

Audit RER B

Présentation du plan d'action

17/10/2023

Contexte et objectifs

Constats

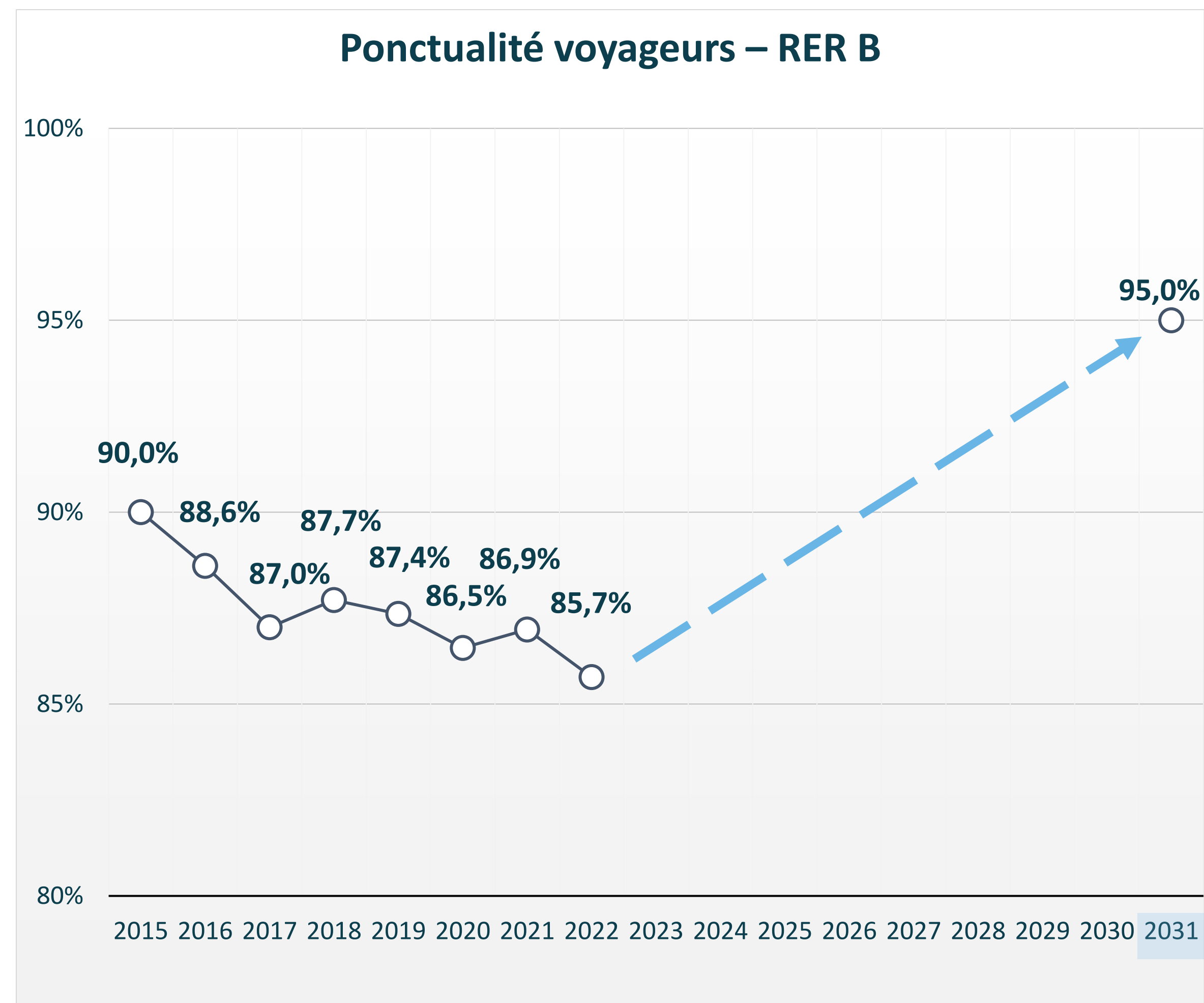
- Depuis 2015, une **dégradation de la qualité de service est observée sur le RER B**, avec notamment une ponctualité voyageurs insuffisante et une récurrence des perturbations
- La baisse de qualité de service ne s'explique pas par une cause majeure mais pas une **multitude de facteurs** endogènes et exogènes à la ligne, malgré les efforts fournis et les plans d'action déjà lancés

Audit complet du RER B

Ce contexte a généré de fortes attentes des usagers. Île-de-France Mobilités a lancé **un audit complet du RER B**, venant en complément des actions en cours au sein de la RATP, SNCF Transilien et SNCF Réseau.

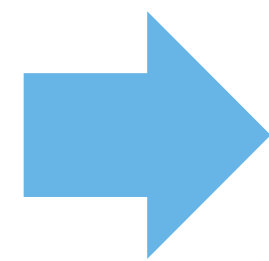
Objectifs de la démarche

- **Mieux comprendre collectivement les sources de dysfonctionnement et la baisse de ponctualité depuis 2015**
- **Identifier les actions à mettre en œuvre pour permettre de stopper cette baisse de performance et redresser progressivement et durablement la qualité de service, avec un objectif de +1% de ponctualité par an en moyenne.**



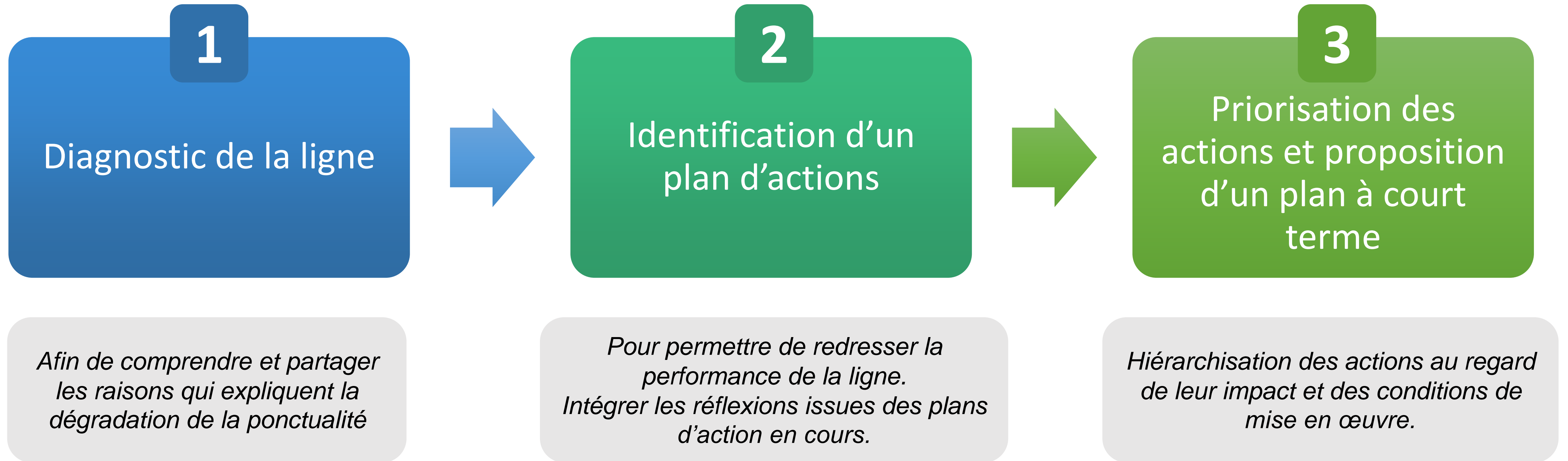
Contexte et objectifs

Une démarche menée par IDFM en lien avec les acteurs de la ligne



La réalisation de l'audit a été confié au groupe de travail constitué de **Yves Ramette**, **Rail Concept** et **SETEC**

Un audit en 3 phases



L'audit s'inscrit dans la continuité des réflexions et des projets en cours sur le RER B :

- investissements sur les infrastructures, les systèmes et le matériel roulant (près de 5 Mds€),
- projets de rénovation et de renouvellement des infrastructures,
- plans d'actions internes des opérateurs et gestionnaires d'infrastructure...

Diagnostic

Objectif : comprendre les raisons de la dégradation de la ponctualité

Réalisations :

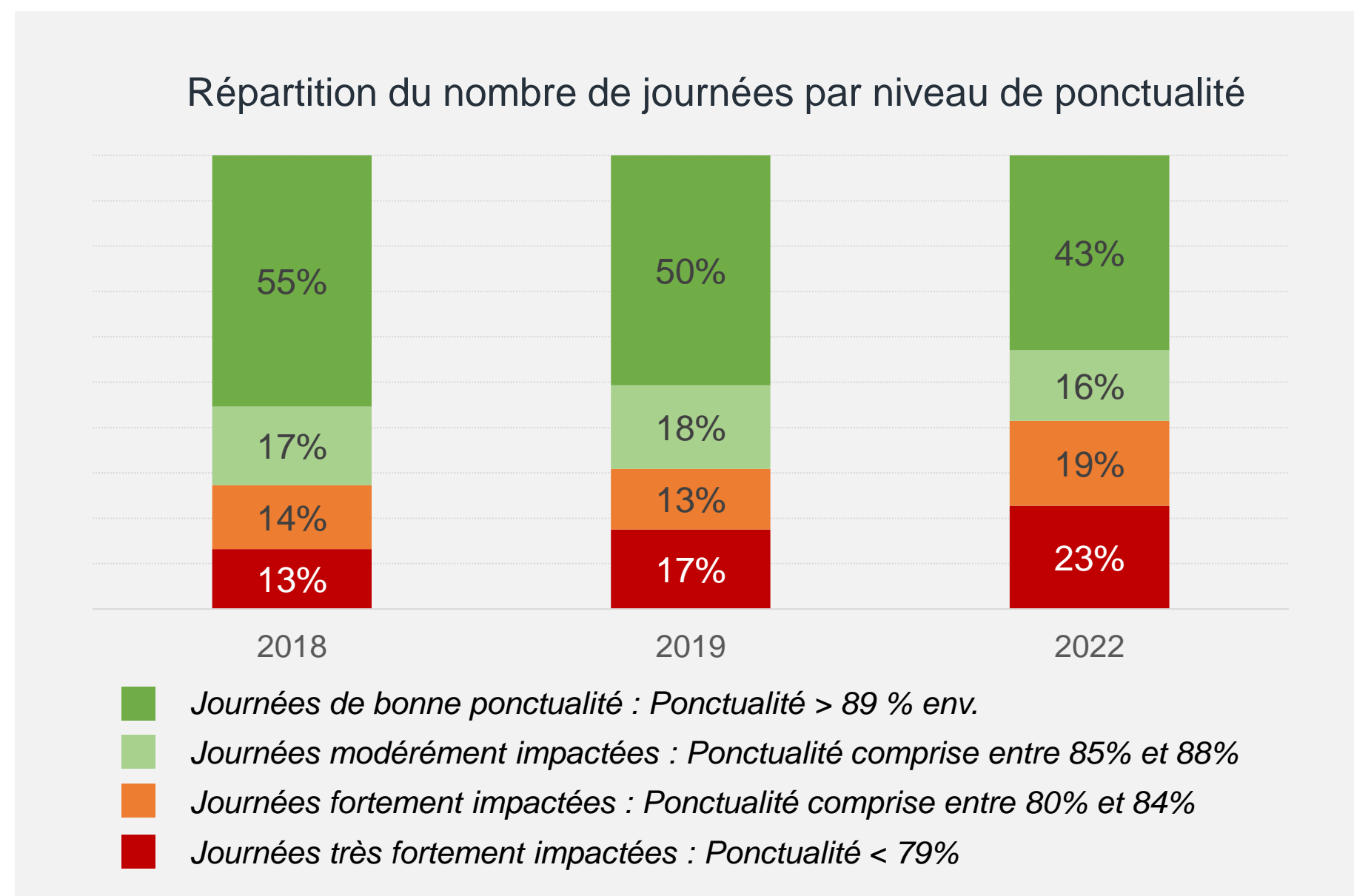
- **25 entretiens** auprès d'un panel large d'acteurs de la ligne B : DLU, RATP, SNCF Transilien, SNCF Réseau, Île-de-France Mobilités et associations d'usagers.
- **Visites terrain**
- **Intégration des REX et des plans d'actions en cours**
- **Analyses précises** (travaux, maintenance MR, incidentologie, etc.)
- **Analyse des bases de données** d'incidents depuis 2018

Diagnostic – Analyse des incidents

Augmentation des journées à fort impact

Depuis 2018 on observe une **diminution des journées avec une bonne ponctualité (passant de 55% à 43%)** et une **augmentation des journées à très fort impact pour les usagers (passant de 13 à 23%)** .

Les incidents qui vont générer ces journées à fort impact sont des incidents « rares » en nombre mais qui vont induire des perturbations importantes.



Une incidentologie qui ne permet pas un retour à la normale rapide

Depuis 2018, augmentation également du bruit de fond :

- génère des petites perturbations récurrentes pour les usagers
- complexifie le retour à la normale des situations à fort impact

Bruit de fond : constitue la moitié des incidents. Ce sont en majorité, des incidents répertoriés comme liés à la conduite et à l'exploitation/régulation (possibilité de causes sous-jacentes autres)

Incidents majeurs : principalement des faits de sociétés/malveillance et des incidents liés aux infrastructures.

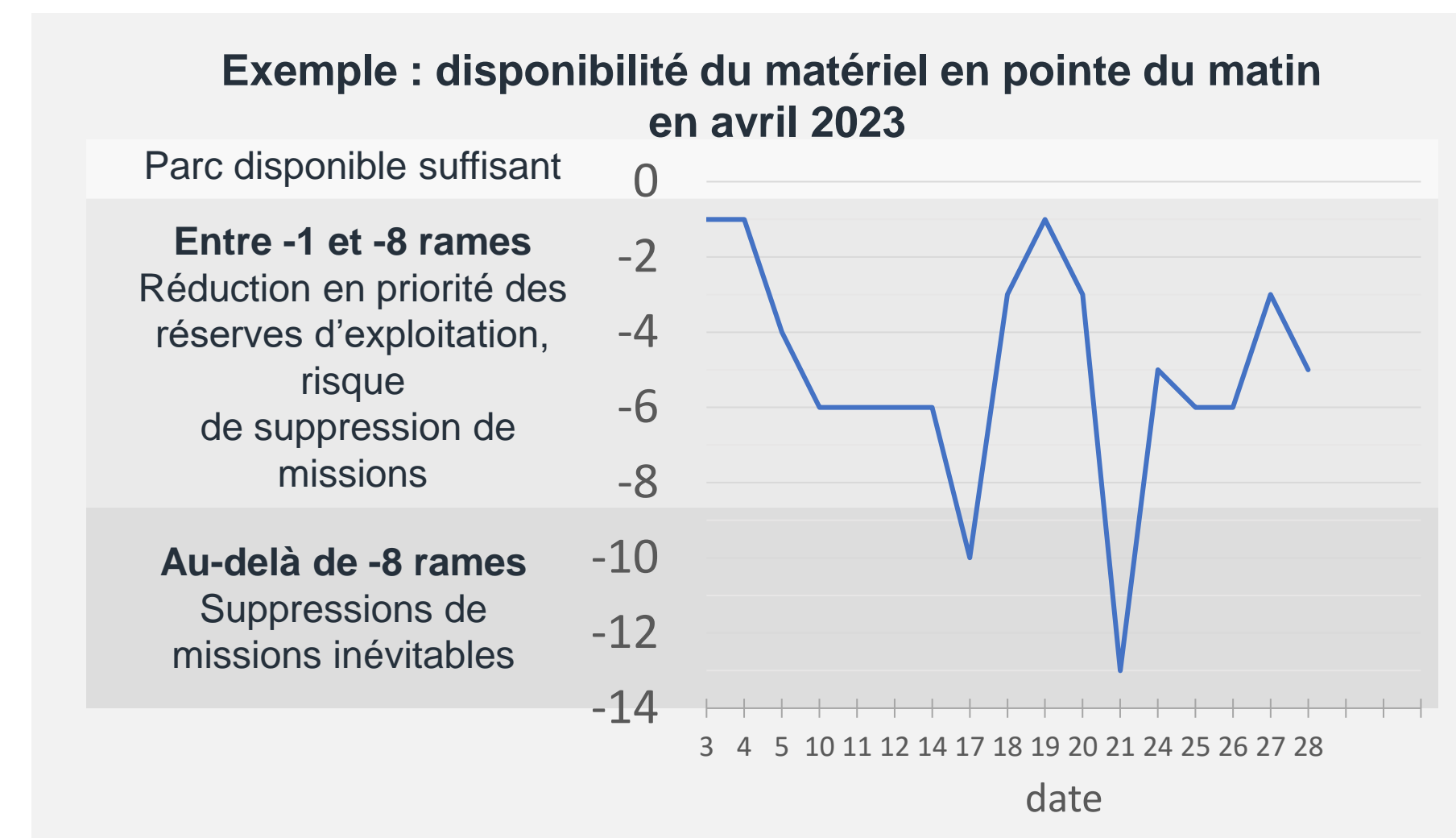
Depuis 2018 les impacts liés aux incidents matériel roulant sont en forte hausse (+54%) ainsi que ceux liés aux faits de sociétés/malveillance (+44%).

Diagnostic

Disponibilité insuffisante du matériel roulant

Début des remontées usagers pour des suppressions de missions au départ de Mitry vers mai-juin 2022.

En 2022, **seulement 80,7% des journées avec un nombre de rames disponibles suffisant pour réaliser strictement l'offre**, sans compter les 8 rames de réserves d'exploitation qui devraient également être disponibles.



Un léger décalage entre le volume nécessaire pour assurer le service : 149 rames, et les 148 rames actuellement disponibles. Les 6 rames non disponibles pour rénovation MI84 avaient bien été prises en compte dans le dimensionnement de parc MI84 au moment du transfert du RER A vers le RER B.

=> Le dimensionnement du parc n'explique pas l'ampleur des difficultés rencontrées.

Cette non-disponibilité s'explique principalement par les **difficultés liées à la maintenance, en lien avec la mise en service du site de Mitry, les travaux et la complexité de la gouvernance** :

- **Sous-utilisation du site de Mitry** : sur 1 journée, 5 éléments reçus en moyenne sur 9 possibles
- **Interfaces importantes avec les travaux** : étés 2022 et 2023 avec de longues périodes d'indisponibilité de l'atelier de Massy + contraintes d'échanges de rames pendant les travaux. Hors des périodes d'été : question de l'alimentation électrique de Mitry, contraintes liées aux ITC de soirées et de weekend...
- **Priorités opérationnelles** : préférence donnée à l'exploitation vs. la maintenance, induisant du retard de maintenance
- Absence de système de localisation des rames sur le périmètre SNCF, absence d'outil d'ordonnancement des interventions techniques Massy/Mitry, process à adapter...

La responsabilité de ces difficultés est partagée entre acteurs => coordination DLU, MRF, SNCF Réseau etc. indispensable

Diagnostic

Principales conclusions

1. **La gestion des interfaces entre les acteurs est au cœur de la majorité des problématiques identifiées.** La multiplicité des intervenants **complexifie la prise de décision et le pilotage de la performance** à l'échelle de la ligne, sur l'ensemble de ses composantes. Les différences culturelles entre les 3 entreprises (Transilien, RATP et SNCF Réseau) se ressentent sur le plan opérationnel (conduite, régulation), mais également dans la partie conception et analyse de la production (outils et systèmes d'information différents).
2. **Le système dans son ensemble n'est plus suffisamment performant pour répondre au niveau de fréquentation de la ligne et aux attentes des usagers.**
3. **Le volume et la densité de travaux sur la ligne impactent l'ensemble du fonctionnement de celle-ci** (voyageurs, exploitation, maintenance des infrastructures et du matériel roulant). La coordination des deux gestionnaires d'infrastructure pourrait être améliorée **sur la programmation des travaux** et sur les problématiques d'infrastructure communes. Cette coordination est cruciale étant donnée **la recrudescence des impacts travaux sur l'exploitation quotidienne du RER B, qui désormais ne sont plus limités aux seules périodes de weekend et d'été.**
4. **Le matériel roulant a un rôle important dans les difficultés actuelles de la ligne.** Sa fiabilité, sa maintenance ainsi que la disponibilité des rames ces derniers mois ne sont pas suffisants. **La gestion des interfaces** avec l'exploitation, l'infrastructure, la programmation des travaux et la gouvernance globale est également un élément clé dont l'efficacité pourrait être améliorée.
5. La ligne B est marquée **par un impact fort de grands incidents** sur son exploitation (incidents « faits de société » et « installations » ou cumul d'incidents). La présence d'un bruit de fond complexifie la gestion de ces incidents et mène à un nombre important de journées très insatisfaisantes.

Plan d'action

»» Structuré autour de 5 enjeux principaux

1. Retrouver une disponibilité du matériel roulant en phase avec les besoins
2. Adapter la gestion des circulations au mass-transit
3. Renforcer la coordination autour des travaux
4. Renforcer la dynamique positive dans la gouvernance du RER B
5. Développer des outils et systèmes d'information communs

»» Décliné en actions concrètes dont 14 prioritaires

14 actions prioritaires

- 1. Retrouver une disponibilité du matériel roulant en phase avec les besoins
- 2. Adapter la gestion des circulations au mass-transit
- 3. Renforcer la coordination autour des travaux
- 4. Renforcer la dynamique positive dans la gouvernance du RER B
- 5. Développer des outils et systèmes d'information communs

| | Description | Réponse aux enjeux | Horizon |
|---|---|--------------------|-------------|
| 1 | Adapter la rénovation des MI84 pour augmenter le parc disponible sur la ligne | 1 | D'ici 1 an |
| 2 | Améliorer l'efficacité du site de maintenance du matériel roulant de Mitry | 1 | D'ici 1 an |
| 3 | Définir des objectifs de performance contractuels entre SNCF Réseau et IDFM | 4 | Court terme |
| 4 | Adapter l'organisation pour renforcer la prise de responsabilité commune des entreprises RATP et SNCF Transilien et Réseau sur l'ensemble de la ligne | 4 | D'ici 1 an |
| 5 | Mettre en place un outil d'ordonnancement partagé entre SNCF et RATP, commun aux deux sites de Massy et Mitry, pour les interventions techniques à projeter sur le matériel roulant sous contrôle de la maintenance, et développer un outil de localisation des rames au nord de la ligne | 1 5 | D'ici 1 an |
| 6 | Garantir l'utilisation des voies directes à la mise en service du CDG Express via la priorisation du RER B en situations perturbées | 2 | Court terme |
| 7 | Anticiper la mise en commun des travaux à l'échelle de la ligne entre les gestionnaires d'infrastructure SNCF Réseau et RATP | 3 4 | D'ici 1 an |

14 actions prioritaires

- 1. Retrouver une disponibilité du matériel roulant en phase avec les besoins
- 2. Adapter la gestion des circulations au mass-transit
- 3. Renforcer la coordination autour des travaux
- 4. Renforcer la dynamique positive dans la gouvernance du RER B
- 5. Développer des outils et systèmes d'information communs

| | Description | Réponse aux enjeux | Horizon |
|----|--|--------------------|----------------------|
| 8 | Améliorer la coordination des acteurs entre la planification des travaux et le maintien de l'activité sur l'atelier de Mitry | 1 3 4 | D'ici 1 an |
| 9 | Renforcer les moyens d'intervention de SNCF Réseau pour une résolution plus rapide des incidents d'infrastructure : facilités de circulation en voirie des agents, faciliter le traitement simultané de plusieurs incidents. | 2 | D'ici 1 an |
| 10 | Faciliter les évolutions réglementaires sur le périmètre SNCF Réseau pour s'adapter aux particularités du RER B. Accompagner les évolutions opérationnelles associées. | 2 | D'ici 1 an |
| 11 | Mettre en œuvre des outils pour faciliter l'exploitation des circulations sur les points clés de la ligne | 2 5 | D'ici 1 an |
| 12 | Réévaluer régulièrement l'efficacité des dispositifs visant à limiter les incidents externes (régulateurs de flux sur les quais, prise en charge des malaises voyageurs, équipes cynophiles) | 2 | En continu |
| 13 | Unifier les systèmes d'informations et les pratiques pour répertorier les incidents et leurs impacts. Réaliser périodiquement des analyses critiques de ces données pour rendre compte des tendances d'évolution sur le long terme de la performance de la ligne. | 5 | Court et moyen terme |
| 14 | Acter formellement la mise en œuvre du CCU B/D | 2 4 | D'ici 1 an |

Mise en œuvre du plan d'action

Le redressement de la performance du RER B et la mise en œuvre du plan d'action nécessite le **plein engagement de l'ensemble des acteurs**. Ce plan d'action requiert un travail important et sa mise en œuvre ne sera réussie sans une coordination et un dialogue approfondi.

L'engagement des acteurs sera d'autant plus nécessaire que les contraintes et défis, liés notamment aux travaux et à l'exploitation de la ligne, sont amenés à s'accroître dans les années à venir. **L'augmentation de la ponctualité de 1% par an en moyenne est à la fois ambitieuse et indispensable pour les usagers**. A plus long terme, la réalisation des grandes opérations lancées sur le RER B (NExTEO, MI20, CCU B/D) apportera des gains d'ampleur.

Une présentation des principales actions à la RATP, SNCF Transilien et SNCF Réseau a été réalisée pendant l'été. **A noter que plusieurs actions ont été amorcées en parallèle de la réalisation de l'audit.**

La participation de la Direction de Ligne Unifiée, de la RATP, SNCF Transilien et SNCF Réseau à l'audit du RER B est un point particulièrement positif. **Cette dynamique est à poursuivre pour mettre en œuvre le plan d'action.**

Le suivi de ce plan d'action sera piloté par IDFM.

Un reporting serré de l'avancement des actions ainsi que de la performance du RER B sera demandé aux opérateurs et gestionnaires d'infrastructure.

Merci

