



Comité de ligne H

23 novembre 2020

Sommaire

1 - Introduction

Objectifs de la rencontre
Démarche de Schéma Directeur

2 - Performance de la ligne

Situation Actuelle
Actions en cours
Travaux et chantiers sur la ligne
Projets déjà programmés
Etudes du Schéma Directeur pour le maintien de la performance

3 – Evolutions du territoire

Fréquentation et offre actuelles
Projets de transport et de territoire connexes
Evolutions de trafic attendues

4 – Adaptation de l'offre aux besoins

Une offre globalement adaptée aux besoins
Evolutions récentes de l'offre
Etudes du Schéma Directeur pour l'adaptation de l'offre aux besoins des voyageurs

5 - Qualité de Service

Situation actuelle
Projets en cours
Services en gare

1 – Introduction

Objectifs de ce premier comité de ligne H

✓ **Faire un point d'actualités sur le fonctionnement de la ligne**

Thématiques : Performances | Fréquentation | Travaux

✓ **Présenter les perspectives d'évolution de la ligne**

Evolution de trafic | Evolution de son environnement

✓ **Présenter les projets envisagés et le nouveau Schéma Directeur de ligne H**

- Projets d'aménagement de l'offre
- Projets d'infrastructures pour la gestion des situations perturbées
- Projet pour réaliser une interconnexion entre la ligne H et le réseau du Grand Paris Express

Ce dernier projet fait partie intégrante du **Plan d'Urgence pour le Val d'Oise** présenté fin 2019 par la Région Île-de-France pour pallier l'abandon du projet Europacity. Ce plan contient également l'engagement sur la poursuite des études pour le **prolongement du T11 express** (phase 2).

La ligne H

Une colonne vertébrale, qui connecte la Seine-Saint-Denis, le Val d'Oise et le sud de la Picardie au reste de l'Île-de-France.

265 000 voyageurs

51 gares ou points d'arrêt, **5** axes
(3 radiales et 2 antennes), **138 km** de lignes

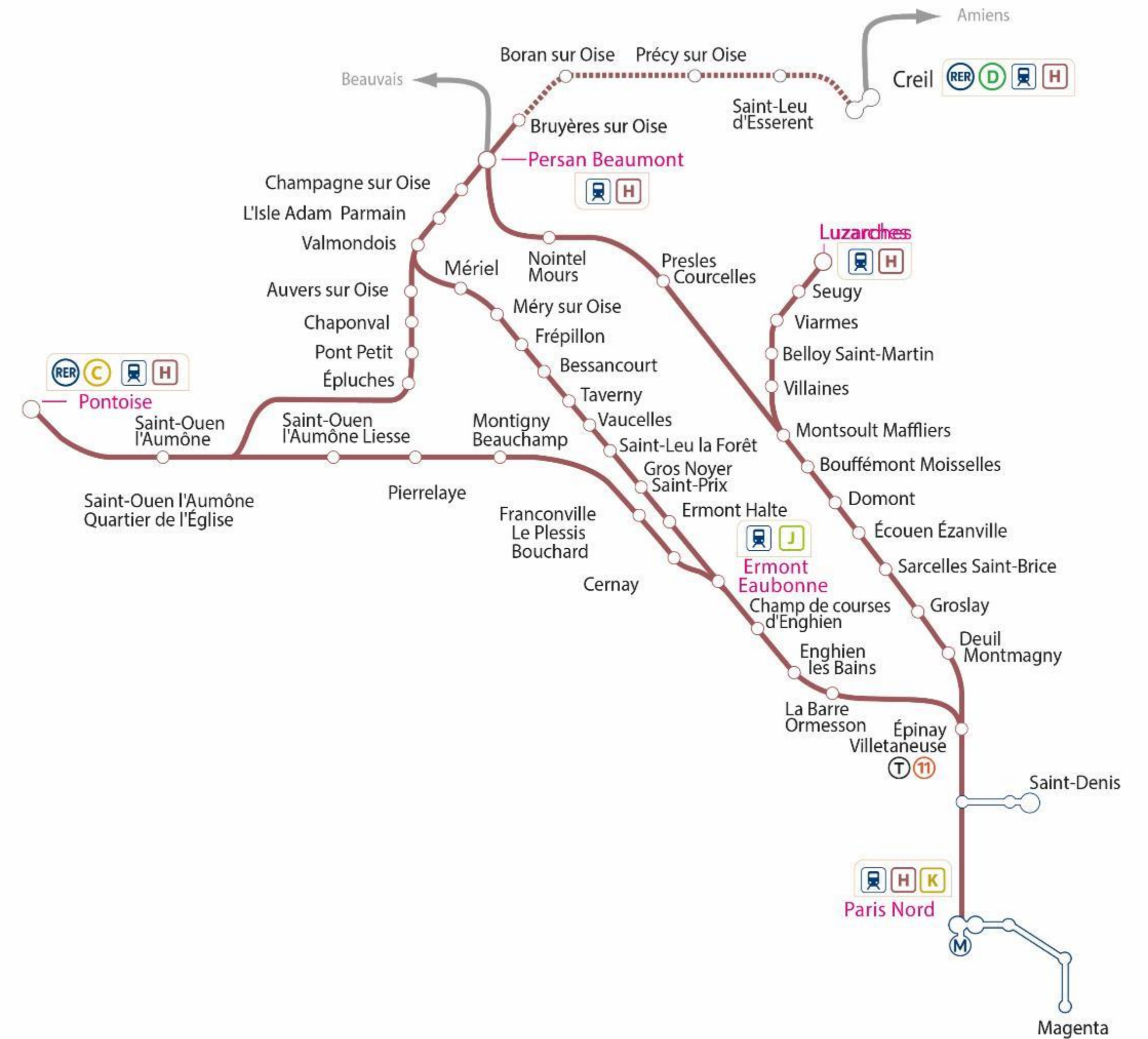
210 agents de maintenance entretiennent **102** rames
(partagées avec Ligne K).

300 conducteurs assurent **480** trains par jour.

400 agents commerciaux et **125** contrôleurs

75 agents SUGE

1500 agents SNCF Réseau pour la maintenance de l'axe Nord



Le schéma directeur de la ligne H

- Objectifs :**
- élaborer une trajectoire d'amélioration continue pour **améliorer la performance de la ligne**
 - **adapter l'offre aux besoins** des voyageurs et **améliorer la qualité de service**



Forte implication des territoires sur le devenir de la ligne H avec notamment l'organisation d'ateliers d'analyse de la valeur par le CD95 sur le projet d'arrêt à Stade-de-France Saint-Denis

2 – Performance de la ligne H

Situation actuelle

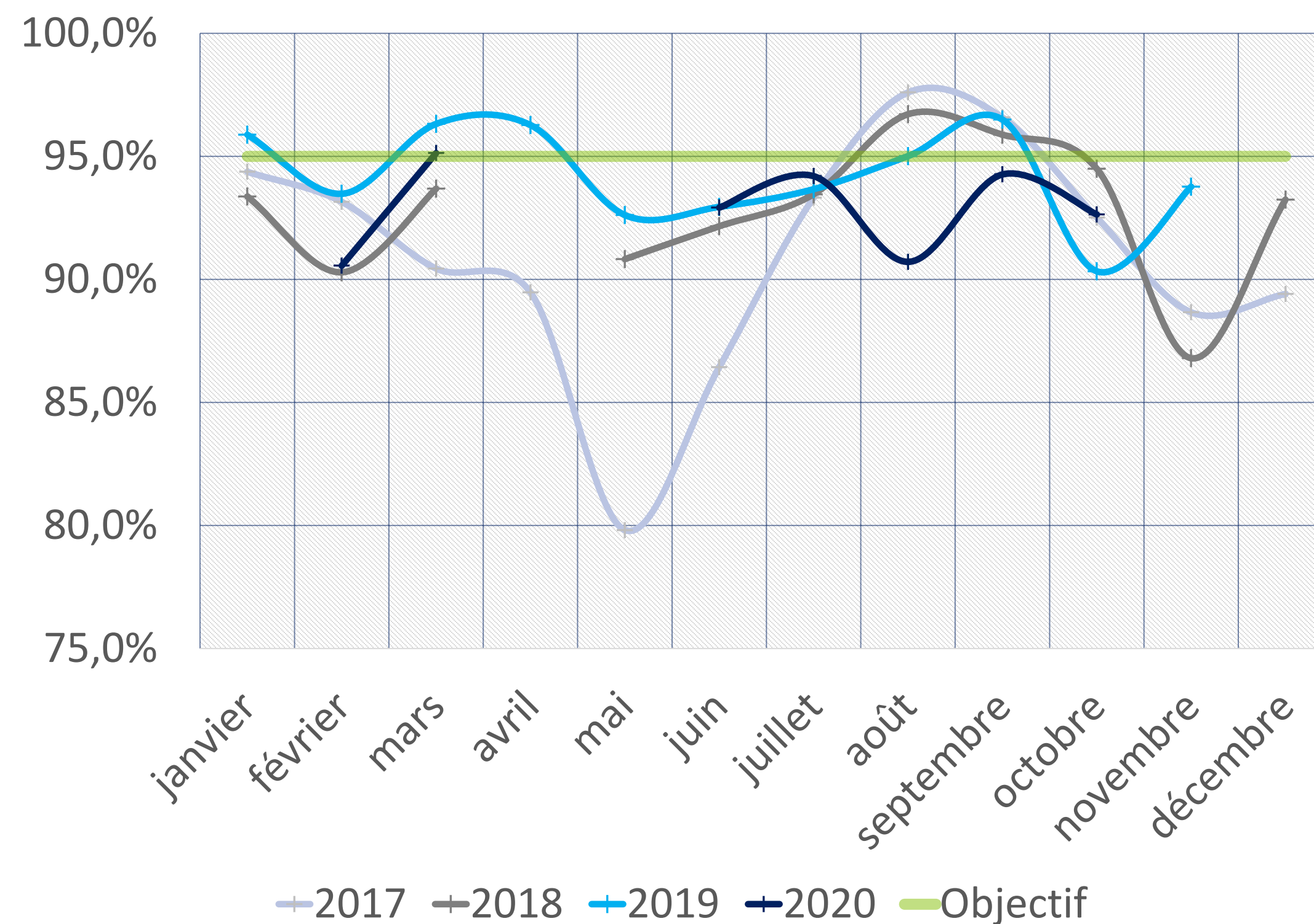
Evolution de la ponctualité

- La ligne H présente une **dynamique positive** et de **très bonnes performances**
- Après une baisse en 2017, principalement liée à **l'impact des travaux**, la ponctualité de la ligne se redresse nettement en 2019 (+1,5 pts par rapport à 2018 et 3,4 pts par rapport à 2017)
- **Ponctualité 2019 de 94,3 %** avec 5 mois au-dessus de l'objectif contractuel de 95 %.
- **Ponctualité à fin octobre 2020 : 92,8 %**

PONCTUALITE

La ponctualité voyageur traduit le pourcentage de voyageur retardé de plus de 5 min.

Elle est calculée à partir des retards des trains sur la ligne et des statistiques connues sur les parcours effectués par les voyageurs (via les comptages et des enquêtes origine-destination).

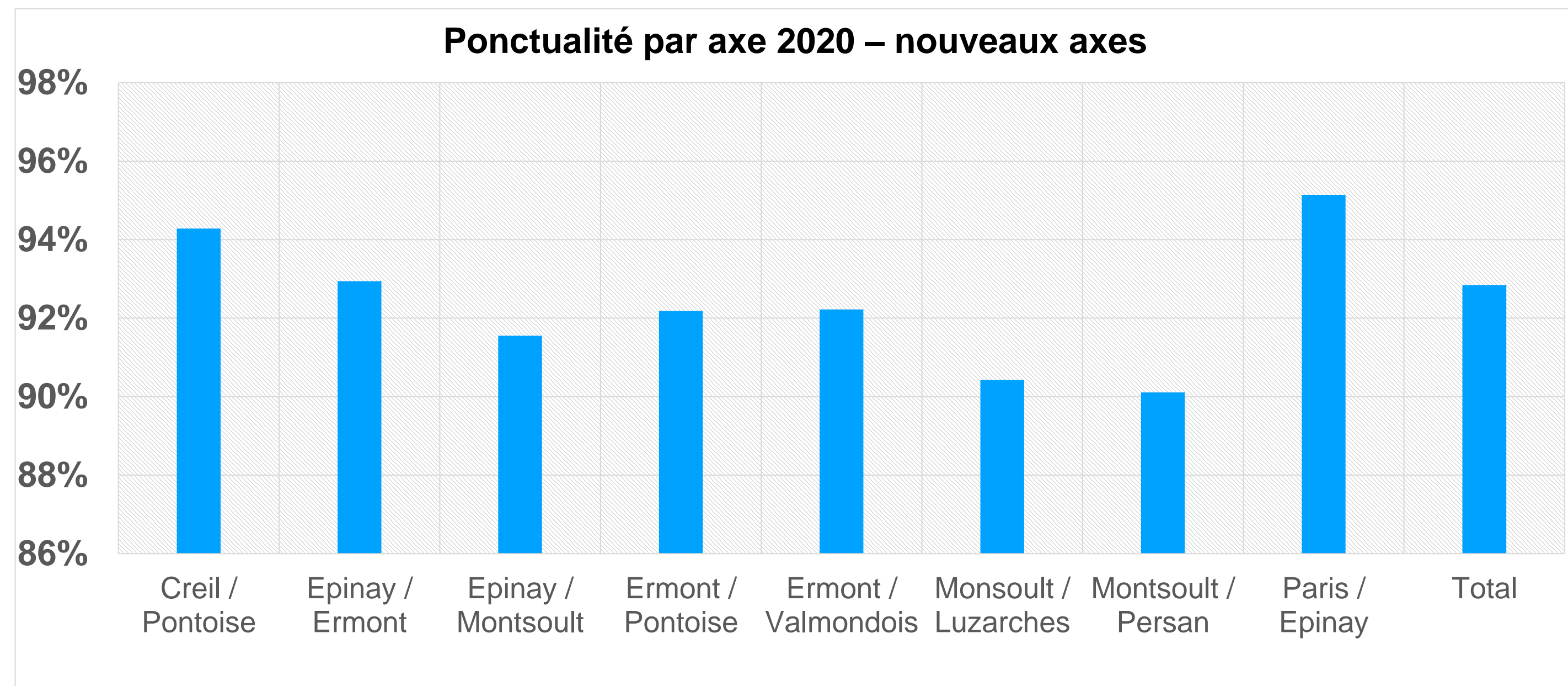
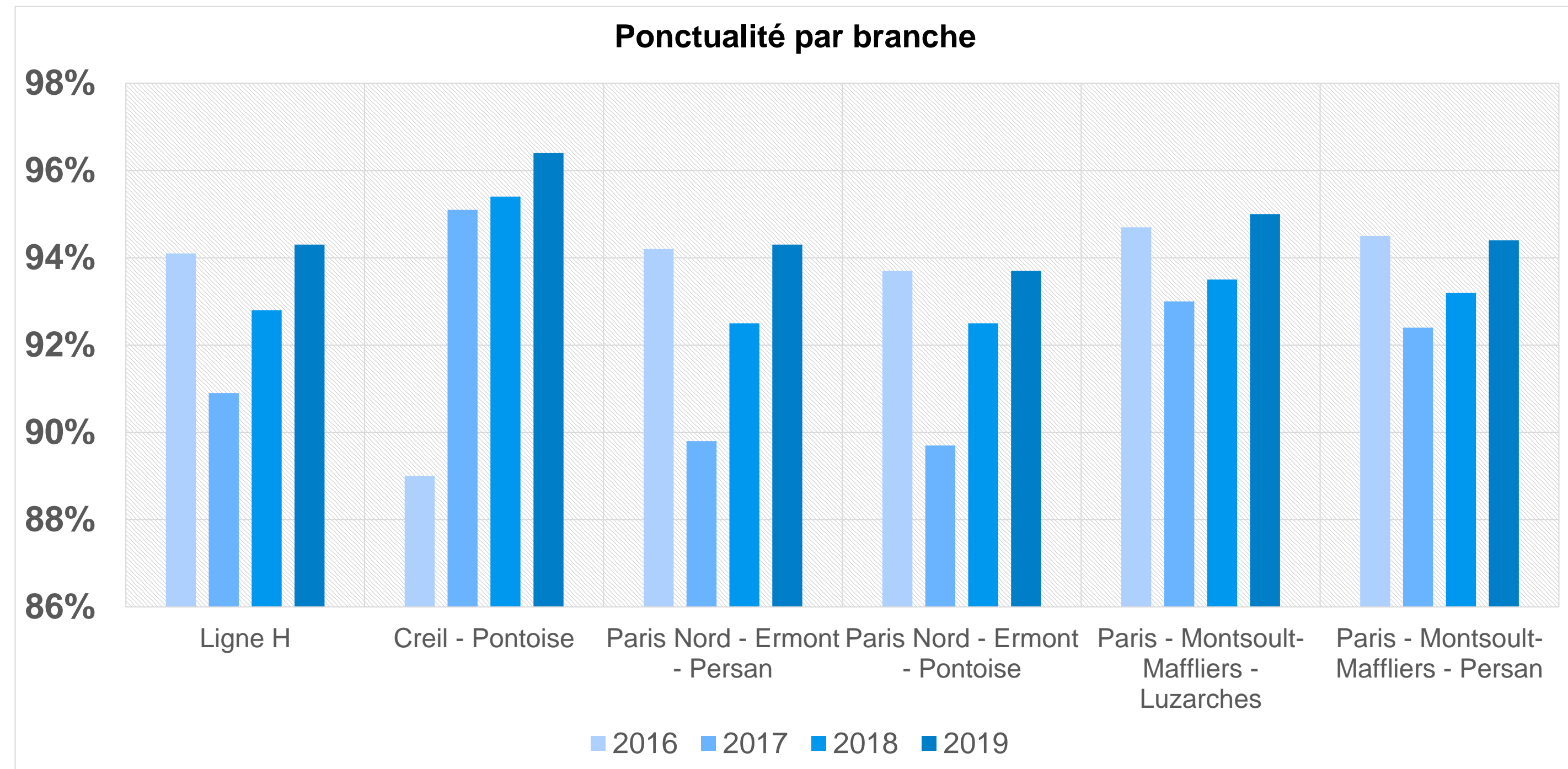


Situation actuelle

Ponctualité par branche / axe

La ligne H bénéficie de plusieurs atouts de performance :

- **Un parc de matériel roulant entièrement renouvelé** (réduction des incidents liés au matériel roulant de 75%)
- **Une grille robuste** permettant d'absorber les petits retards en ligne, avec des **marges de progrès** pour les retournements en gare du Nord
- Une **production** inscrite dans un **processus d'amélioration continue** (regroupement des agents dans les centres opérationnels, poursuite du travail sur les scénarios de gestion de crise et de substitution, etc...)



Situation actuelle

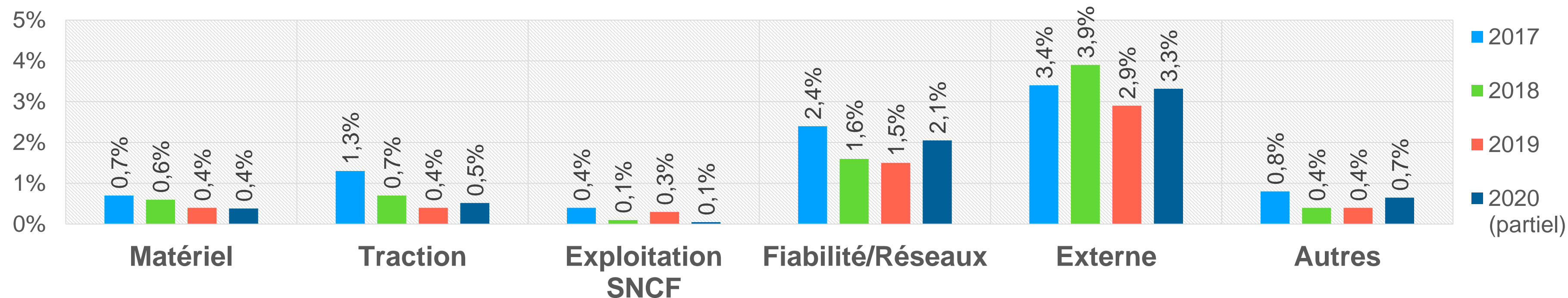
Diagnostic infrastructures / exploitation schéma directeur

Analyse des causes de non-ponctualité – Localisation des incidents

Prépondérance des causes externes (2,9% de non-ponctualité), malgré une diminution de 1 pt entre 2018 et 2019. Ces causes ne sont que partiellement maîtrisables (malveillance, obstacle sur la voie, animaux, météo...). La deuxième cause de non-ponctualité est liée au **manque de fiabilité réseau** (1,5% de non-ponctualité, en baisse de 0,9 pt depuis 2017)

Ces causes ne sont que partiellement maîtrisables (malveillance, obstacle sur la voie, animaux, météo...)

Causes de non-ponctualité



L'analyse de la localisation des incidents (toutes causes) montre une **forte concentration entre Paris-Nord – Epinay et Sarcelles (50%)**, zone de forte densité de circulation. Dans une moindre mesure, le **nœud de Persan** est également concerné.

LES CAUSES DE NON-PONCTUALITE

- Matériel
Incidents liés au matériel roulant
- Traction
Incidents liés aux conducteurs
- Exploitation
Incidents liés à la gestion des circulations, du matériel et du personnel
- Fiabilité/Réseaux
Incidents liés à la gestion du réseau par le gestionnaire d'infrastructure (Travaux, Ralentissements, etc.)
- Externe
Incidents liés à des événements extérieurs au RFN, à des actes de malveillance, à des faits de société ou aux conditions climatiques
- Autres
Incidents liés aux autres EF ou aux autres GI mais aussi les incidents n'ayant pas fait l'objet d'une classification particulière



➤ **L'amélioration de la gestion des situations perturbées a été identifiée comme un enjeu important**



Retour sur les incidents marquants de 2020

Rail cassé à Saint Denis



13/02 49 000 voy

Incidents liés au lac des ciments



Été 2020 32 000 voy

Incident technique d'alimentation électrique (sous-station de St Denis)



22/10 70000 voy

janvier

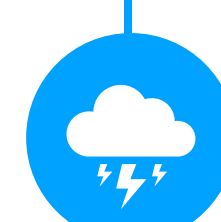
09/02 85 000 voy



Incidents multiples liés aux rafales de vent

mars

27/02 47 000 voy



Éboulement à Mériel fortes pluies

mai

juillet

septembre

29/10 48 000 voy



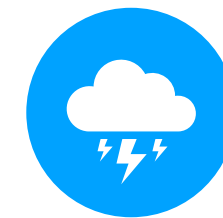
Défaut de géométrie affaissement de la voie à Enghien-les-Bains

novembre

6 incidents : environ 1 point de non-punctualité annuelle

3 causes principales

- conditions météorologiques
- fiabilité du Réseau
- actes de malveillance



Points d'amélioration :

- Gestion du plan de transport en situation perturbée
- Information des voyageurs en situation perturbée

Nos actions en cours

Travaux Transilien pour la performance de la ligne

Le nouveau centre opérationnel escale de Paris nord en service fin 2018

- Une meilleure maîtrise du départ à l'heure
- Une baisse des dévoiements de dernières minutes
- Une IV améliorée en situation perturbée

Un nouveau Centre Opérationnel Transilien pour la ligne H en 2021

- Les meilleurs outils du système d'information
- Une meilleure ergonomie pour une plus grande efficacité

Des outils modernisés pour une information réactive cohérente, et fiable sur tous les canaux :

- Une meilleure cohérence (gare, Digital, à bord du train), grâce à la modernisation des outils du système d'information voyageurs.
- Un affichage en gare modernisé

H00 : un programme majeur pour l'amélioration de la ponctualité

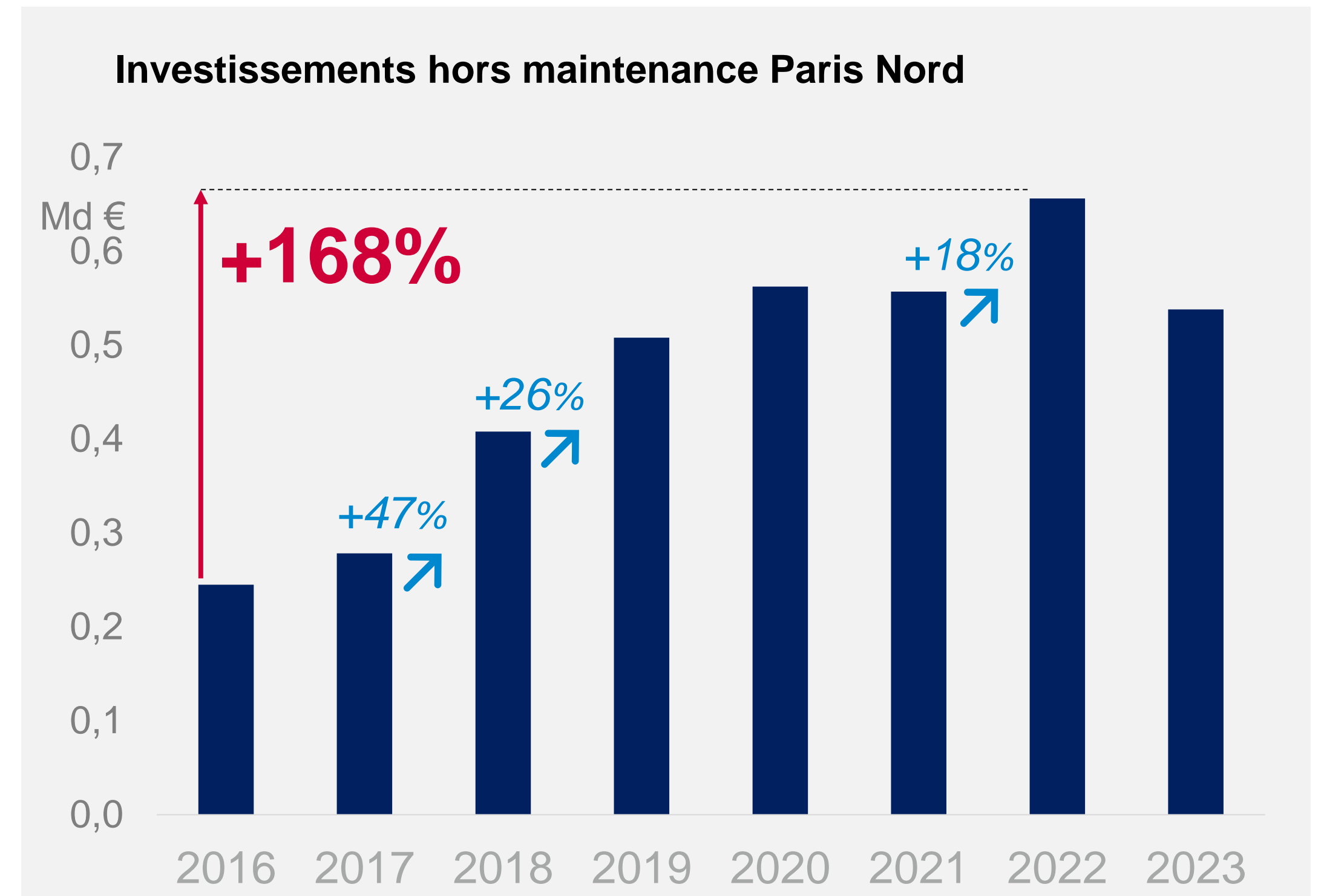
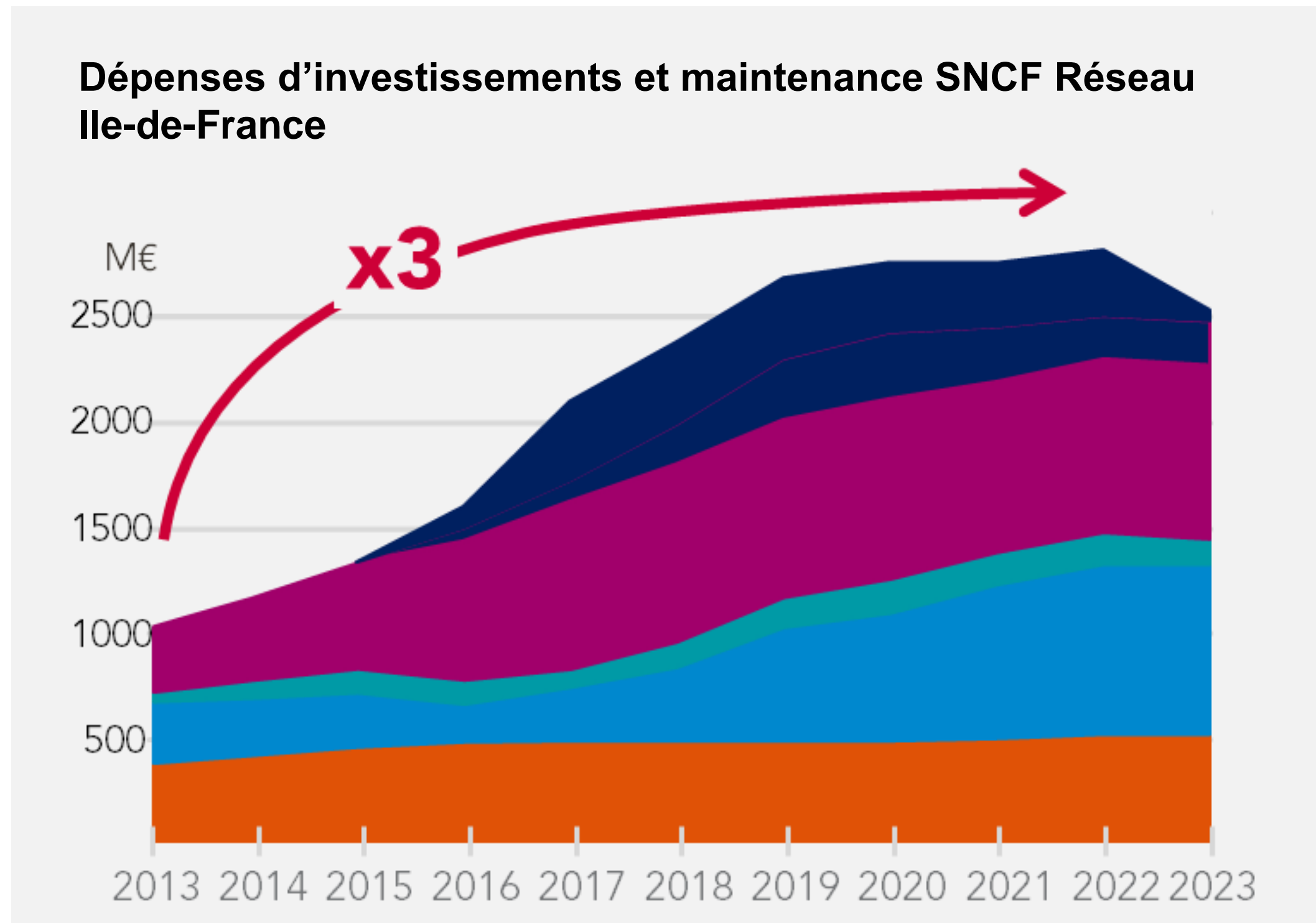
- Un objectif : des trains qui partent à l'heure à la seconde près
- Les méthodes de l'excellence opérationnelle
- Une conception de plan de transport retravaillée, pour le rendre le plus robuste possible



19 38	Prochains Trains	Voie
H	AVOP Gare du Nord via Valmondois > St-Leu-la-Forêt > Gros Noyer St-P > Ermont Halte	20:05 3
H	AVOP Gare du Nord via Valmondois > St-Leu-la-Forêt > Gros Noyer St-P > Ermont Halte	20:35 3
H	AVOP Gare du Nord via Valmondois	21:05 6
H	AVOP Gare du Nord via Valmondois	21:35 6
H	AVOP Gare du Nord via Valmondois	22:05 6

La ligne H face à la vague de travaux

Une forte croissance des investissements entre 2019 et 2024 (+168% sur l'axe nord)



- Projets Eole
- Renouvellement et performance
- Mise en conformité du réseau
- Projets régionaux de développement
- Maintenance et grand entretien

La ligne H face à la vague de travaux

La mission axe nord au service des voyageurs Transilien

Un travail initié en 2018,

- Cartographie des projets, diagnostic et analyse,
- Décision de l'Etat sur l'adaptation des programmes
- définition d'une nouvelle gouvernance
- plan de transformation de SNCF Réseau

Aujourd'hui: travail en cours sur la reprogrammation travaux post 2020 et le coût de la capacité

2021

- Travail en cours avec les ITC industrielles en contrepartie d'engagements
- Figeage S1 2021 en cours de finalisation
- Consolidation planning été et automne avec vigilance pour les interfaces avec la RATP

2022

- Passage de cap avec une densité +++ de travaux
- Travail en cours pour le déploiement des ITC anticipées à 23h30 (expérimentation prévue fin avril à début juillet 2021)

Les quatre engagements de la mission axe nord



Respect du **calendrier** des mises en service stratégiques...



...dans le respect de **l'acceptabilité voyageurs**...



...en assurant un **fonctionnement raisonnable du système**...



...en toute **transparence**
Des réunions « observatoire des travaux » concerneront la ligne H en 2022

Travaux sur l'infrastructure au service des voyageurs 2020, une année marquée par la crise sanitaire

Un arrêt brutal des chantiers le 17 mars

- 5 semaines d'arrêt total en moyenne
- 4 à 6 semaines de reprise progressive
- -30% perte de productivité liée aux gestes barrière (impact pendant les premières semaines post-reprise)

Un effort collectif pour s'adapter à la crise

- Redémarrage dès avril
- maximisation des rendements et limitation des surcoûts
- utilisation des plages d'interruptions 22h-6h pour limiter l'impact

Pas d'arrêt de chantier pendant le second confinement d'octobre



De nombreuses tournées de maintenance renforcées

pour garantir la sécurité des circulations et préparer le réseau aux fortes chaleurs

~80

fragilités éradiquées par semaine sur des zones sensibles sur l'axe



Le maintien d'opérations dimensionnantes de régénération du réseau

130

personnes mobilisées en 3/8



Le SDA Saint-Denis, une réussite emblématique sur la ligne H

5 opérations majeures réalisées malgré 4 semaines de mise à l'arrêt

Travaux sur l'infrastructure au service des voyageurs

2021 : accélération du programme des travaux avant le pic de 2022

Principaux chantiers :



Gares et Schéma directeur d'accessibilité (point dédié en fin de présentation)

St Denis, Franconville, Cernay, Pontoise, St Ouen, Gros Noyer, StatioNord



Voies & aiguillages

- Remise à niveau voies Creil
- Aiguillages de Deuil
- Voies et ballast Saint-Leu
- Aiguillage Épluches
- Ballast sur la bifurcation de Nogent-sur-Oise
- Suite Rapide Zone Dense (renouvellement de voies Épinay – Ermont – Pontoise)
- Poursuite des opérations de maintenance



Ouvrages d'art

- Saut de mouton Épinay
- Pont-Rail Saint-Ouen



	2019	2020*	2021	Tendance 2022
Soirées de semaine : interruption avant fin de service	229 soirées	228 soirées	245 soirées	↗
Week-ends : absence de trains sur au moins une branche	20 WE	20 WE	31 WE	↗

* Programme qui aurait été réalisé hors confinement

2 – PERFORMANCES DE LA LIGNE

Projets déjà programmés

Des opérations de développement au service des clients de la ligne H



Schéma Directeur Accessibilité Saint - Denis

Mise en accessibilité de la première gare de la ligne en termes de flux voyageurs derrière paris.

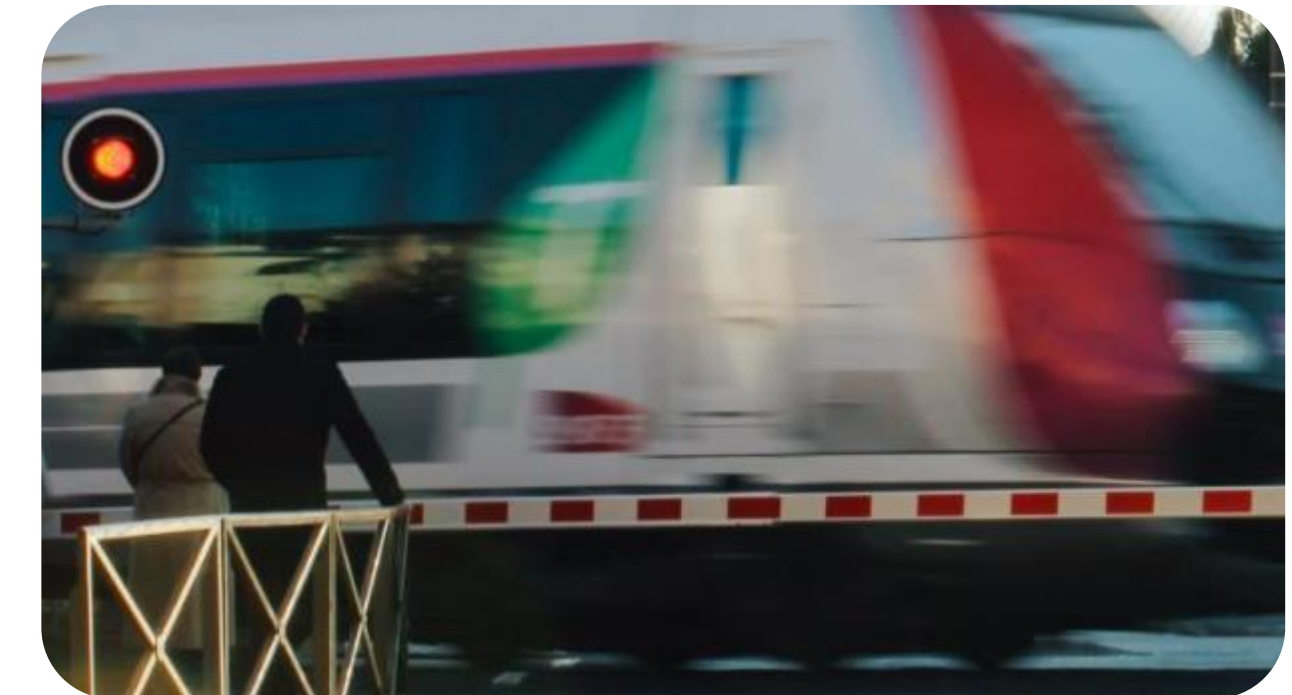
- Très bonne dynamique sur le projet : réalisation des travaux conforme à la planification malgré la crise sanitaire



Projet StatioNord

Amélioration des circulations de voyageurs entre les quais de la ligne H et la gare souterraine

- Obtention du permis de construire pour démarrage des travaux en juillet 2020, puis suspension en attente autorisations administratives



Suppression du PN4 de Deuil-Montmagny

Plus de sécurité et moins de retards

- 60 incidents et 1 accident de personnes en 10 ans à ce passage à niveau.
- Chaque incident entraîne un minimum de 3 heures de perturbations sur le trafic de la ligne H.
- Travaux prévus de 2023 à 2025

2 – PERFORMANCES DE LA LIGNE

Projets déjà programmés

Régénération et maintenance renforcées

Une ambition forte de régénération du réseau d'ici à 2024

120 km de renouvellement voies et ballast avec Suite Rapide sur un total de 290 km

- 70 Km entre Pontoise et Creil (2019-2020)
- 6 Km entre Montsoult et Luzarches (2020)
- 13 Km entre Epinay et St Ouen (2021)
- 12 Km entre Ermont et Valmondois (2022)

20 km renouvellement de rails avec rame « BOA »

128 aiguillages remplacés sur un total de 310 dont :

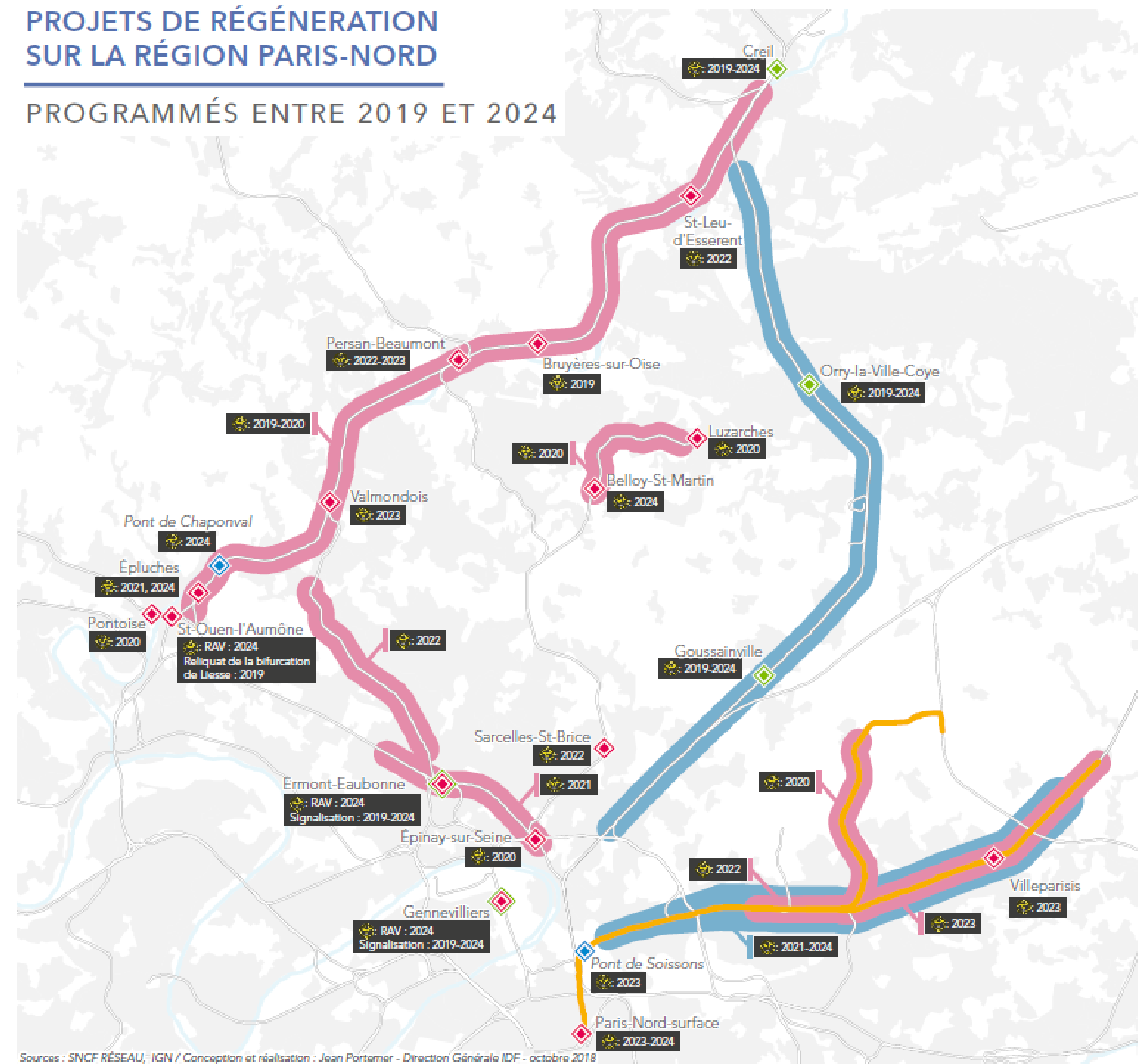
- 39 aiguillages à Persan
- 13 à Valmondois
- 6 à Epinay

Une maintenance renforcée et ciblée

- Schéma directeur végétation depuis 2020
- Schéma directeur alimentation des installations de signalisation depuis 2019

PROJETS DE RÉGÉNÉRATION SUR LA RÉGION PARIS-NORD

PROGRAMMÉS ENTRE 2019 ET 2024



2 – PERFORMANCES DE LA LIGNE

Projets déjà programmés

Projets sur le Technicentre de Paris Nord

Le Projet « Joncherolles Demain »

- Technicentre de Joncherolles : maintenance des rames des lignes HK et d'une partie du parc du RER D
- Dans le cadre du Schéma Directeur du Matériel Roulant, Joncherolles accueillera le RER NG, nouveau matériel roulant du RER D
- Modernisation en cours des ateliers, et création de nouvelles installations pour les interventions en fosse et en toiture



Fragilité du sous-sol

- Présence de cavités dans le sous sol, avec un impact potentiel sur la production
- Les investigations se poursuivent et aboutiront à des travaux lourds pour conforter le sous-sol dans les années à venir

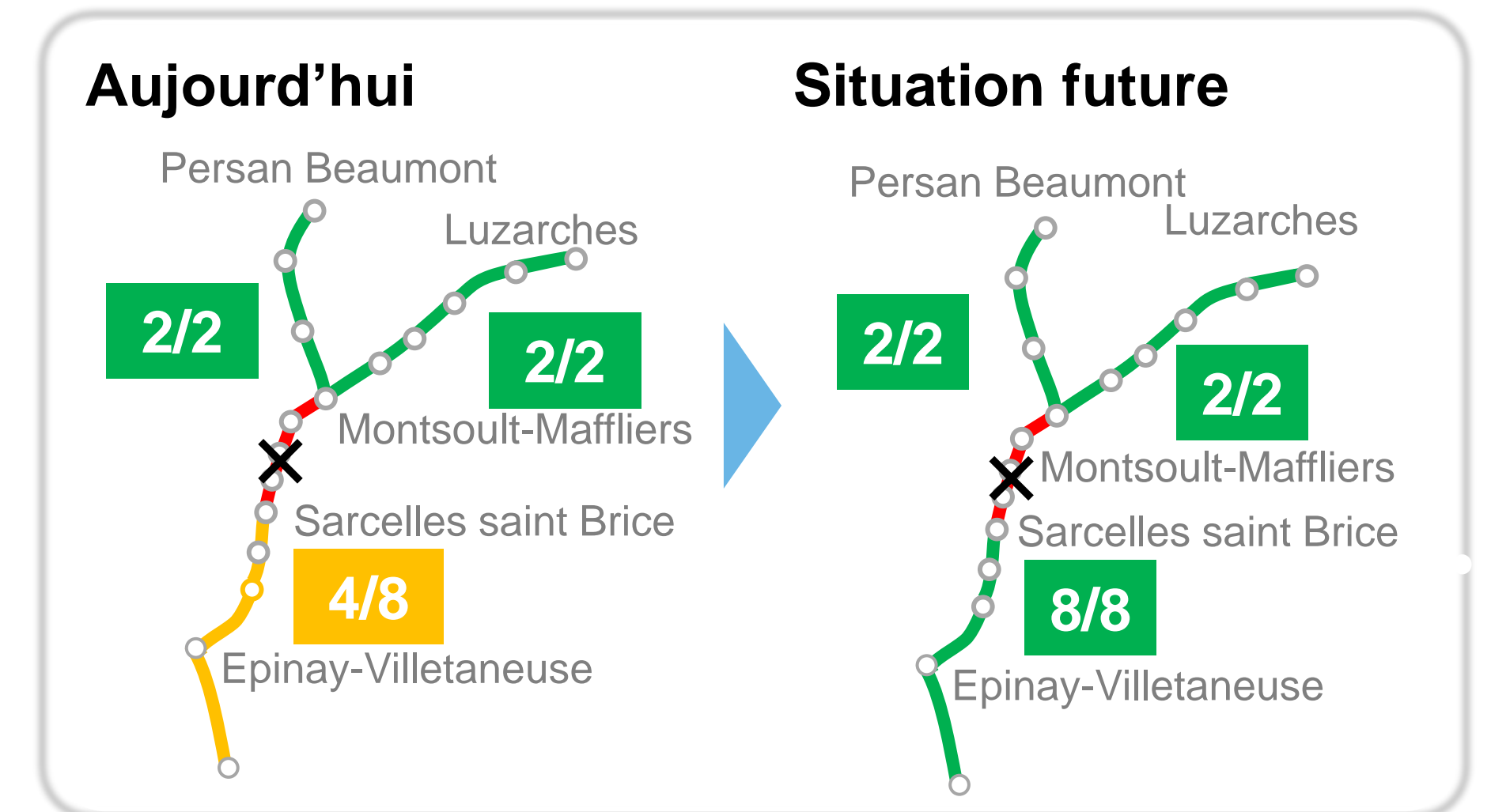
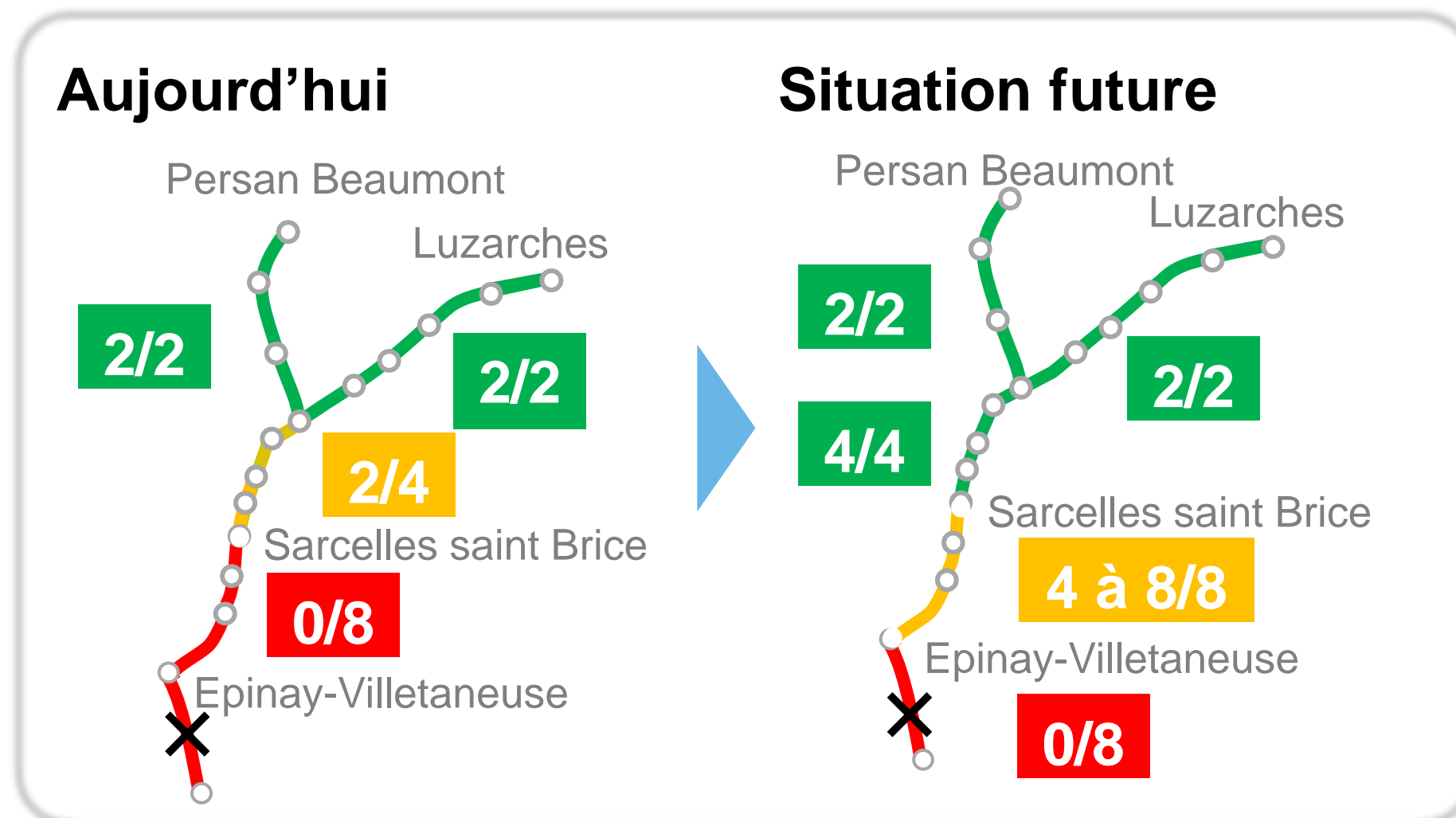
2 – PERFORMANCE DE LA LIGNE H

Etudes du Schéma Directeur H (stade Etudes Préliminaires) : Identification de projets à approfondir

1 - Installations de retournement des trains pour la gestion des situations perturbées

Opération	Epinay-Villetaneuse – branche Montsoult 2029-2030	Sarcelles Saint-Brice > 2030
Cas d'utilisation	Interruptions des circulations sur le tronçon Paris-Epinay	Interruptions des circulations sur le tronçon Sarcelles-Persan
Objectif	Acheminer les trains de la branche Montsoult plus près de Paris	Permet d'acheminer tous les trains de la branche Montsoult jusqu'à Sarcelles
Contenu de l'opération	Création de 2 communications, banalisation des voies, adaptation des postes de signalisation	2 solutions : création d'une communication ou tiroir d'arrière-gare.
Investissement	Estimé à 14 M€ _{CE 2016}	Estimé à 9M€ (communication) ou 22M€ (tiroir) _{CE2016}
Interfaces	Complémentarité avec les installations de retournement prévues dans le cadre de l'insertion d'un arrêt à Stade-de-France	Interdépendance avec l'opération d'arrêt à Stade de France : la solution communication est privilégiée, sauf en cas de besoin de compensation de pertes de robustesse liées à ce projet.

Trains circulants / offre nominale



2 - Réflexion à approfondir sur des modifications du plan de voies à Persan-Beaumont (faisabilité à étudier)

Temps d'échange

3 – Evolutions du territoire

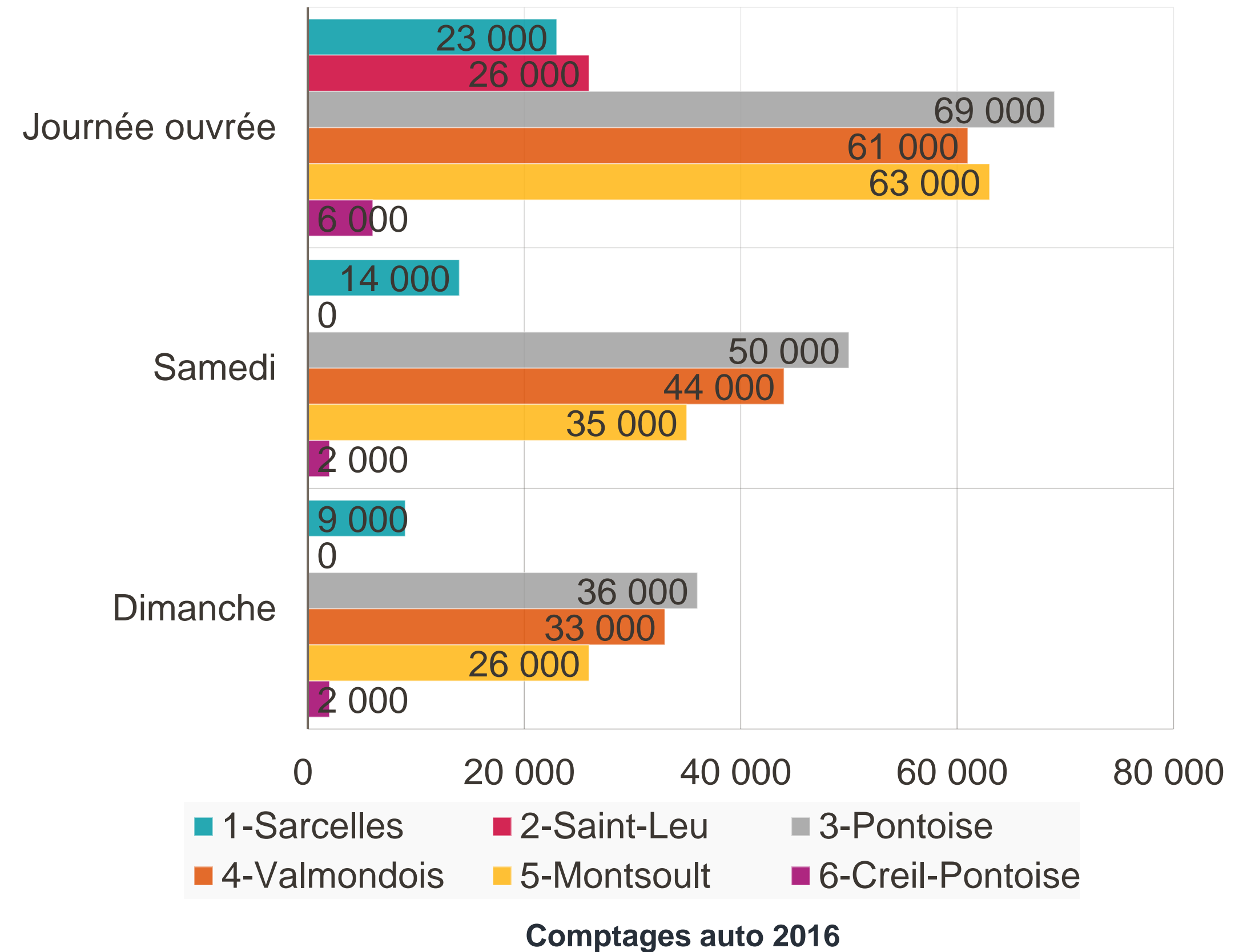
La fréquentation actuelle ligne H

La ligne dessert des **territoires aux caractéristiques hétérogènes** :

- Un secteur central en proche couronne de Paris, qui polarise la majorité des flux, avec un fort bassin d'emploi à Saint-Denis
- Des polarités secondaires à Cergy-Pontoise, Persan et Creil
- Des bassins de vie résidentiels continus dans le triangle Epinay-Sarcelles-Saint-Leu
- Des chapelets résidentiels dans des secteurs où prédominent les espaces naturels (Montmorency, L'Isle Adam)

Une fréquentation d'environ **260 000 voyageurs par jour (JOB)**, dont 24 500 en heure de pointe du matin (comptages auto 2019)

- Des **missions longues** (Pontoise, Persan,) qui représentent **75% des flux**, et une **transversale Pontoise-Creil** moins de 5%
- 78% des usages pour motif travail/études



Projets de transport et de territoire connexes

Le territoire de la ligne H va bénéficier des investissements réalisés dans les nouveaux projets de transport. L'offre de transport sur le territoire se densifie et offre de nouveaux itinéraires.

- ➔ **Décembre 2020 – Janvier 2021 | Prolongement du métro 14 à Mairie de Saint-Ouen | 1,4 Mds€**
 - ✓ Accessible via une correspondance avec le RER C à Ermont-Eaubonne
- ➔ **2022 | Prolongement Ouest EOLE | 3,8 Mds € pour l'infrastructure et 1,8 Md€ pour le matériel roulant**
 - ✓ Correspondance avec la ligne H à Paris-Nord
- ➔ **2024 | Pôle Saint-Denis Centre | 60 M€**
 - ✓ Comprend la rénovation, la mise en accessibilité de la gare et optimise la correspondance entre la ligne H et le RER D :
- 2024 | Interconnexion RER D – gare GPE Saint-Denis-Pleyel – M14 et 16**
 - ✓ Accessible via une correspondance avec le RER D + projet d'insertion d'arrêt à Stade de France envisagé
- ➔ **Egalement :**
 - **Prolongement du T11 Express (phase 2) :** financements convenus pour la reprise des AVP, puis la réalisation des études PRO, dont le démarrage est envisagé fin 2021 – début 2022, ainsi que la poursuite des acquisitions foncières
 - **Horizon 2030 : finalisation du Métro 15 en rocade**
 - ✓ Interconnecté au RER C (les Grésillons), à la ligne J (Bois- Colombes), au RER D à Stade-de-France-Saint-Denis

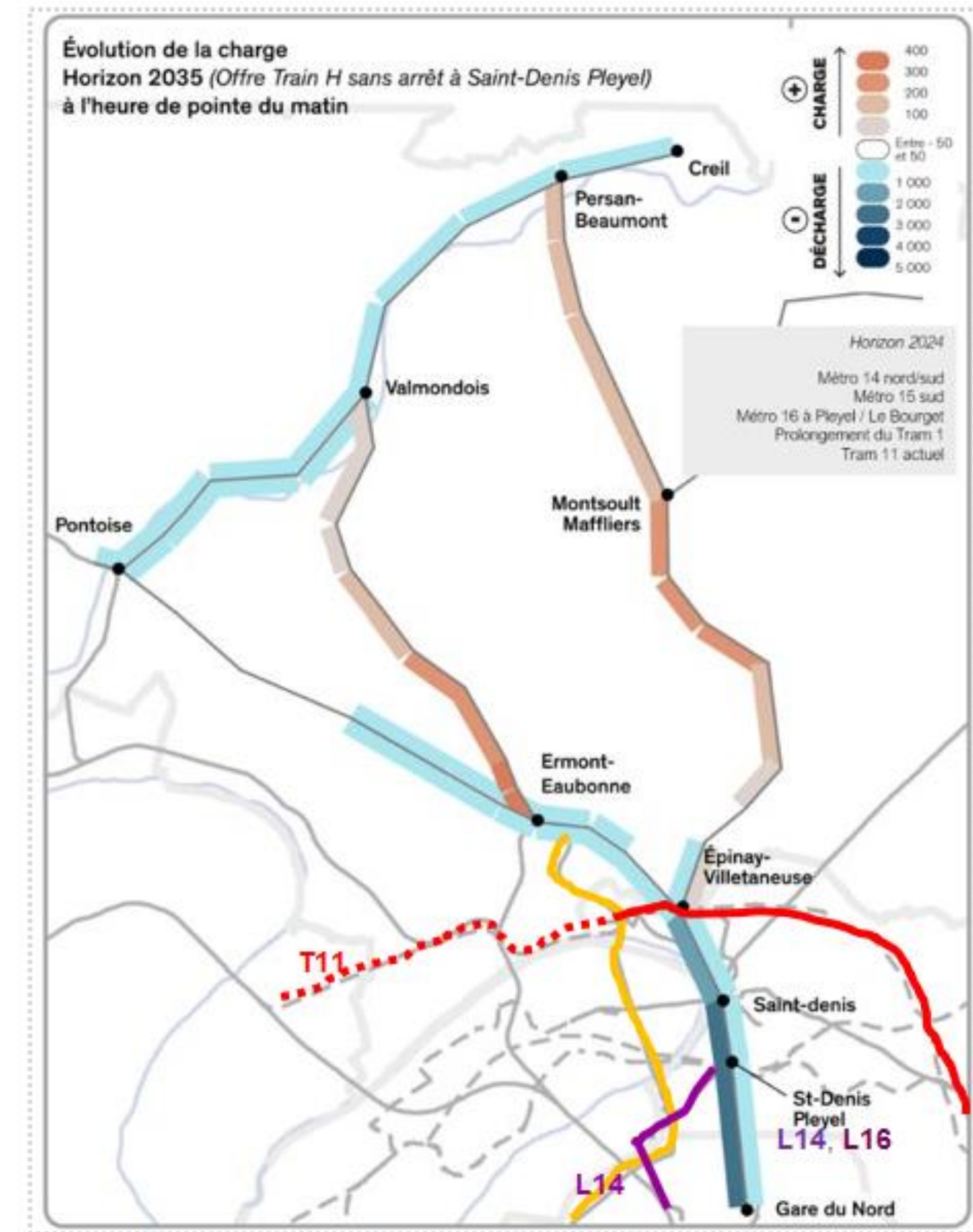
Evolutions de trafic attendues

Un territoire aux dynamiques diversifiées

- Les projections de croissance de la population à l'échelle de la région à horizon 2035 sont modestes.
- A une échelle plus fine, elles sont plus fortes en petite couronne que dans les départements de grande couronne
- La population du Val d'Oise est aujourd'hui jeune – léger vieillissement attendu au global à long terme. La part d'actifs croit donc de façon plus modérée que le reste de la population.

A offre identique sur la ligne H, les modélisations indiquent :

- Une légère croissance des branches Montsoult et Valmondois
- Une stagnation, voire décharge, sur la branche Pontoise (par le jeu des infrastructures nouvelles : le M14 rend le RER C plus attractif)
- Une décharge aux départs d'Ermont (RER C), d'Epina y (T11 Express), et de Saint-Denis (Tram 1 et 8)



Projections de trafic réalisées en 2017

Projets de transport horizon 2024 – P+E 2035

4 – Adaptation de l'offre aux besoins

Une offre globalement adaptée aux besoins

Axes	Nombre d'usagers par axe en Heure de Pointe du matin	Offre actuelle en Heure de pointe du matin
Sarcelles	4 000	4 omnibus
Saint-Leu	5 000	4 omnibus
Pontoise	5 200	4 semi-omnibus
Valmondois	6 000	4 semi-omnibus
Montsault	5 400	4 semi-omnibus
Creil-Pontoise	300	2 omnibus

Une offre conçue pour répondre aux usages

- Une structure d'offre par axe, correspondant aux caractéristiques du territoire et des besoins :
 - des missions courtes omnibus pour un maillage fin
 - des missions longues semi-omnibus pour des temps de parcours acceptables
- Une offre de pointe de 22 trains par heure dans le sens de la pointe (20 trains sur les missions radiales + 2 trains sur la transversale), limitée à 10 trains en heure creuse

Une fréquentation concentrée à l'approche de Paris, qui reste acceptable

- Quelques trains de pointe présentent des temps de trajet debout d'environ 20 minutes, à surveiller
- La fréquentation totale (assis + debout) reste raisonnable, même sur les trains les plus chargés (hors incidents)
- En week-end, on constate le samedi après-midi certains trajets debout atteignant 20 minutes, dont l'évolution constitue un point d'attention

Evolutions récentes de l'offre

Optimisation au Service annuel 2019

- **Suppression d'un trou de desserte** de 2h vers 15h entre Persan et Valmondois en semaine (espacement habituel de 1h en HC) :
- **Passage en service commercial de 9 trains techniques** entre Saint-Leu-la-Forêt et Valmondois, en contrepointe de matinée et de soirée et en pointe de matinée

Renforts de composition le samedi à partir du service annuel 2021 – Validés au Conseil Île-de-France Mobilités de juin 2020

En réponse aux demandes exprimées concernant le niveau de confort le samedi après-midi et soir, des trains circulants auparavant en unités simples **circuleront en composition double (UM)** :

- Mission Paris -> Persan-Beaumont via Montsoul-Maffliers, départ 17h34 (n°125765),
- Mission Paris -> Pontoise, départ 20h11 (n°123589),
- Mission Paris -> Pontoise, départ 20h41 (n°123591)

L'opération permet également un **renfort de composition de 10 trains supplémentaires**, appartenant aux mêmes lignes de roulement matériel. Ces trains partent entre 15h04 et 00h36 de leur gare d'origine (Paris Nord, Luzarches, Persan-Beaumont, Pontoise ou Ermont-Eaubonne) et desservent différentes branches de la ligne.

A noter : pendant la crise sanitaire, la fréquentation est surveillée quotidiennement et l'offre peut être adaptée en conséquence.

Etudes Schéma Directeur

1. Anticipation en HPM de 2 missions Sarcelles depuis Montsourt – Court terme – à approfondir.

- L'opération permet de décharger les missions Montsourt actuelles, le temps de trajet debout est diminué.
 - L'insertion dans la grille horaire semble possible dans le sens Montsourt-Maffliers → Sarcelles-Saint-Brice (pointe).
 - Les 2 trains visés arrivent à Paris à 7h17 et 7h47.
- Etude de conception horaire fine en cours

2. Création d'un arrêt à Stade-de-France Saint-Denis pour la ligne H – Horizon de réalisation 2029 – à approfondir

- Permet de réaliser une interconnexion directe entre la Ligne H et les métros du Grand Paris Express en gare de Saint-Denis Pleyel
- Opération de très grande envergure : nécessite de reprendre la totalité du plan de voies en gare (ligne H/TER + RER D)
- Investissement estimé à date à 250 M€. Prochaine phase d'étude financée : la CFI pour des EP complémentaires est soumise au Conseil Île-de-France Mobilités de décembre 2020.

3. Réflexion en cours sur un arrêt systématique en gare de Saint Denis - L'Île Saint Denis dans le sens province Paris (EP non réalisées). Articulation avec le projet précédent à affiner.

4 – ADAPTATION DE L'OFFRE AUX BESOINS

Création d'un arrêt à Stade-de-France Saint-Denis pour la ligne H – Focus sur l'opération

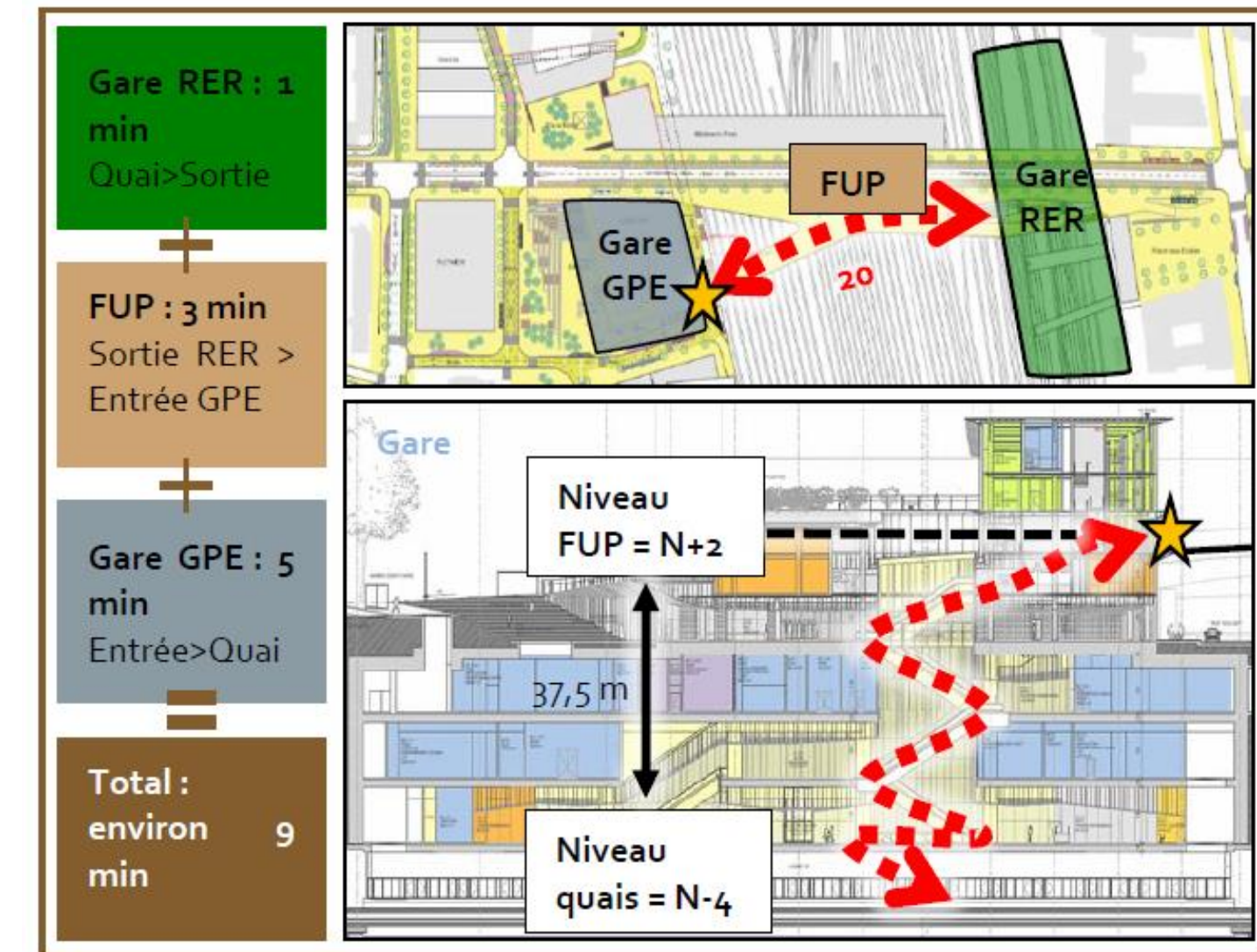
Objectif : permettre l'interconnexion ligne H – GPE

Projection 2024 initiale : pas de quais en gare sur les voies de la ligne H

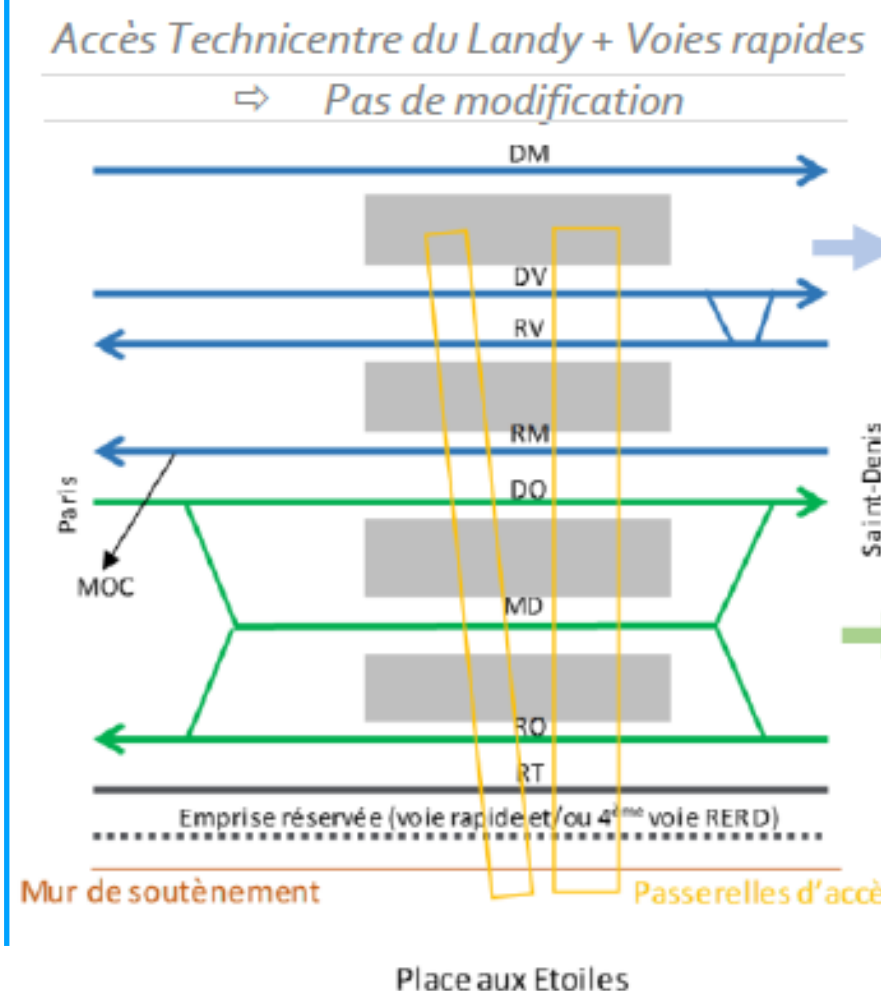
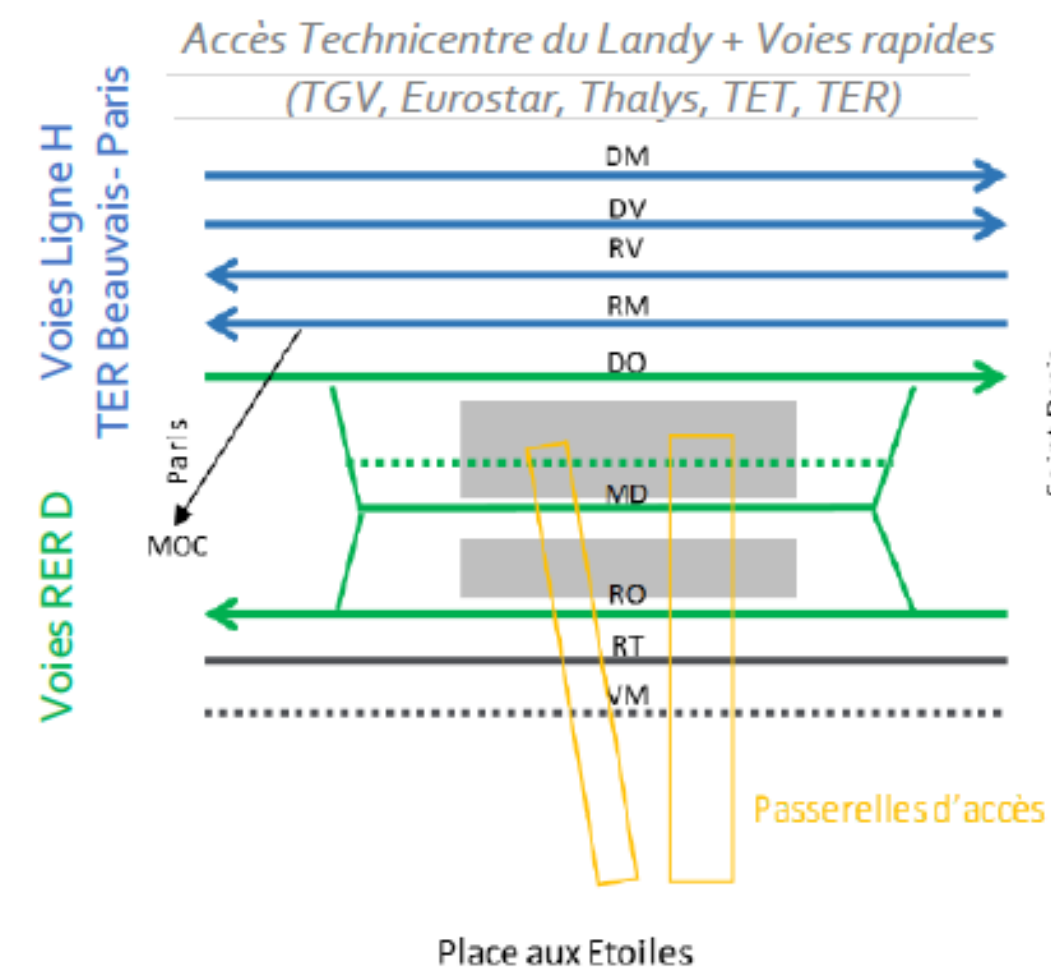


Situation actuelle

Opération : création des infrastructures pour permettre l'arrêt des trains et la correspondance H – GPE via le FUP



Plan de voies étudié



4 – ADAPTATION DE L'OFFRE AUX BESOINS

Création d'un arrêt à Stade-de-France Saint-Denis pour la ligne H – Focus sur l'opération

2. Création d'un arrêt à Stade-de-France Saint-Denis pour la ligne H – Focus sur l'opération

Etudes réalisées et à venir

❖ Schéma directeur H – études réalisées en 2016 - 2017

- **Infrastructures en gare** : environ 200M€_{CE2016} auquel il faut ajouter des investissements en ligne pour l'exploitation => total environ 250M€
- **Phasage travaux proposé sur 3 ans** : des impacts inédits sur l'exploitation des lignes à partir de 2026
 - Ligne H : en heures de pointe, 12 tr/h au lieu de 20 pendant un an
 - RER D : non desserte de la gare Stade de France pendant plusieurs semaines
- **Des études d'exploitation** ayant conduit à plusieurs scénarios. Hypothèses communes aux scénarios : insertion de 2 minutes dans la grille horaire.
- **Etudes socio-économiques** réalisées selon l'instruction ministérielle :
 - Prévisions de trafic : 5000 voyageurs intéressés par l'arrêt, dont la moitié pour correspondre avec le GPE
 - Evaluation négative

❖ Ateliers d'analyse de la valeur en 2019

- Des ateliers multi-acteurs organisés par le CD95 **ayant confirmé l'intérêt du projet**
- Identification de pistes d'optimisation du bilan socio-économique

❖ Lancement d'études préliminaires complémentaires : signature de la convention de financement fin 2020

- **Poursuite des études confirmée lors du COPIL du 12-12-19**
- Intégration ou réintégration de fonctionnalités au projet -> **étude d'un nouveau plan de voies**
- **Mutualisation avec l'opération de 4^e voie pour le RER D**
- Test d'une autre méthode de construction horaire pour limiter les impacts
- Actualisation de l'évaluation socio-économique
- Une attention particulière apportée **au phasage des travaux**, et aux impacts de l'opération sur la **robustesse de la ligne** (tests de robustesse)

Temps d'échange

5 – Qualité de Service

Perception voyageurs : globalement satisfaisante avec des pistes de progrès

Taux de satisfaction vis-à-vis :

<ul style="list-style-type: none"> • De la qualité de service globale TN 69,5% 	✓	83,1%
<ul style="list-style-type: none"> • Du sentiment de sécurité à bord TN 86,1% 	✓	89,6%
<ul style="list-style-type: none"> • De l'efficacité des agents TN 86,6% 	✓	86,5%
<ul style="list-style-type: none"> • De la propreté des trains TN 67,9% 	✓	87,6%
<ul style="list-style-type: none"> • Du fonctionnement des escaliers mécaniques TN 76,3% 	✗	64,9%
<ul style="list-style-type: none"> • De la gestion des situations perturbées TN 69,9% 	✗	73,7%

Nos actions :

Nudges monumentaux à Gare du Nord pour limiter les coups de poing d'arrêt d'urgence et les incivilités, associé à des opérations de sensibilisation et verbalisation des actes d'incivilité sur équipements.

Pilotage resserré des contrats de maintenance de l'élévatique et opportunité des **travaux StatioNord**

Mise en place de **Centres de Commandement Opérationnel**



Projets en cours



ACCESSIBILITÉ

La mise en accessibilité
de 16 gares d'ici 2021

4 GRANDS PÔLES EN TRAVAUX

Saint-Denis, Epinay
Villetaneuse, Pontoise et
Persan Beaumont

BILLETIQUE

Un programme de
modernisation pour la
billettique

SERVICES

Labellisation de parkings
relais,
déploiement de commerces
et de nouveaux services en
gares

Zoom sur les pôles de Persan-Beaumont, Pontoise et Epinay

Persan-Beaumont

- Labellisation d'un parc-relais
- schéma directeur accessibilité
- Sanitaire automatique

Dates des travaux : 2016-2021
(avec des intervalles sans travaux)



Pontoise

- Labellisation d'un parc relais
- Rénovation patrimoniale du BV
- Modernisation de la billettique
- schéma directeur accessibilité
- Véligo
- Sanitaire automatique

Dates des travaux : 2014-2021
(avec des intervalles sans travaux)



Epinay

- Rénovation patrimoniale du BV
- schéma directeur accessibilité
- Rénovation du parking et du parvis
- Sanitaire automatique
- Modification des accès et installation de la dernière génération de CAB MT

Dates des travaux : 2016-2021 (
avec des intervalles sans travaux)



Zoom sur le pôle de Saint Denis

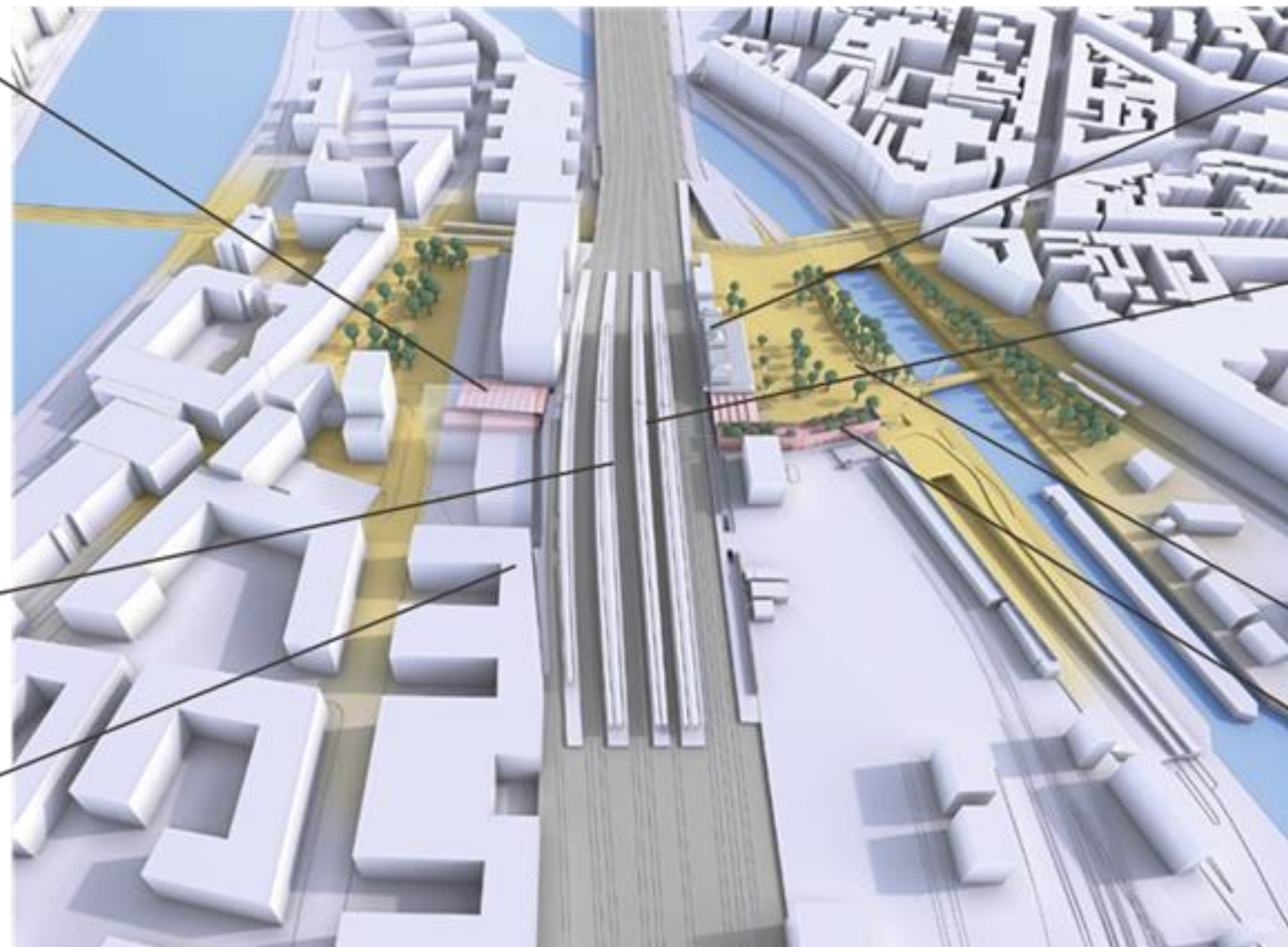
- SDA (rehaussement des quais, nouveau passage souterrain)
- Nouveau bâtiment voyageurs (dont services et commerce) et reprise du parvis côté l'Est
- Nouvel accès à l'Ouest (dont services et commerce)
- Reconfiguration de l'accès actuel Ouest (dont commerce)
- Véligo à l'Est et à l'Ouest

Dates des travaux : 2020-2024

Accès + BV
ouest - 2023

Rehaussement
des quais +
abris - 2022

Accès Charles
Michels 2024



BV historique +
bâtiments annexes -
2024

Nouveau PASO
- 2022

Parvis - 2022

BV + accès est
Début 2023

Ripage sous les voies du nouveau souterrain
le 16.09.20



Zoom sur l'accessibilité

- 11 gares accessibles
- 7 gares en travaux
- 6 gares à l'étude



Zoom sur les services en gare

Service	Déploiement
Parcs relais	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 parcs relais labellisés ➤ 3 parcs relais en travaux ➤ 3 sites potentiels identifiés
Stationnement vélo sécurisé Véligo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 gares équipées ➤ 2 expérimentations ➤ 2 sites pressentis
Toilettes automatiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 24 gares équipées ➤ 2 gares en travaux ➤ 3 gares à l'étude
Abris confortables	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 gares équipées
Micro-crèches	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 gares équipées ➤ 1 gare en travaux
Espaces d'attente connectés « Work & station »	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 12 gares équipées ➤ 7 gares en travaux
Retrait de colis « Collect & Station »	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 12 gares équipées de Pick-Up (La Poste) ➤ Déploiement d'Amazon Lockers dans 14 gares (en cours)
Boîtes à livres	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 10 Boîtes à livres prévues d'ici mi 2021



Temps d'échange