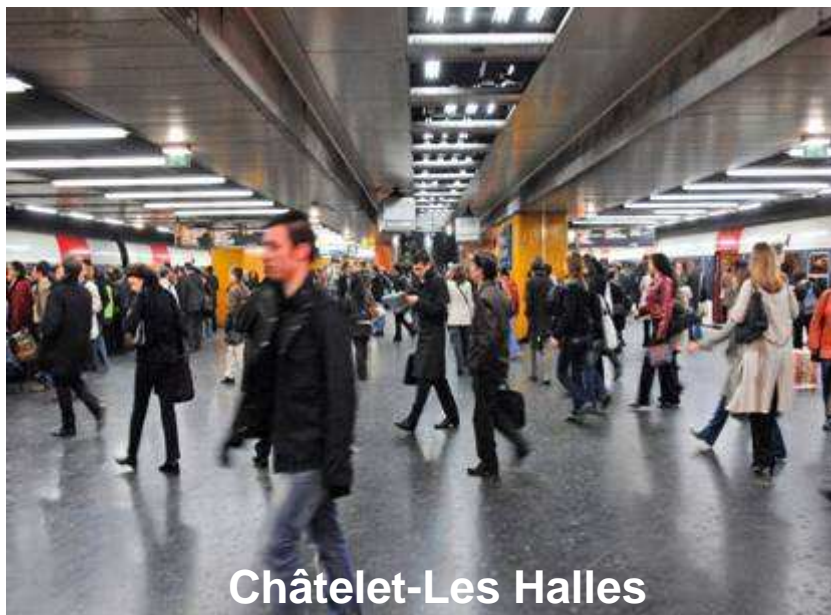


# Les plans d'actions pour l'amélioration de la régularité de la **Ligne A**

## Chantiers prioritaires des 2 entreprises

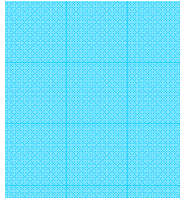


Présentation au STIF  
le mercredi 25 juin 2009 (1<sup>er</sup> comité de ligne RER A)



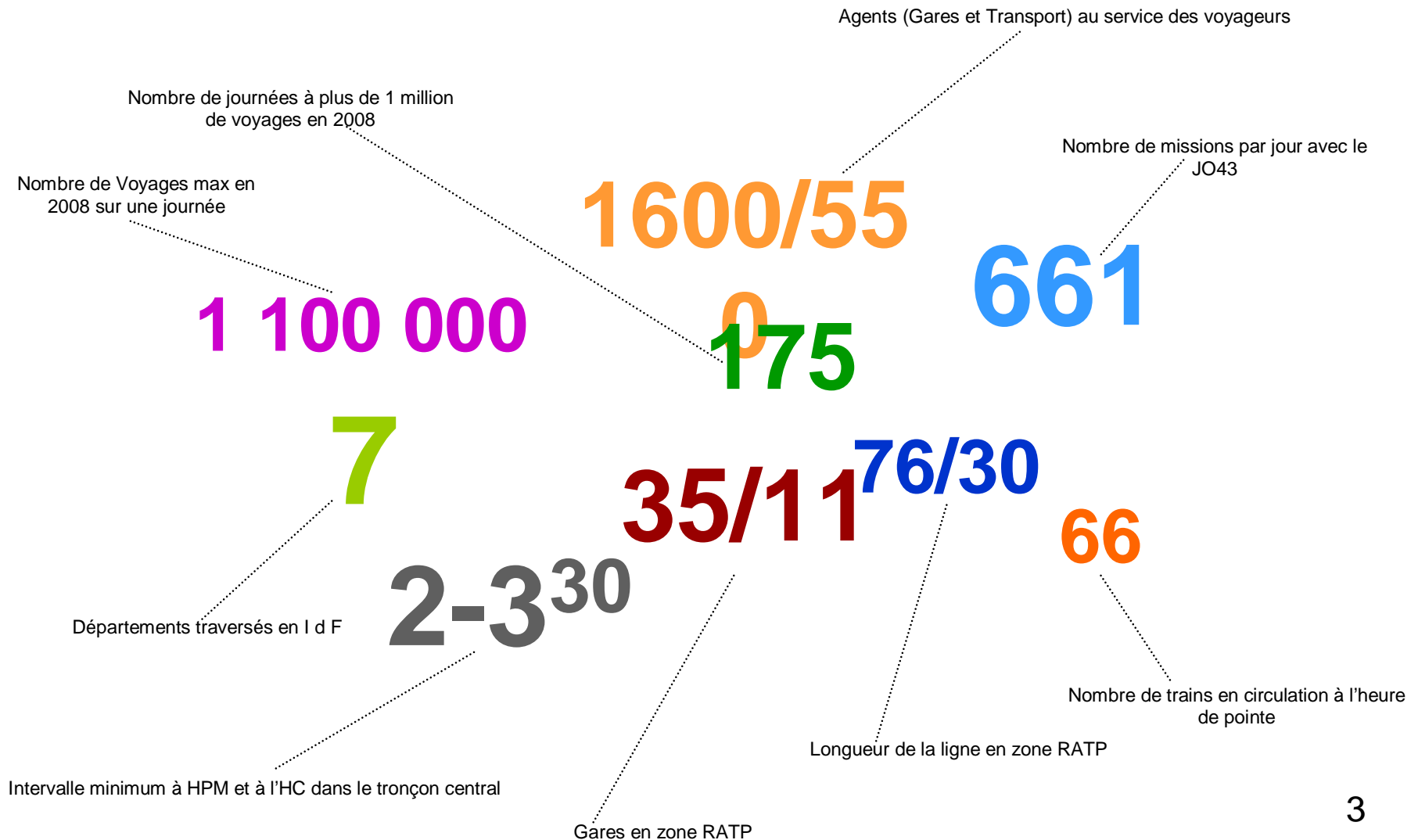
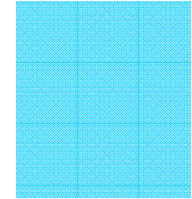
Châtelet-Les Halles





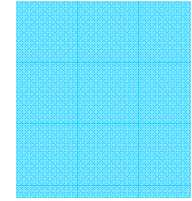
# Contexte

# Contexte en quelques chiffres



Et 3 types de matériel roulant à gérer !

# Contexte en quelques chiffres



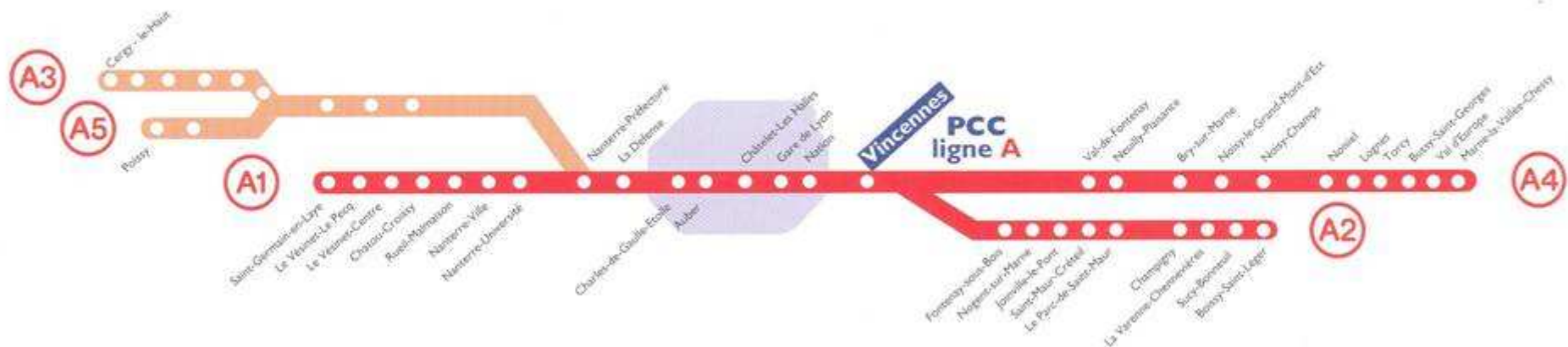
Nombre de voyageurs en 2008

**300 Millions**

# RER A dans ses grandes lignes

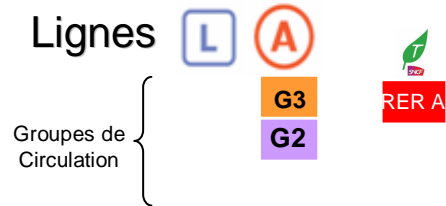
Une desserte très étendue :

- 7 départements traversés sur 8 en Ile de France
- 75 communes de banlieue et 11 arrondissements de Paris desservis
- liaison avec les 2 villes nouvelles de Cergy-Pontoise et de Marne La Vallée
- 2 branches à l'Est (A2-A4) et 3 à l'Ouest (A1-A3-A5)
- 3 lignes de RER en correspondances (**B** – **D** - **E**)
- vitesse commerciale de 49,6 km/h
- 3 ateliers de maintenance, 3 types de matériel roulant



# RER A dans ses grandes lignes

## Paris Saint Lazare



M : Montants JOB

### L'offre routière de Transilien

#### Noctilien :

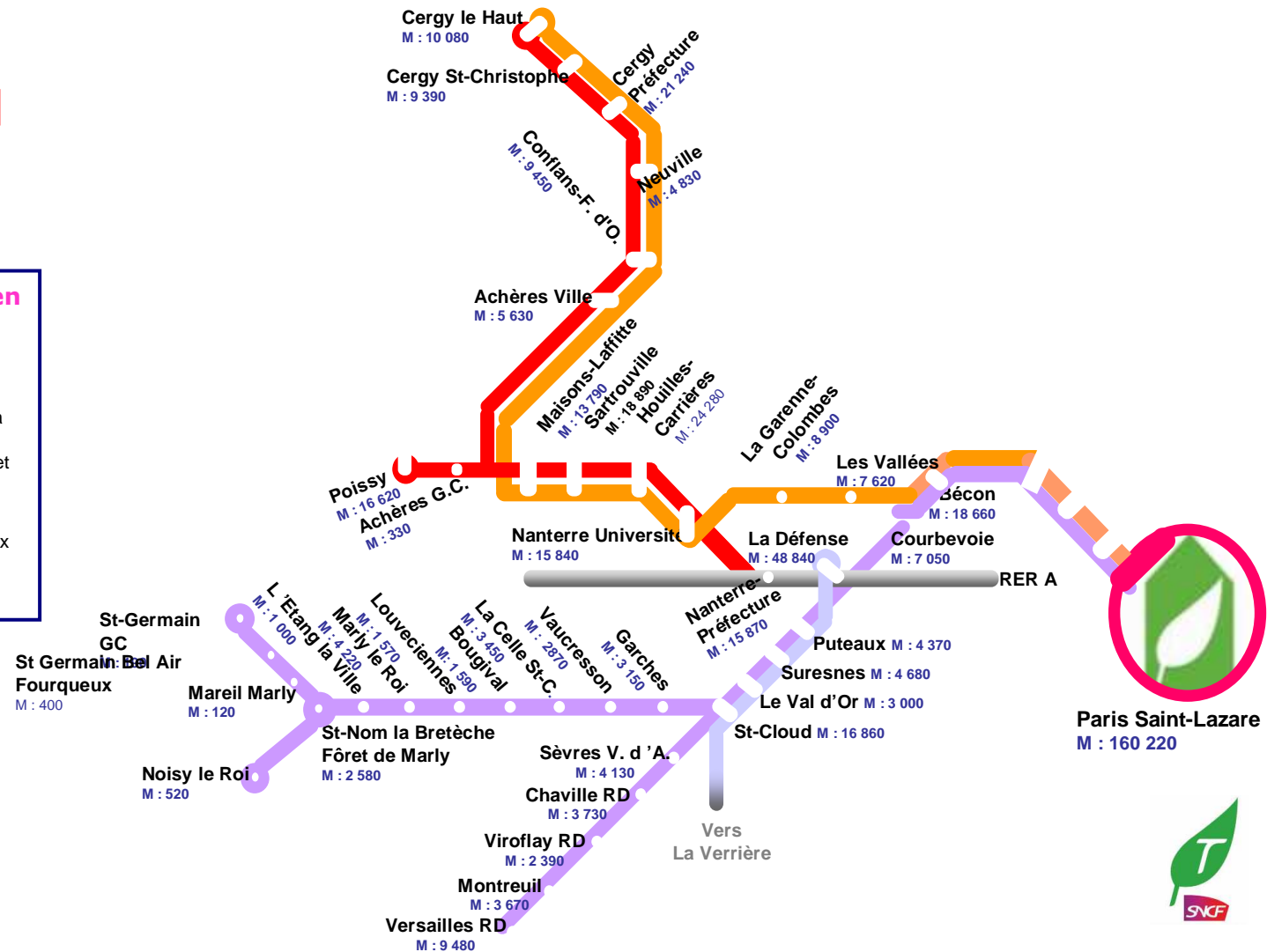
**N 150** Paris Gare Saint Lazare / Cergy Le Haut via Montigny Bauchamp

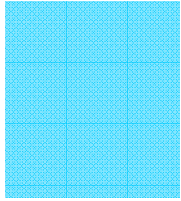
**N 151** Paris Gare Saint Lazare / Mantes la Jolie

**N 152** Paris Gare Saint Lazare / Cergy le Haut via Maison Laffitte et Conflans Ste Honorine

**Bus Transilien** (extrême soirée) : Conflans / Mantes La Jolie via Les Mureaux

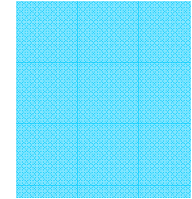
**Transport d'Approche à la Demande** (TAD) Port Villez et Menerville



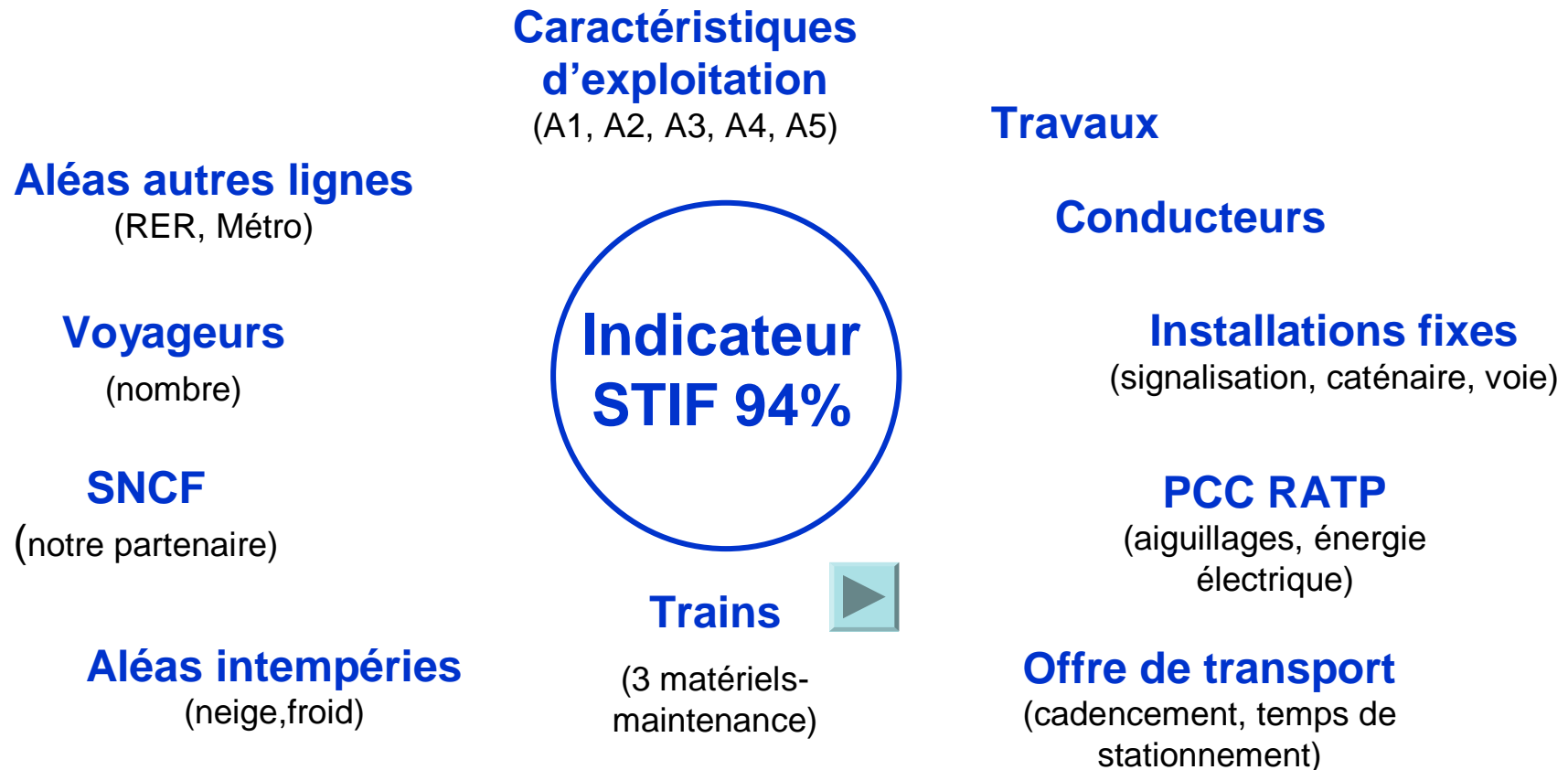


# Régularité

# Régularité



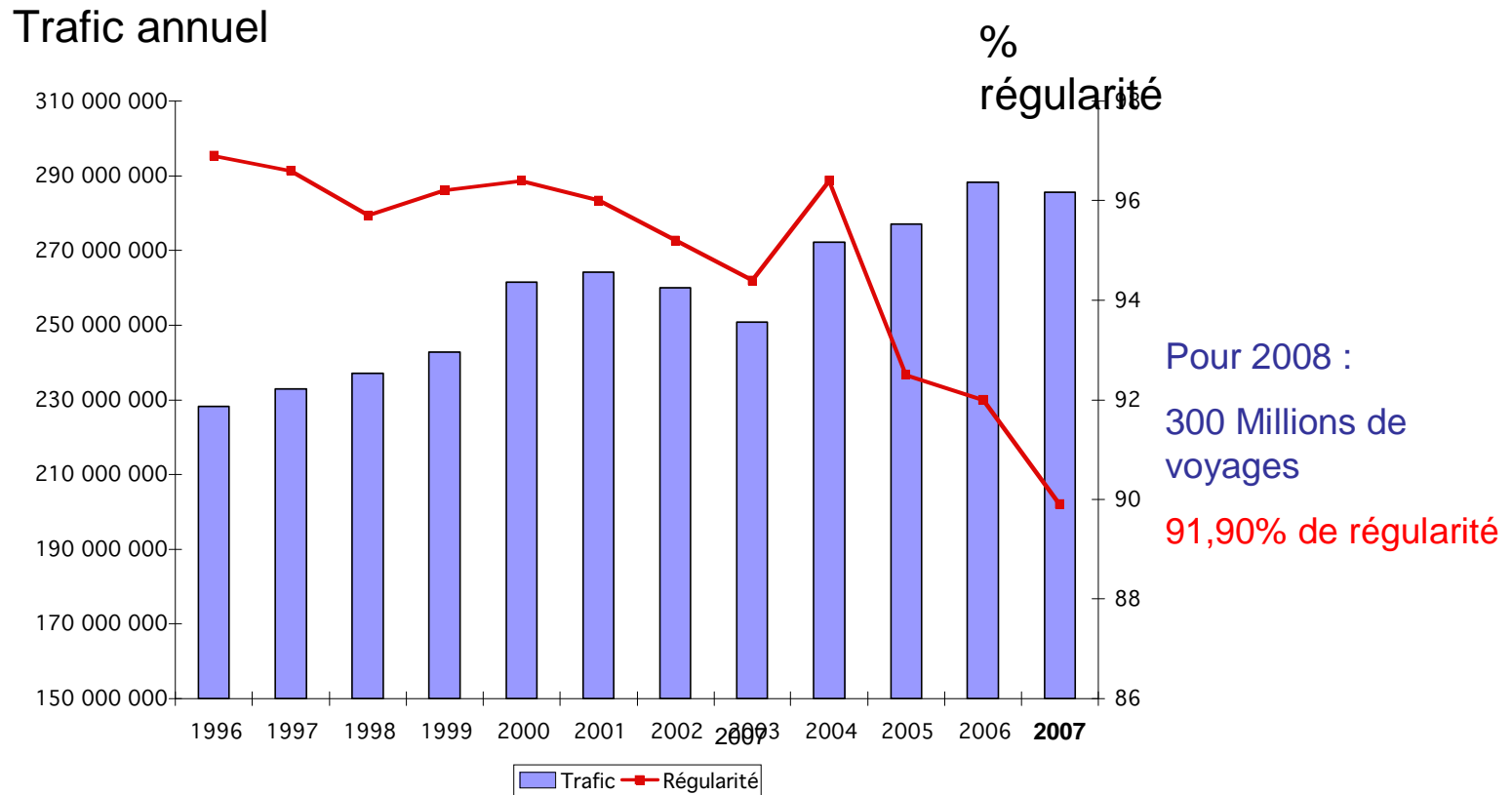
C'est une équation avec de nombreux paramètres et de nombreuses composantes :



...et donc beaucoup de contraintes à gérer au quotidien pour atteindre l'objectif de 94% !

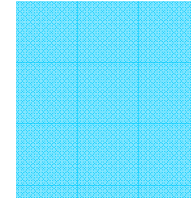


# Impact du trafic sur la régularité



**Régularité : % de voyageurs qui arrivent à l'heure ou avec un retard inférieur à 5 mn à leur gare de destination**

# Objectifs du plan d'actions régularité



- **- Objectifs**

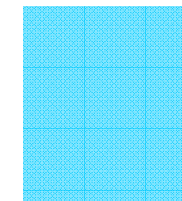
- Réduire et maîtriser les temps de stationnement
- Diminuer le nombre d'incidents de cause interne (exploitation-maintenance)
- Améliorer les temps d'intervention
- Augmenter la capacité de la ligne

- **- Délais**

Court terme : depuis 2008 → mesures de management et d'exploitation

Moyen/long terme : 2010 et + → mesures de maintenance/logistique et augmentation de la capacité de transport

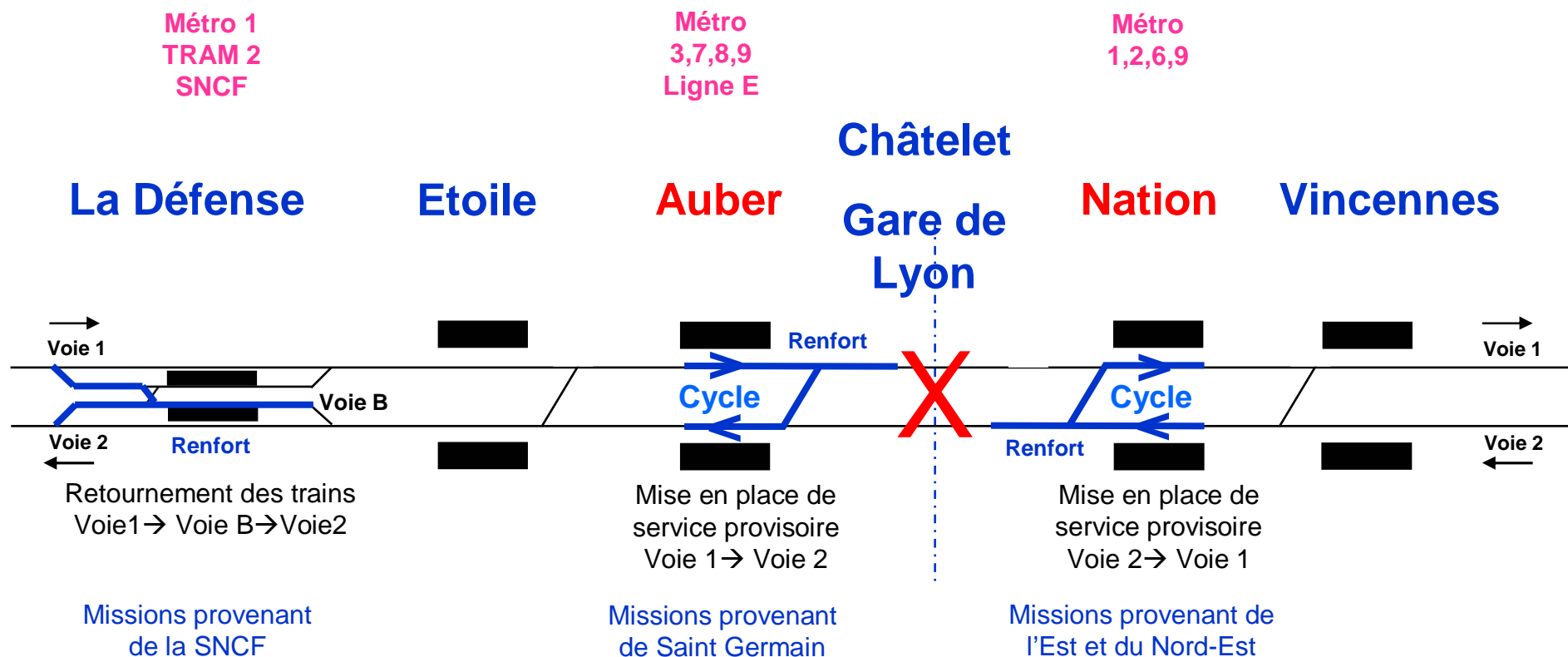
# Le plan d'actions à court terme



- **Des « mesures de proximité » en matière de management et d'exploitation**
  - Préparation systématique des trains dès 4h30
  - Renforcement de la maintenance préventive avec de la maintenance en grande nuit
  - Présence d'agents d'encadrement sur les quais à fort trafic à l'heure de pointe
  - Régulation climatique à bord des trains par les conducteurs
  - Meilleure visibilité et renforcement des « gilets jaunes » sur les quais à fort trafic à l'heure de pointe
  - Présence des secours sur les quais à fort trafic à l'heure de pointe
  - Mise en place de 2 trains de réserve à Nation et à Noisy à l'heure de pointe
  - Au moins 10 trains Mi2N (deux niveaux) sur chaque voie à l'heure de pointe
  - Campagne de communication voyageurs pour être acteurs de la régularité
  - Communication quotidienne sur les résultats de régularité
  - Utilisation de scénarios types en cas d'incidents

# Exemple de scénario type utilisé

## Interruption des circulations entre Auber et Nation



### Information voyageurs

Sens Ouest → Est

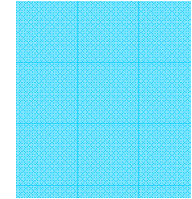
- Les voyageurs en provenance de la SNCF et se rendant au-delà de La Défense sont invités à descendre à Nanterre-P et attendre le train suivant provenant de St Germain terminus Auber

Sens Est → Ouest

- A Nation : les voyageurs sont invités à emprunter les correspondances Métro 1, 2, 6, 9

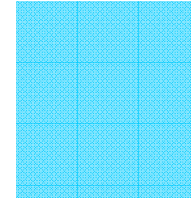
\* Demande de renforcement des lignes 1 et 14 du Métro

# Le plan d'actions à moyen/long terme

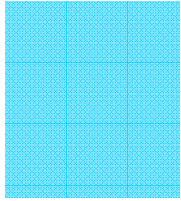


- **Des mesures de maintenance et de logistique :**
  - Révision complète de la voie et des appareils de voie
  - Augmentation de la maintenance préventive pour la signalisation, la voie, la caténaire, le matériel roulant...
  - Fiabilisation et extension du système de signalisation et d'aide à la conduite (SACEM)
  - Equipement de tous les agents avec la radio numérique, pour une meilleure gestion des incidents

# Le plan d'actions à moyen/long terme

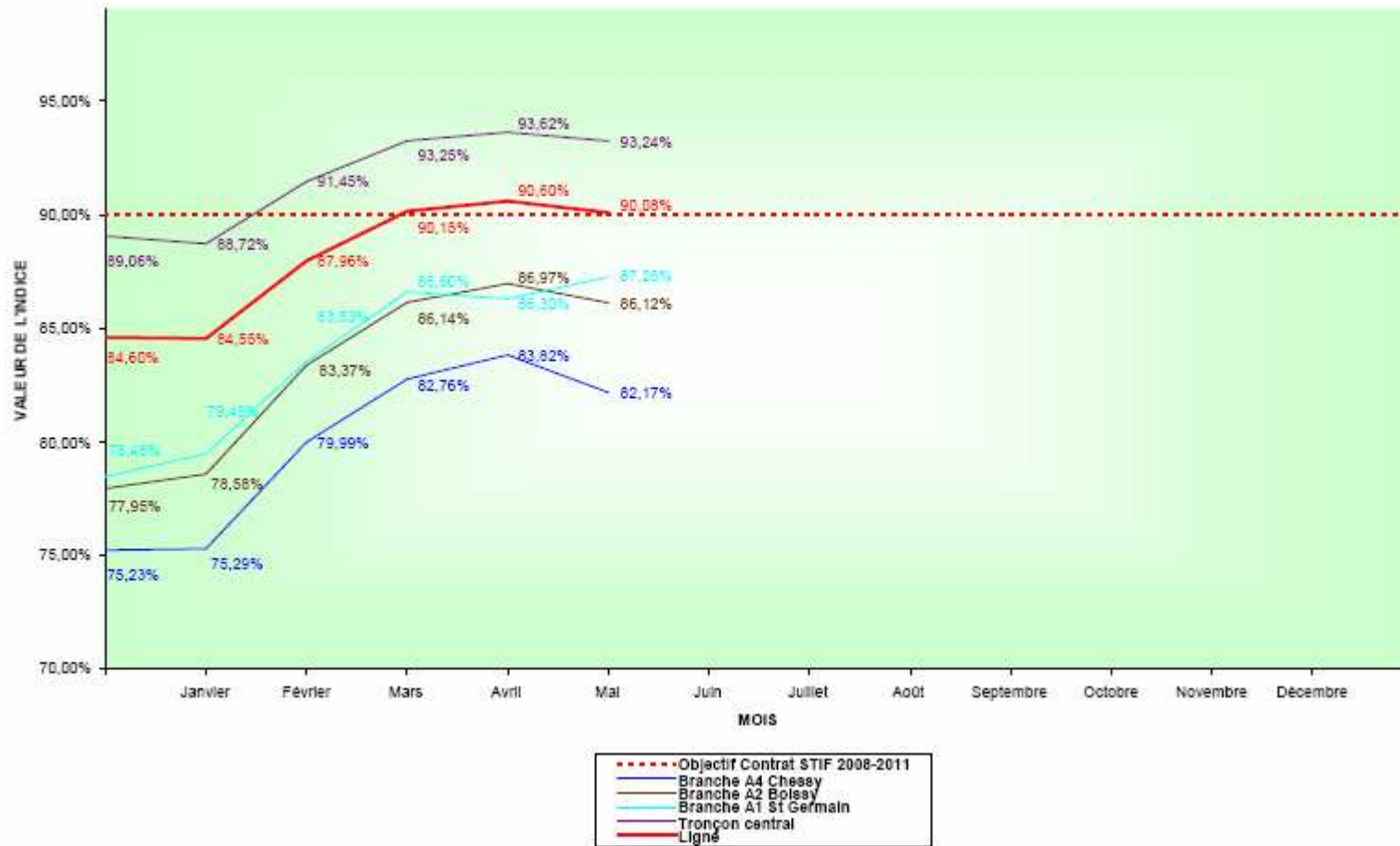
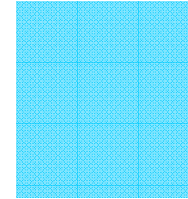


- **Augmentation de la capacité de transport**
  - Remplacement du MI84 puis du MS61 par le matériel Mi09 (à deux niveaux)
  - Réalisation du Plan Transport Ile de France (Prolongement d'EOLE à La Défense)



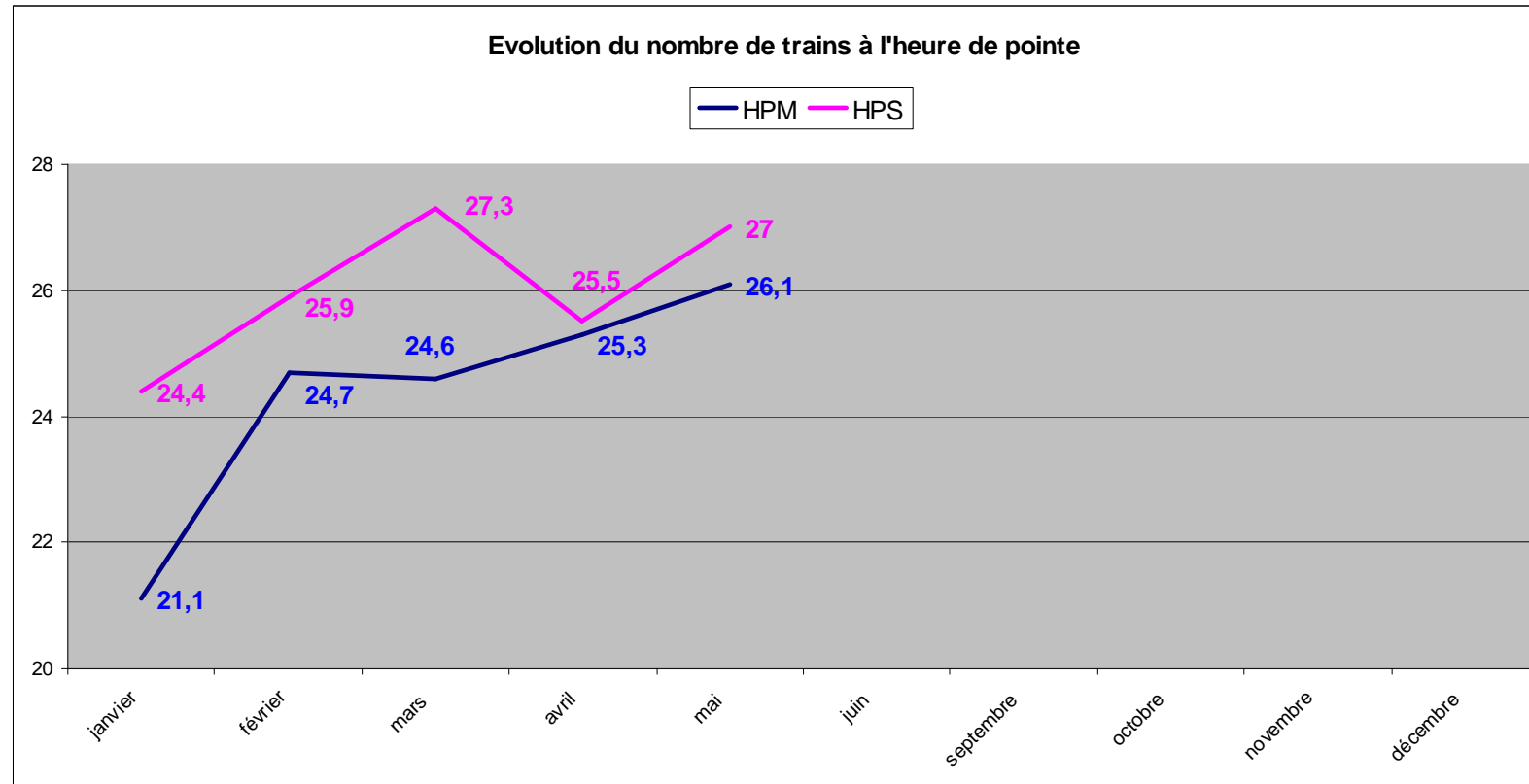
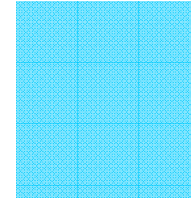
# Résultats 2009

# Evolution de la régularité



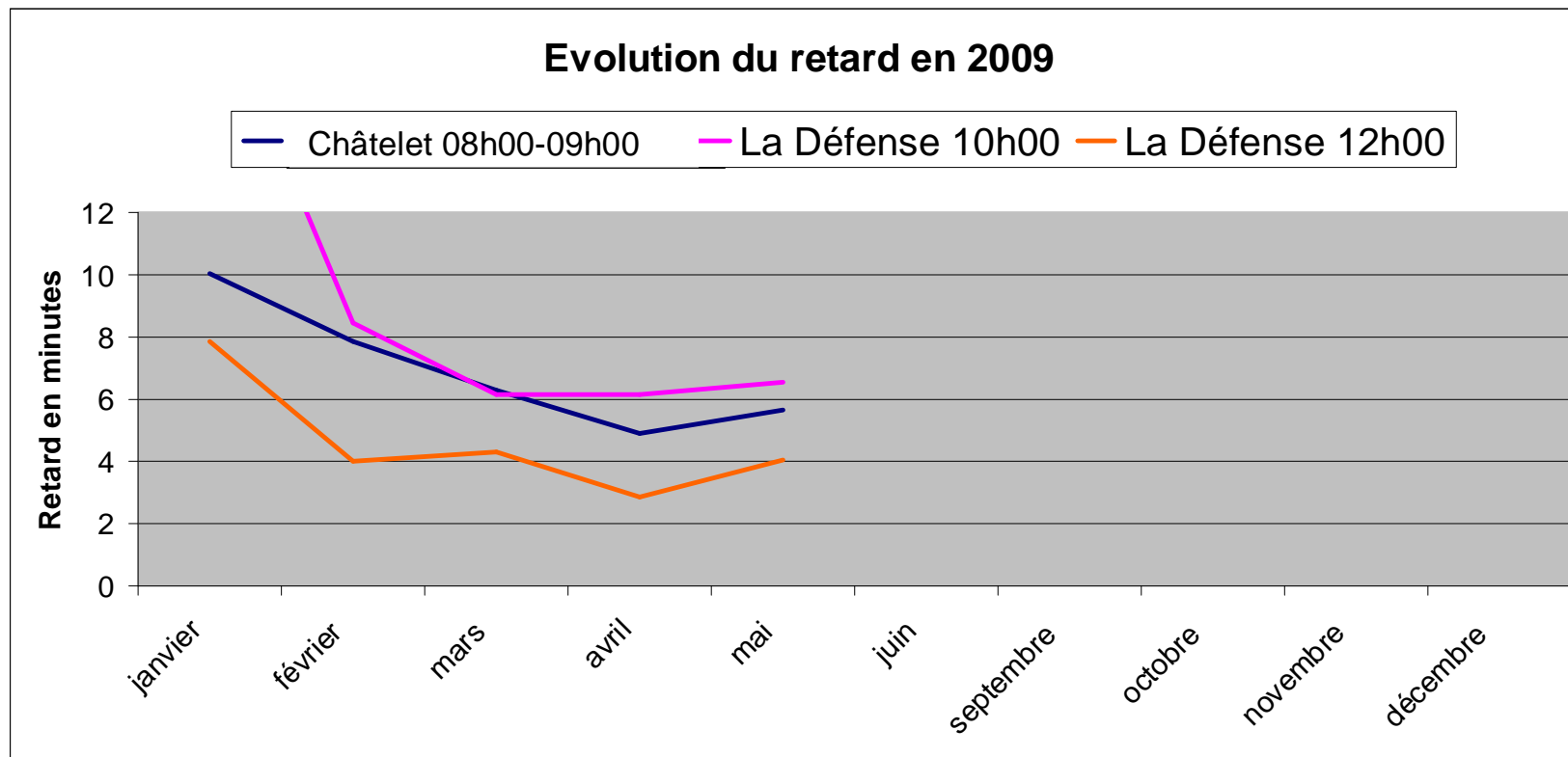
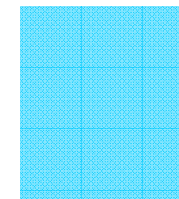


# Evolution du nombre de trains à l'heure de pointe

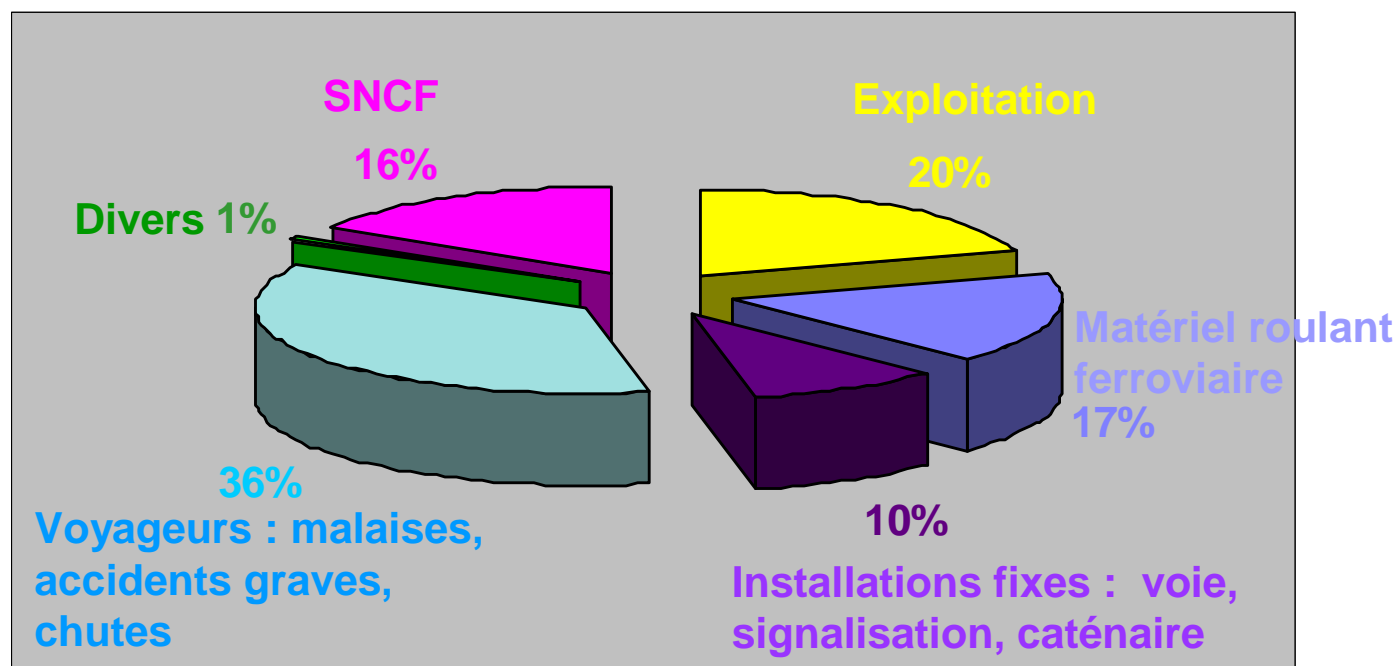


- Mesure réalisée à Châtelet-Les Halles à l'heure de pointe
- Graphique théorique : 30 trains/heure à l'heure de pointe

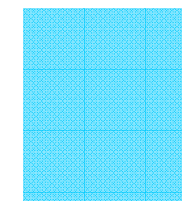
# Evolution du retard



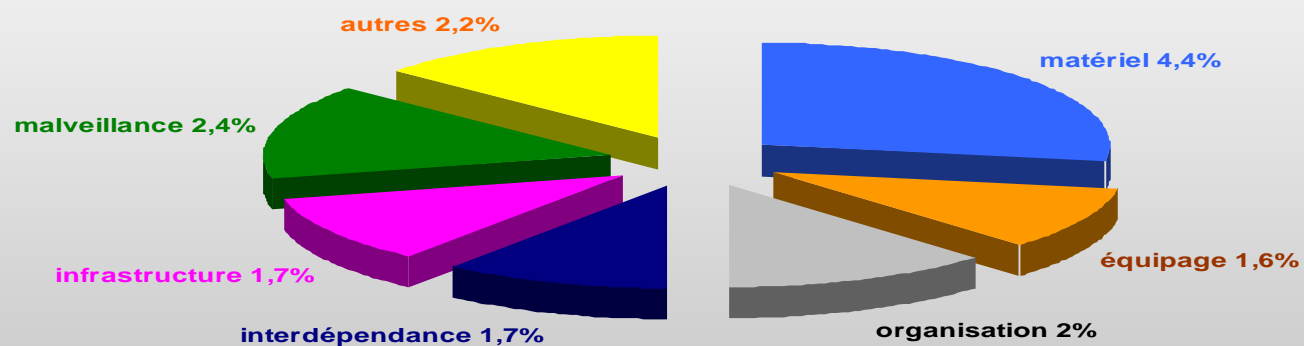
# Causes d'irrégularité en 2008



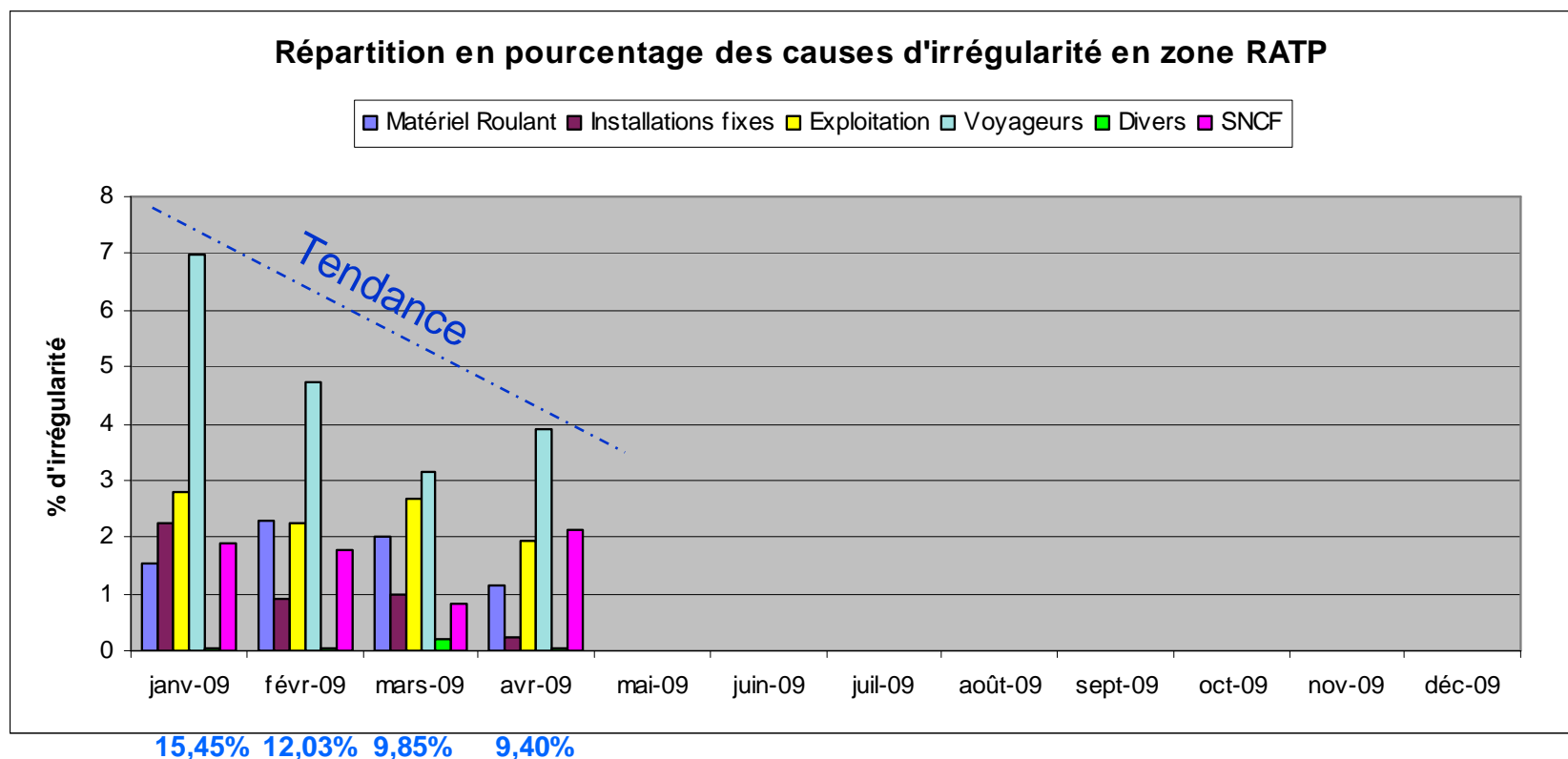
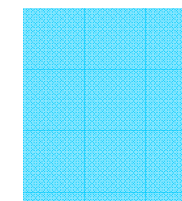
# Causes d'irrégularité en 2008



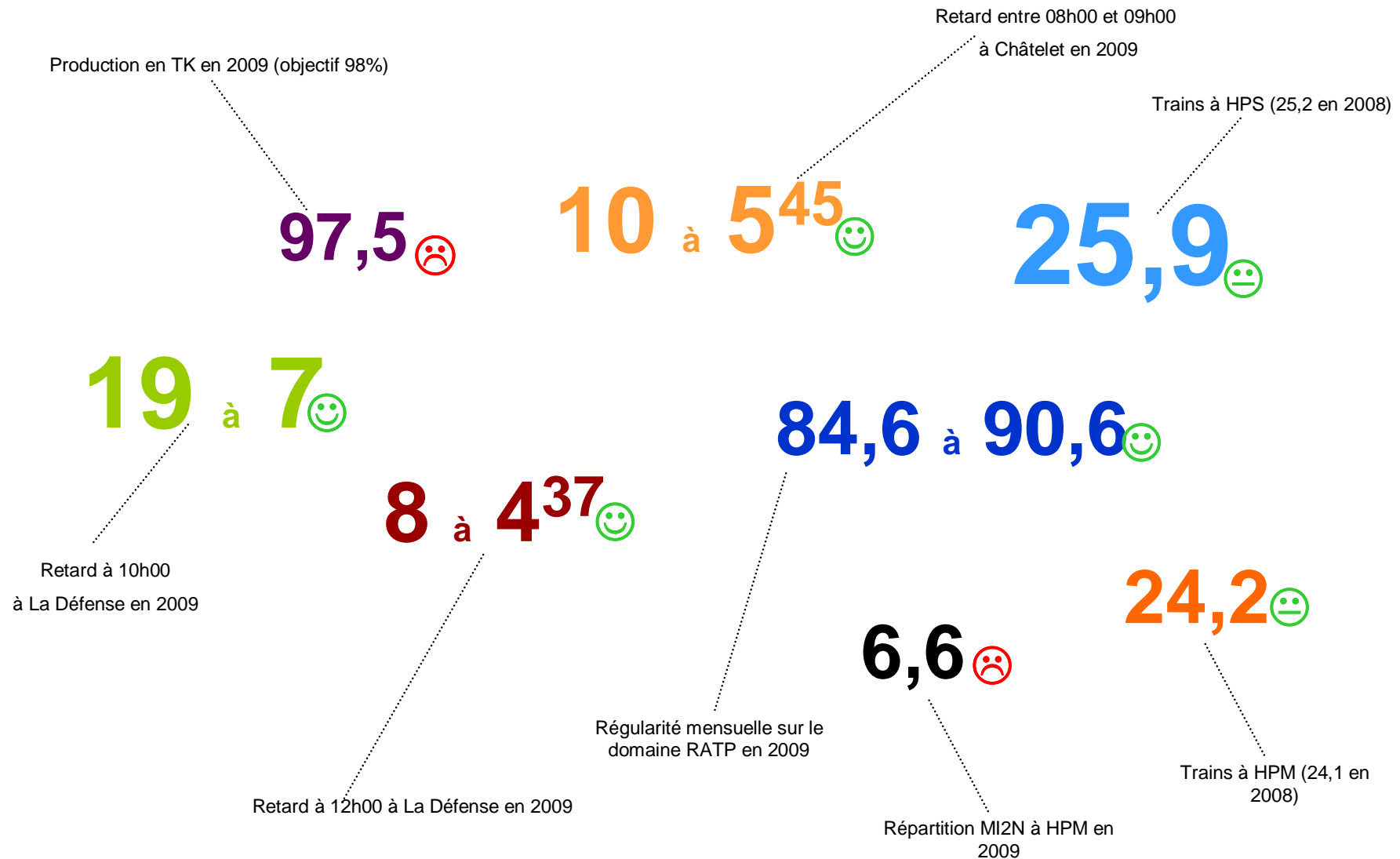
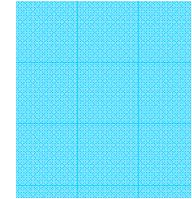
Répartition de la part SNCF de 16 %



# Causes d'irrégularité en 2009



# Tendances janvier à mai 2009



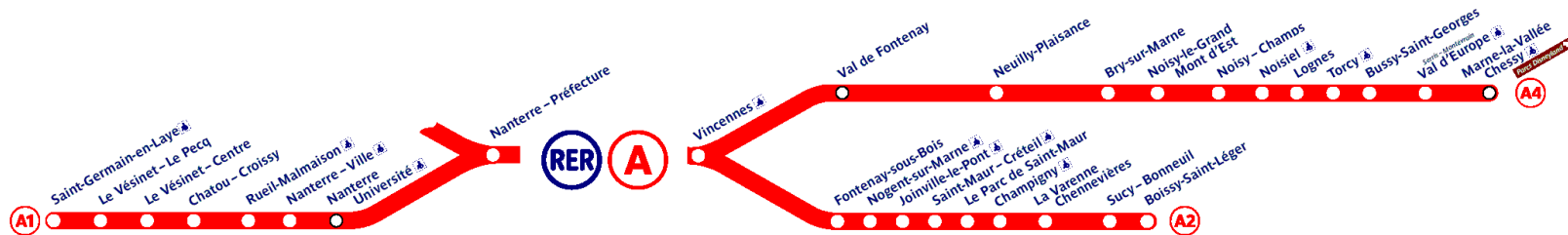


# Qualité de service

# Amélioration de l'information voyageurs

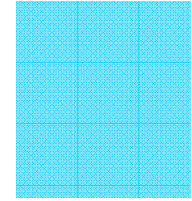
## Création du centre de surveillance multigares de Chessy (CDSMG)

- Zone d'action du CDSMG



Nota : les 29 gares de banlieue seront raccordées au CDSMG de Val d'Europe dans le courant juillet 2009



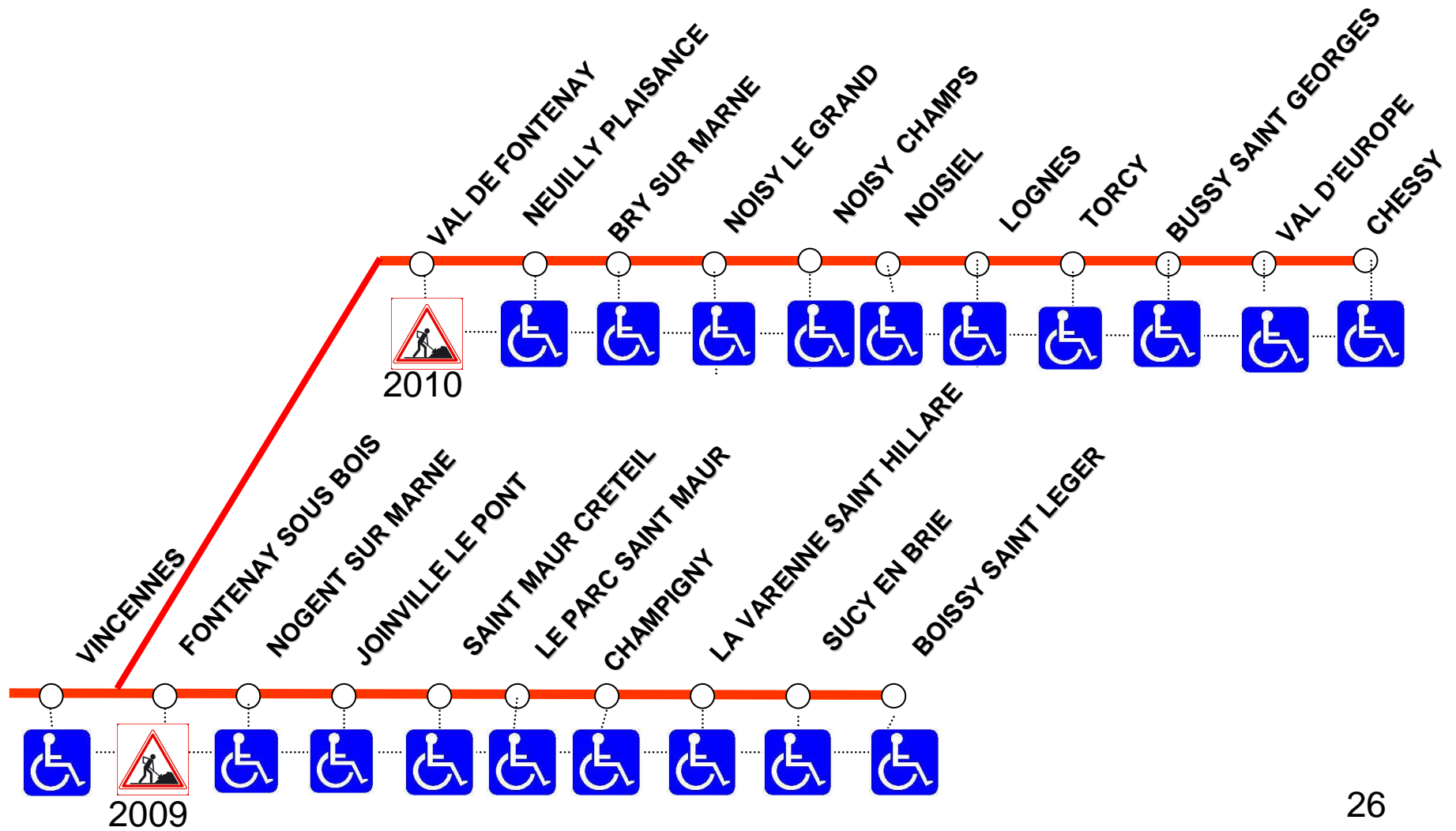
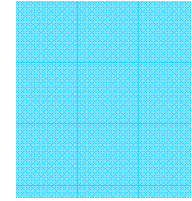


## Principales fonctionnalités du CDSMG

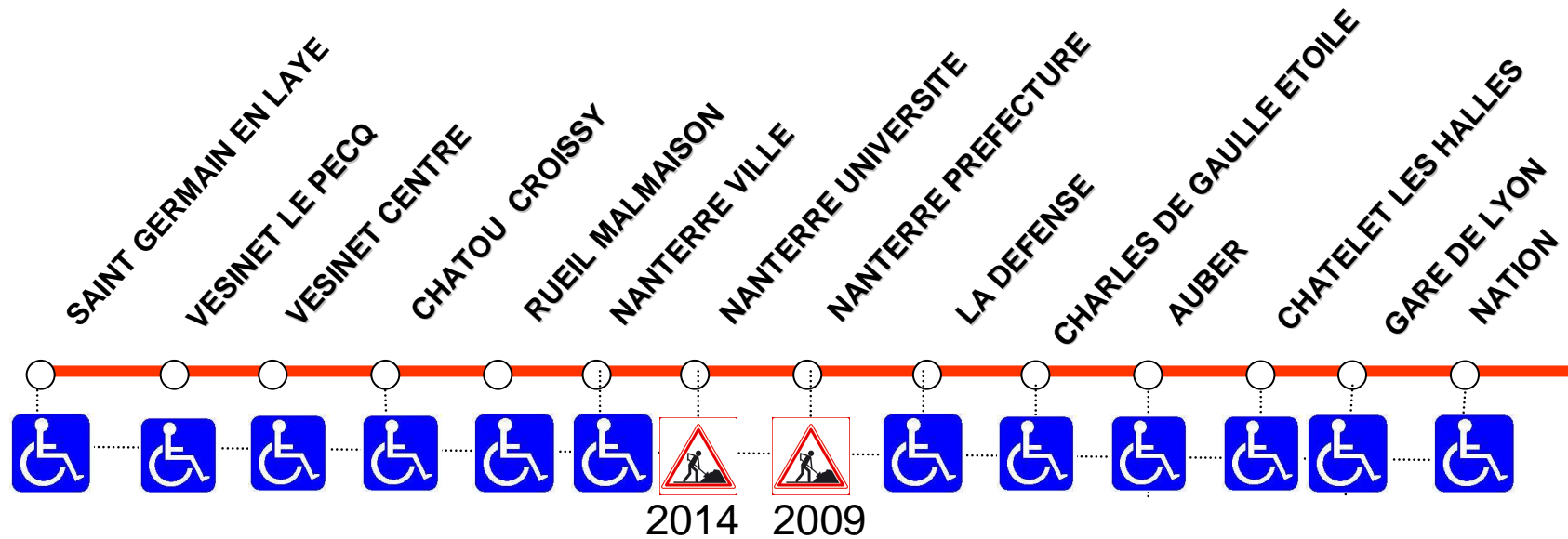
Le centre de surveillance de Val d'Europe répond à 3 objectifs :

1. Renforcer l'information voyageurs
2. Renforcer la sécurité de nos clients et de nos agents
3. Gérer les équipements des gares

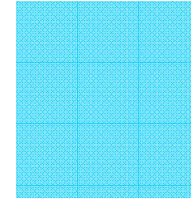
# Mise en accessibilité des gares



# Mise en accessibilité des gares



- 2009 : Nanterre-Préfecture, Fontenay Sous Bois
- 2010 : Val de Fontenay (pôle intermodal)
- 2014 : Nanterre-Université (pôle intermodal)

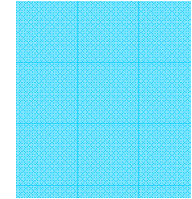


## Actions en cours

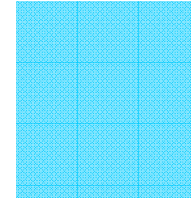
### Pour une plus grande cohérence dans le plan de transport et pour améliorer l'information voyageur

- ❖ Travail en collaboration RATP / SNCF :
  - Connaissance des équipes et coordination régulière
  - Adaptation en opérationnel, information voyageurs et communication
  
- ❖ Travail commun sur la gestion des aléas → préparation de scénarii utilisables par PCC et CRO
  
- ❖ Renforcement de la relève des conducteurs à Nanterre Préfecture

## Actions pour améliorer la satisfaction client en 2009



- **Actions à mettre en œuvre**
- **Pour donner plus d'informations à nos clients en toutes situations**
  - ❖ Groupe de travail pour améliorer la diffusion d'information
  - ❖ → écran INFOGARE , forme et contenu des messages diffusés à nos clients
  - ❖ → information des élus des incidents importants (par mail)
- ❖ **Pour garantir un service minimum lors de mouvements sociaux ou d'incidents importants**
- ❖ Priorité au maintien de l'interconnexion lors des mouvements



### • **Actions en cours**

#### ❖ **Pour offrir plus de services**

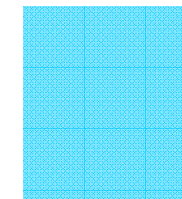
❖ Personnel pour accueillir, prendre en charge et informer nos clients jusqu'au dernier train

❖ Automates de vente dans toutes les gares dont au moins un accessible aux personnes handicapées

❖ Assistance aux PMR « Accès + Transilien » dans toutes les gares

❖ Projets gares → *Achères ville (HQE) – Houilles C. – Conflans*

## Actions pour améliorer la satisfaction client en 2009



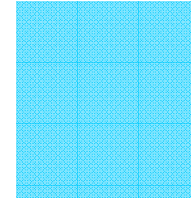
- **Actions en cours**

- ❖ **Pour offrir « un voyage sans couture »**

- ❖ Intermodalité : conventions avec les sociétés de bus des 10 gares
- ❖ - Échange d'informations (travaux, nouveaux services, grève)
- - Correspondances « garanties » pour les derniers bus des lignes prioritaires
- - Plans de masse « gare SNCF / Gare routière »
- - Déploiement de l'Info train en temps réel dans les bus (Info Trans)
  - *Projet en cours de déploiement dans les Bus Véolia de la zone de Conflans : mise en service prévue pour fin 2009 / début 2010.*

- **Pour offrir des trains fiables et propres**

- ❖ Améliorer la remontée des signalements d'anomalie matériel avec les services de maintenance de la RATP
- ❖ Intégration du nettoyage dans tous les projets de sites de garage
- ❖ Sécurisation des sites de garage afin de prévenir les actes de malveillance



## Actions en cours

### Pour offrir des trains plus sûrs

❖ Correspondants régularité sur les quais pour prévenir les petits actes d'incivilités

→ *En gares de Cergy, Houilles, Sartrouville, Maisons Laffitte et Conflans fin d'Oise*

❖ Agents de médiation à bord des trains ou sur les quais (PROMEVIL)

→ *Entre Cergy et Achères ville*





**Merci de votre attention**