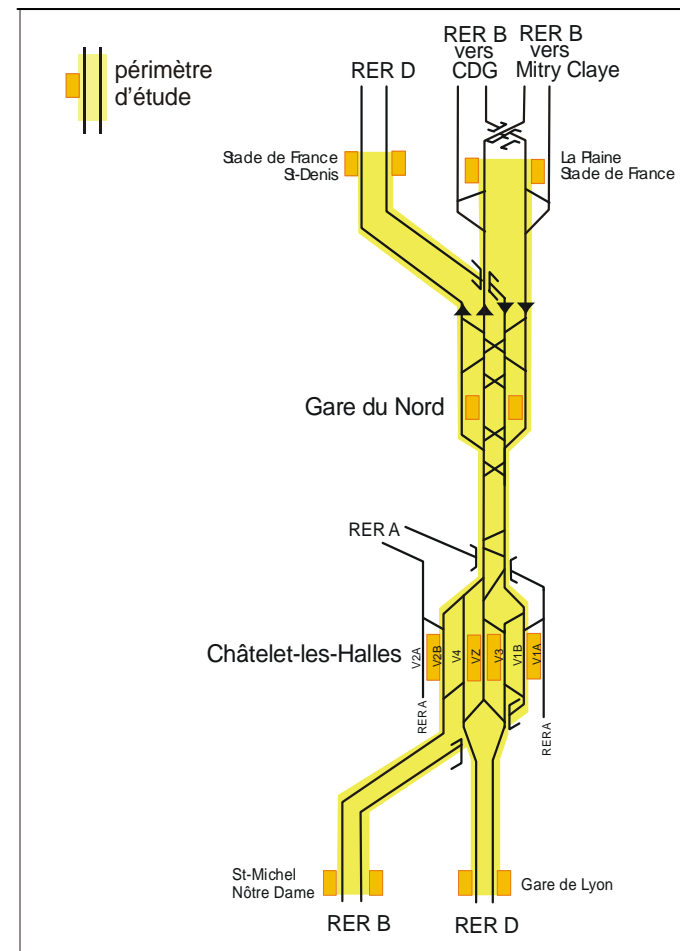
Modifier la signalisation à Châtelet les Halles et Saint Michel pour fluidifier la circulation des trains

Alléger le nombre de trains dans le tunnel

Depuis décembre 2008, la circulation des trains est allégée de 32 à 28 trains avec la mise en place de la D8 (8 trains/heure) sur le RER D.

Mettre les trains à quai plus vite

L'alternat en gare du Nord consiste à mettre à quai les trains des lignes B et D sur la première voie disponible.



# Supprimer la relève des conducteurs et créer un Centre Unique de Commandement.

La suppression de la relève des conducteurs en Gare du Nord permet de réduire le stationnement à quai. L'enquête BVA réalisée en avril montre une réduction de 30% des temps de stationnement.

600 agents et encadrants de la SNCF et de la RATP auront été formés à la conduite de bout en bout en 2 ans.

Une formation des conducteurs de 2 semaines à 1 mois suivant les cas.

Une nouvelle manière de coproduire qui aura initié la création du centre unique de commandement de la ligne B.





# Maîtriser les temps de stationnement en faisant partir plus vite les trains

---

- Sensibiliser les conducteurs à la maîtrise des temps de stationnement par une utilisation optimale de la signalisation.



- Implanter des miroirs dans les gares SNCF et des écrans couleurs plus larges dans les gares RATP pour améliorer la visibilité de la ligne de trains et la sécurité des voyageurs.

# Maîtriser les temps de stationnement en réduisant les temps d'échange voyageur

Rehausser les quais de l'ensemble des gares pour faciliter les montées et les descentes des voyageurs et limiter les traversées de voies.

Maîtriser les temps de stationnement en mettant en place des régulateurs de flux sur la ligne B en Gare du Nord et à Châtelet les Halles.



Une campagne de communication des deux entreprises auprès des voyageurs pour faciliter les descentes et les montées dans les trains avec des affiches et des stickers.

Préparer ma sortie facilite ma descente

Les portes s'ouvrent, je laisse descendre

Retenir les portes c'est retenir le train

Au signal sonore, je m'éloigne des portes

Vous aussi...  
Devenez acteurs de votre voyage.

Si quotidiennement nous cherchons à améliorer la régularité du trafic, vous aussi, à bord des trains ou sur les quais, vous pouvez nous aider avec des gestes simples à améliorer vos conditions de transport.

Ces quelques gestes, conjugués aux mesures mises en place par la RATP, participent à la régularité du trafic et au bon déroulement de votre voyage.

Informations RATP  
32 46 13 41 41 41 41  
www.ratp.fr

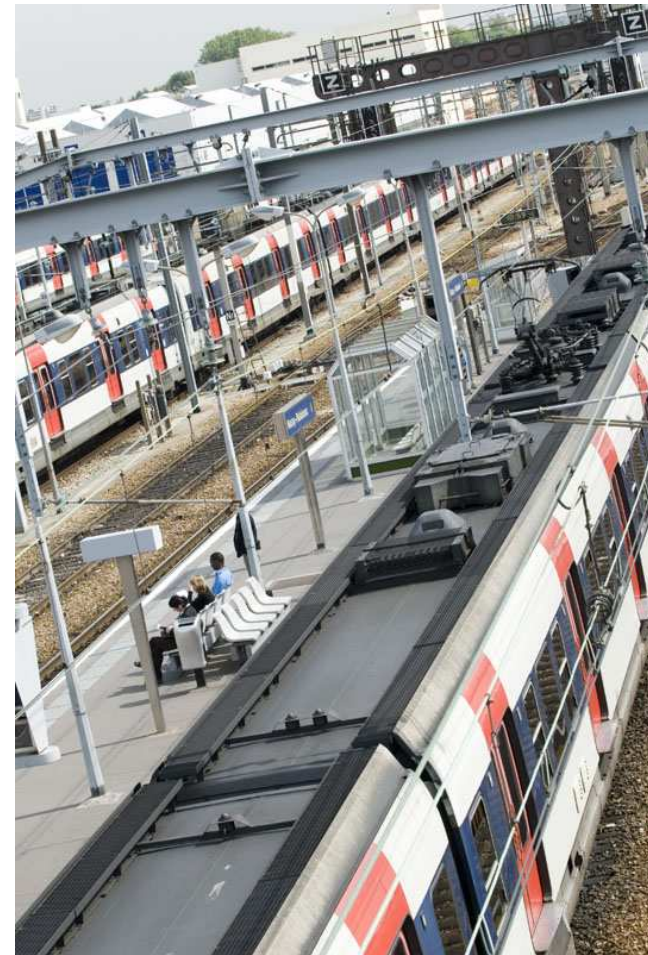
Pour en savoir plus sur les actions engagées en matière de régularité, rendez-vous, à partir du 27 janvier, dans les stations Saint-Lazare, La Fourche, Gabriel Péri, Saint-Denis - Université pour la ligne 13, et dans la gare de Châtelet - Les Halles pour la ligne RER A.

\*Vos idées et suggestions sur [www.et-ratp.net](http://www.et-ratp.net)

# Augmenter la fiabilité des trains pour améliorer la performance au quotidien

---

- Une rénovation intérieure et extérieure prévue sur 4 ans.
- Une nouvelle organisation commune pour la gestion du parc matériel dans les sites de garage Mitry et de Massy pour mettre à disposition le matériel immédiatement.
- Pour mettre à disposition le matériel immédiatement, les mainteneurs RATP sont présents avec les dépanneurs SNCF.





# Augmenter la fiabilité du réseau pour améliorer la performance au quotidien.

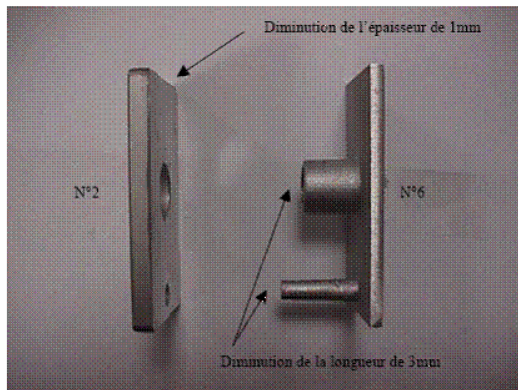
---

- Caténaire : dès la détection d'une anomalie sur un pantographe, mise en marche d'un train dont les pantographes portent une peinture spéciale pour permettre de localiser au plus tôt le lieu de l'incident.
- Des visites systématiques de la caténaire sont déclenchées sur l'ensemble de la ligne dès le signalement d'une anomalie.



# Maîtriser les événements externes pour améliorer le service

Limiter les temps de réarmement des signaux d'alarme en formant tous les agents de la surveillance générale, les brigades de contrôle et les agents des gares SNCF.



Eviter les intrusions en cabine en modifiant le système de verrouillage des vitres. Un investissement de 82 000 euros.

Diminuer les malaises voyageurs en réfrigérant les rames.



# RER B

Innover pour changer le quotidien des voyageurs



# Mieux informer sur l'ensemble de la ligne

## Parler vrai, parler simple, parler en anglais.

- En créant une charte commune d'annonces et en traduisant le langage technique en langage client.

## Dire la même chose sur l'ensemble de la ligne

- En dédiant des équipes spécialisées de l'information voyageurs et en lançant une démarche de progrès avec la formation des acteurs.
- En informant en temps réel les voyageurs de l'évolution de la situation.
- En organisant des « vis ma vie » entre les acteurs de l'information voyageurs SNCF et RATP.
- En informant mieux les conducteurs pour mieux informer les voyageurs.



### CHARTRE INFORMATION VOYAGEURS LIGNE B

Sur la ligne B en cas de situation perturbée :

- le client obtient facilement une information sur :
  - le **motif** de la perturbation,
  - les **conséquences** sur le trafic,
  - le **prochain train attendu** ou la **durée prévisionnelle** de la perturbation,
  - les **moyens de substitution** possibles.
- le client est informé régulièrement des évolutions de la perturbation à travers :
  - une annonce de **début**,
  - une annonce d'**évolution**,
  - une annonce de **fin**.

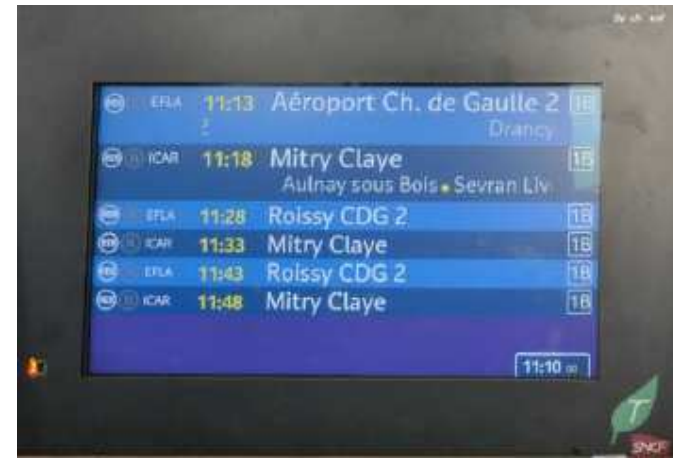
Quatre principes fondamentaux :

- L'information donnée (sonore ou visuelle) précise le lieu de l'incident mais non l'entreprise.
- Le GIV et l'informateur SIEL sont garants de la qualité de l'information et de sa diffusion.
- Les moyens de substitution sont donnés par les agents des gares.
- La durée prévisionnelle est fonction de l'incident et du lieu.

# Mieux informer sur l'ensemble de la ligne

## Avec de nouveaux équipements sur la partie Nord

- Investissement de 5 millions d'euros dans un programme de remplacement des moniteurs cathodiques par des écrans plats plus fonctionnels pour toutes les gares
- Modernisation de l'outil d'information avec l'affichage de la desserte complète pour les 2 prochains trains, messages conjoncturels en couleurs... sur la B Nord.





# Mieux informer sur l'ensemble de la ligne

## Avec de nouveaux équipements sur la partie Sud

- Investissement de 6,8 millions d'euros pour l'installation de nouveaux dispositifs d'information. Par ailleurs, une expérimentation est en cours à Châtelet et Cité Universitaire pour des écrans plats multimodaux.



# Rendre accessible l'ensemble de la ligne à tous les voyageurs

---

- En 2013, Les gares de la ligne RER B nord seront accessibles du parvis jusqu'aux quais avec des aménagements en gares qui facilitent la vie : places de stationnement prioritaire, rampes d'accès munies de garde-corps, guichets de vente adaptés, passages élargis contrôlés, ascenseurs, bandes d'éveil de vigilance...
- Début 2010, 4 gares transiliennes de la ligne bénéficieront du service Accès + (réservation par téléphone 24h à l'avance) et l'offre sera étendue au départ ou à l'arrivée des gares RATP accessibles PMR.



*accès* plus



# Rendre accessible l'ensemble de la ligne à tous les voyageurs

---

## Dans le sud de la ligne :

- Fin 2009 : 21 gares accessibles à tout moment (les six dernières le seront en 2010/2011).
- Un accès instantané, identique sur toutes les gares, accompagné en gare – si le voyageur le demande – par un personnel formé.
- Une convention en cours entre RATP et SNCF pour faciliter l'accessibilité d'un bout à l'autre de la ligne.
- Des équipements adaptés pour tous (appareils de ventes, lignes de contrôle ...).

# Agir pour plus de tranquillité dans les gares et les trains

L'ensemble des gares de la ligne sera équipé de **vidéo protection** en 2009. Le matériel roulant rénové aussi.



Toutes les gares sont équipées de **Bornes d'appel d'urgence** sur les quais, reliées au centre de gestion des appels. Les agents sont dotés d'outils de communication pour gagner en rapidité.



# Plus de moyens humains au service de la prévention

---

- Lancement de la **médiation** dans les gares et dans les trains en 2010 sur la B Nord.
- Pour sensibiliser et prévenir, des **interventions en milieu scolaire**.  
3 620 élèves rencontrés sur l'année scolaire 2008/2009.
- **Un accompagnement des trains par la Surveillance Générale** en fonction des actes de malveillance (500 trains accompagnés/mois et 800 tournées gares/mois).





# Plus de moyens humains au service de la prévention

## Au sud de la ligne :

- Des actions de prévention depuis une quinzaine d'années.
- Des interventions en milieu scolaire : 2300 élèves rencontrés dans 23 établissements scolaires (75, 91, 92, 94) durant l'année scolaire 2008/2009.
- La création de 12 ateliers mobilité qui ont permis de faciliter les déplacements de 300 personnes en grande difficulté.
- Un accompagnement quotidien des trains par le GPSR.



# Synchroniser et connecter les différents mode de transport

---



- Garantir la correspondance du dernier bus avec le train : Réalisé pour les gares de Dammartin, Massy, Orsay, Bourg la Reine, Robinson, Croix de Berny, Antony, Bagneux.
- 
- Améliorer la synchronisation des trains et des bus : Transmettre les modifications annuelles des horaires des trains en amont aux autocaristes et aux machinistes de la RATP afin de permettre la meilleure adaptation de l'offre.



- Expérimenter un service de covoiturage sur le site transilien.com (à Mitry-Claye depuis le 16 septembre).

# Faciliter l'information sur les différents mode de transport

- **Transmettre rapidement les informations** en situation perturbée prévue ou inopinée aux transporteurs. Réalisé pour les gares de Dammartin, Massy, Orsay, Bourg la Reine, Robinson, Croix de Berny, Antony, Bagneux.
- **Création de marques pages** par gare reprenant l'ensemble des transports disponibles depuis ces gares (disponibles sur 10 gares).
- **Mettre à disposition les dépliant horaires des transporteurs** dans un présentoir commun dédié à l'information intermodale.
- **Renforcer la signalétique intermodale** en gare.

### Où trouver vos correspondances ?

**RUE DU 11 NOVEMBRE**  
Ligne 15 (Aulnay RER → Tremblay Jean Jaurès)  
Ligne 605 (direction Le Raincy RER)  
Ligne 607a (direction La Courneuve 8 mai 1945)  
Ligne 614 (direction Aulnay Les Martelles)  
Ligne 617 (direction Villepinte RER)  
Ligne 618 (direction Sevran De Gaulle)  
Ligne 627 (direction Garonor)

**RUE DU 11 NOVEMBRE**  
Parking deux-roues gardé

**PARVIS DE LA GARE**  
Place du Général De Gaulle  
Ligne 251 (direction Bobigny Pablo Picasso)  
Ligne 613 (direction Chelles Gournay RER)  
Ligne 615 (direction Villepinte RER)  
Ligne 637 (Circulaire Aulnay)  
N140 (Gare de l'Est → Roissy CDG)  
Point taxi  
Abri vélo Transilien

**BOULEVARD DU GÉNÉRAL GALLIENI**  
Ligne 615 (direction Bobigny Pablo Picasso)  
Ligne 615ab (direction Gare de Bondy)  
Ligne 702 (direction Val de Fontenay RER)

### Vos correspondances en gare de Aulnay-sous-Bois

#### BUS

N°	Itinéraire
15	Aulnay RER ↔ Tremblay-En-France Jean Jaurès
251	Aulnay RER ↔ Bobigny Pablo Picasso
605	Aulnay RER ↔ Le Raincy RER
607a	La Courneuve 8 mai 1945 ↔ Vert-Galant RER
613	Aulnay RER ↔ Chelles-Gournay RER
614	Aulnay RER ↔ Aulnay Les Martelles
615	Bobigny Pablo Picasso ↔ Villepinte RER
Aulnay RER ↔ Bondy RER ou Aulnay Le Havre	
617	Aulnay RER ↔ Villepinte RER
618	Aulnay RER ↔ Sevran De Gaulle
627	Aulnay RER ↔ Aulnay Garonor
637	Aulnay RER circulaire
702	Aulnay RER ↔ Val de Fontenay RER
N140	(Noctilien) Gare de l'Est ↔ Aulnay ↔ Roissy

#### TAXIS

ABC Taxis 93 : 01 43 83 64 00 ou 01 43 84 20 57  
Alpha Trans'Air : 01 48 69 16 82  
Appel Taxi : 01 48 66 82 68

#### VELO

Deux abris vélo Transilien, offrant une capacité de 28 places, sont à votre disposition sur le parvis de la gare. Sachez également qu'un parking deux-roues gardé existe Rue du 11 Novembre.

## GARE DE AULNAY-SOUS-BOIS

Vos différents moyens de transport

B

Gardez ce **marque-page** avec vous...

Ne pas jeter sur la voie publique

Date d'édition : Août 2009 - Centre de Relations Clients Transilien SNCF 75671 Paris cedex 12



# Du matériel rénové pour un meilleur confort

---



Avant



pendant



Après

A photograph of railway tracks and overhead power lines. The tracks run parallel to each other, and the power lines are supported by metal structures. The background shows a hazy sky and some distant structures.

## Une modernisation bénéfique pour tous

Une régularité améliorée.

Une desserte accrue et simplifiée.

Un accès facilité dans les gares, sur les quais et dans les trains.

Un confort amélioré avec du matériel roulant rénové

Des communes mieux desservies, des territoires valorisés.