



Le cadencement des lignes de Paris Montparnasse

La Ponctualité Ligne N



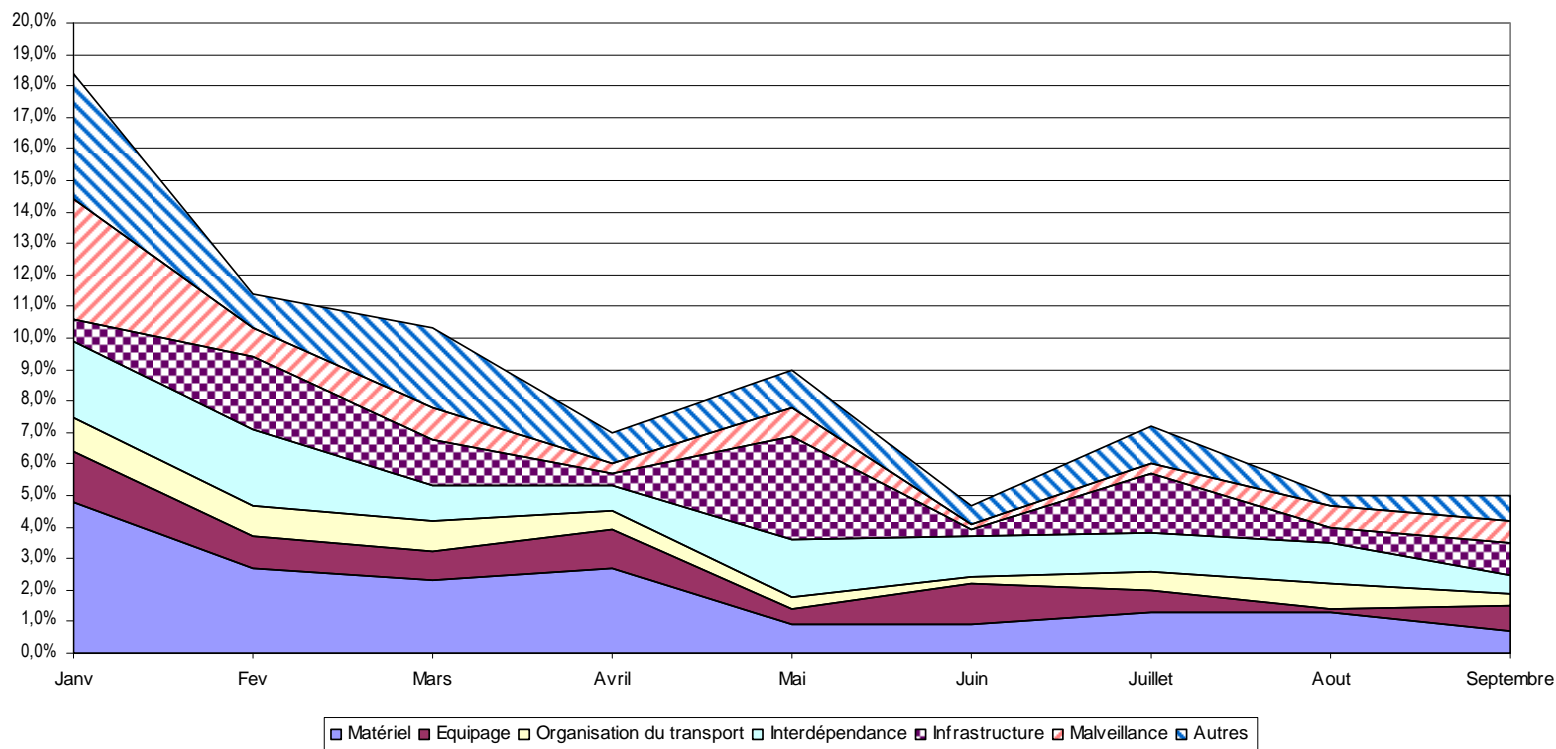
Un démarrage difficile mais sous contrôle...

- Tant du point de vue externe:
 - Période de froid impactant fortement le matériel roulant et les installations
 - Explosions des Signaux d'alarmes tirés abusivement
- Qu'en interne:
 - Rodage de la nouvelle organisation sur nos lignes mais aussi sur les lignes TER environnantes.



Régularité en pointe : une amélioration constante

Causes par famille : Ligne N en pointe 2009

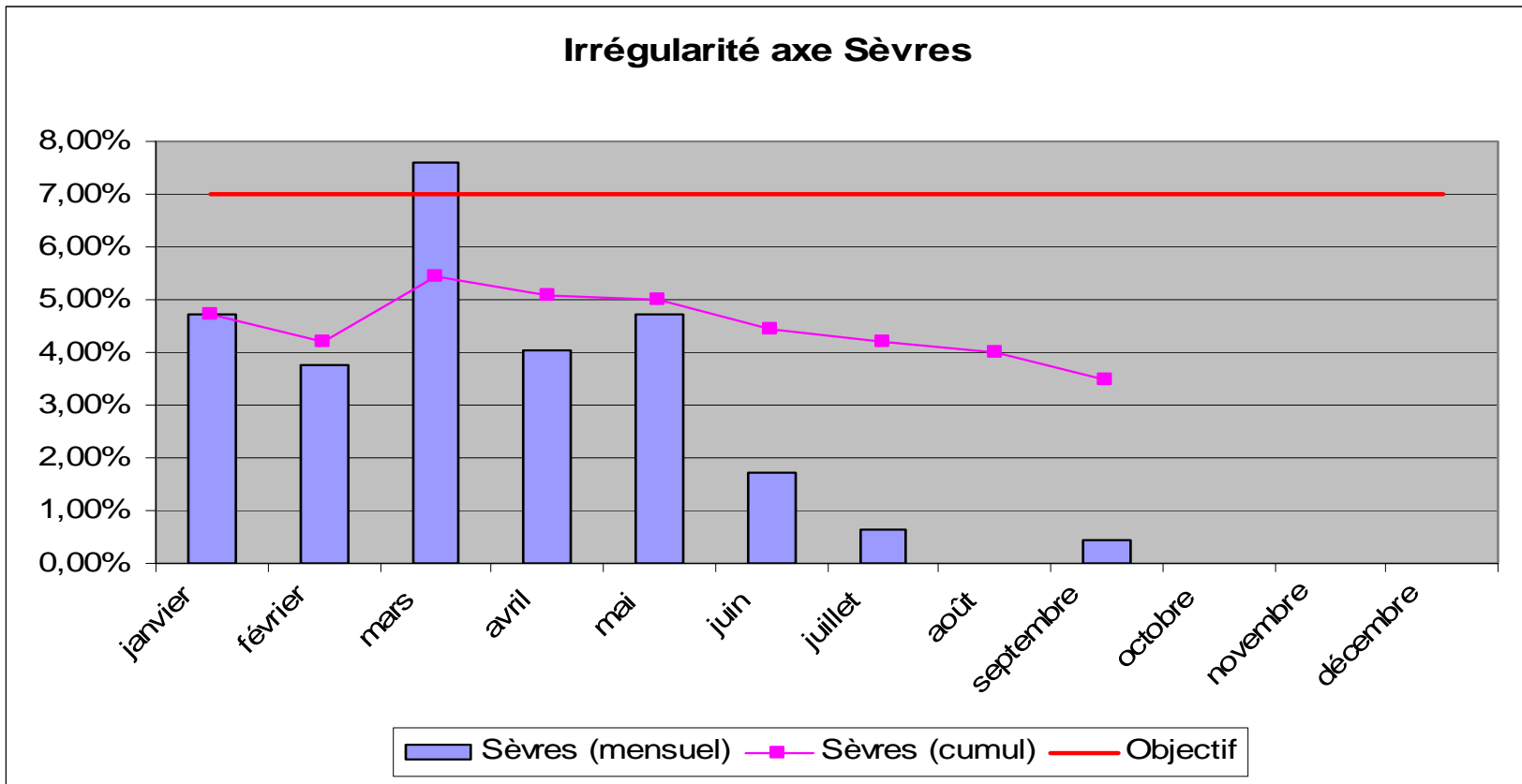




Régularité par axe

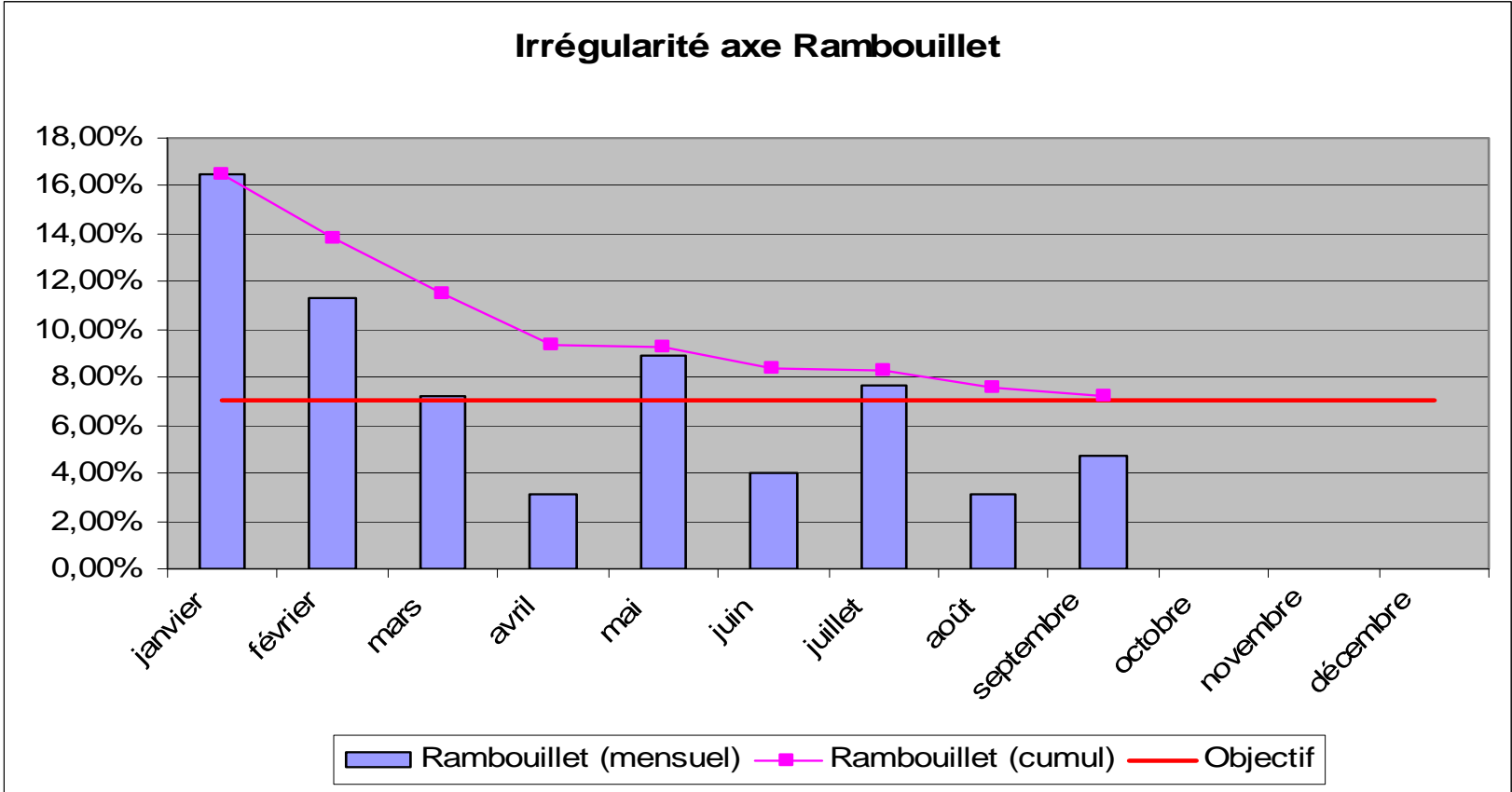


Irrégularité axe Sèvres



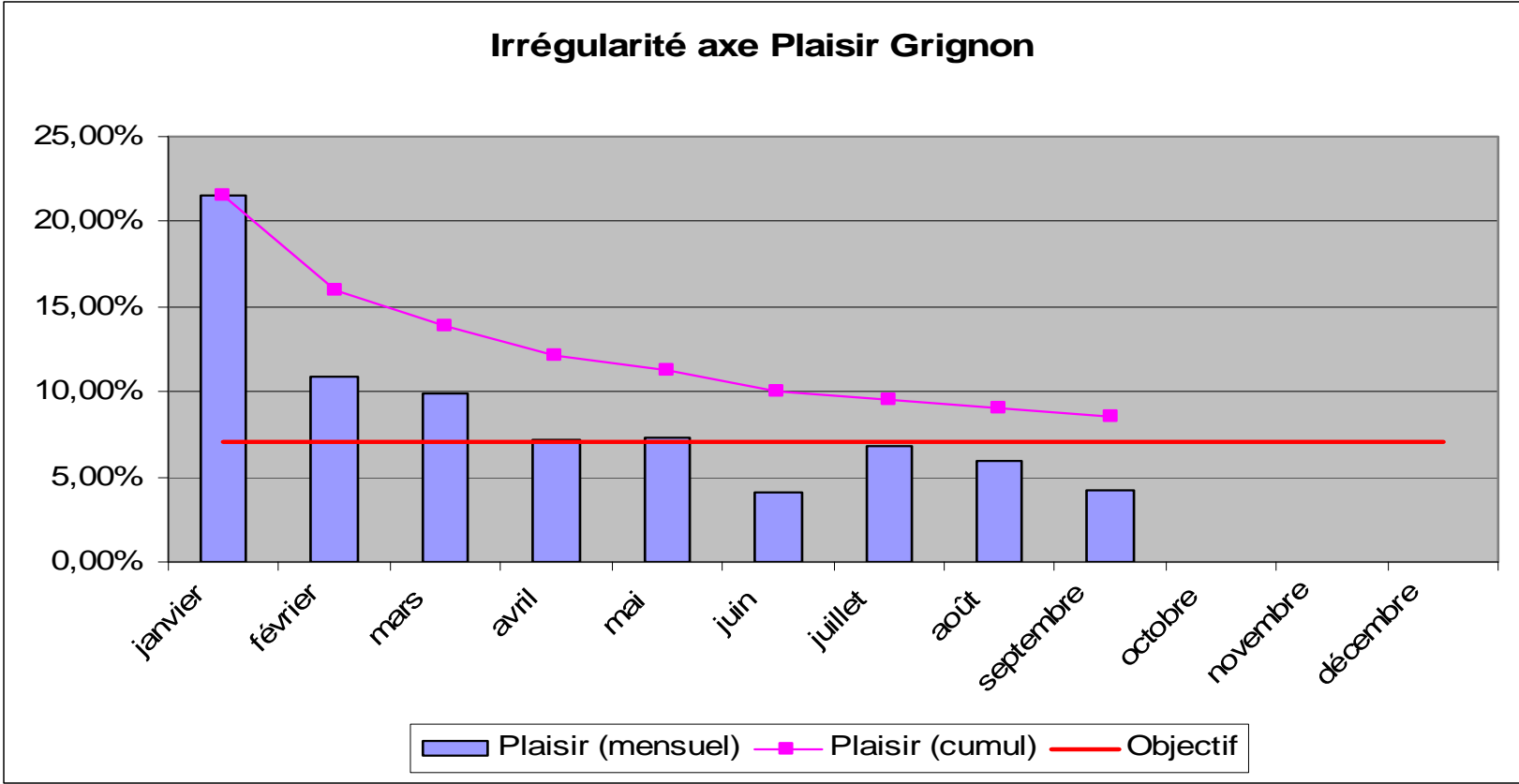


Irrégularité axe Rambouillet



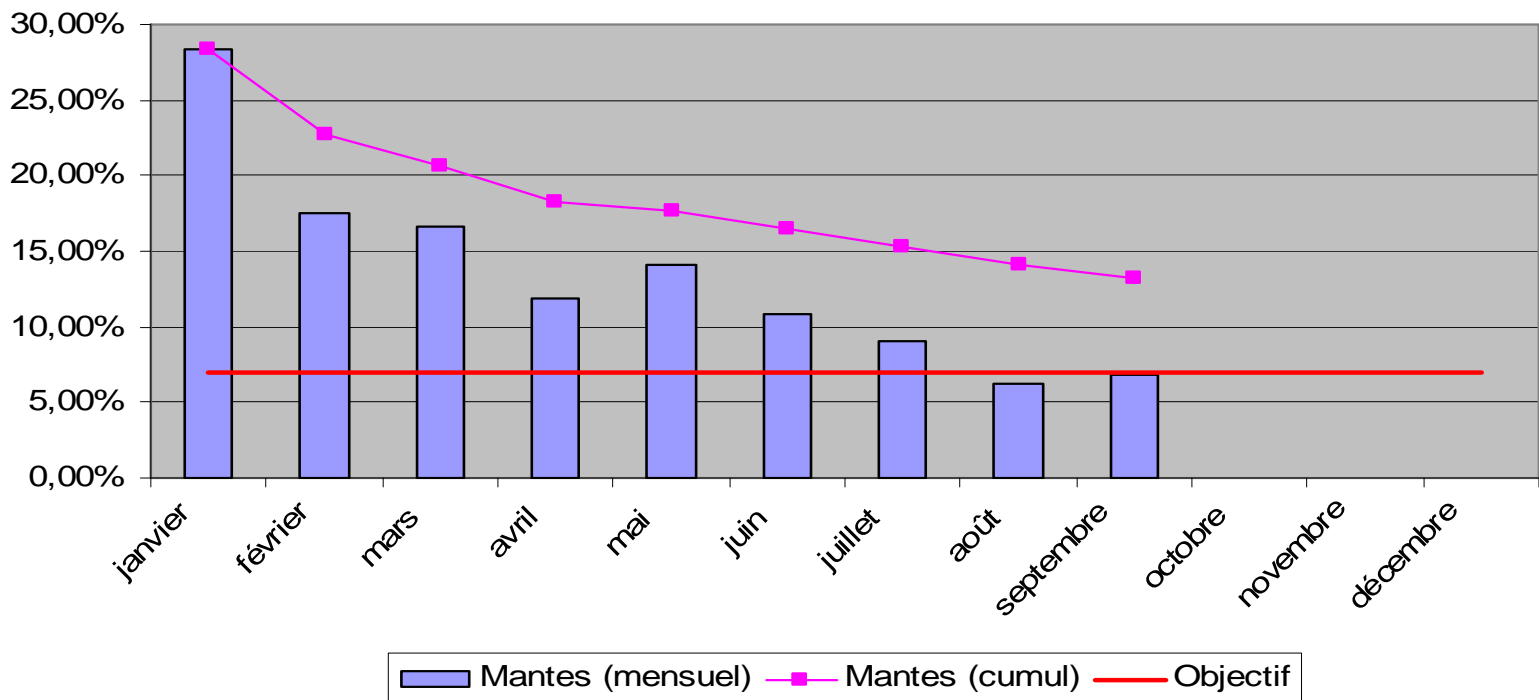


Irrégularité axe Plaisir Grignon



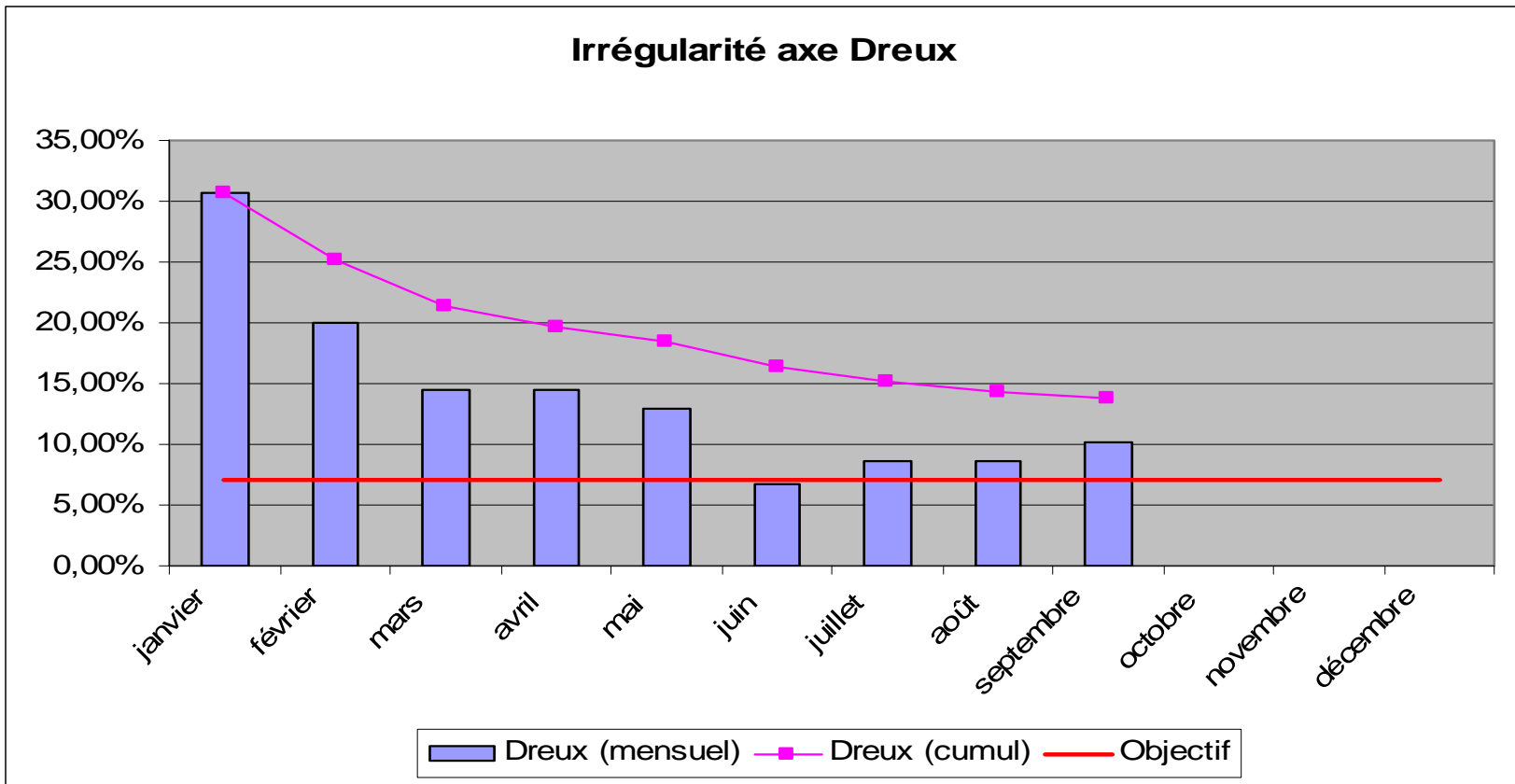


Irrégularité axe Mantes La Jolie





Irrégularité axe Dreux





Des investissements sur fonds propres de la SNCF sur les infrastructures de RFF pour améliorer en urgence la fiabilité des installations (IMPAQT).

- 3.5 M€ en 2009 pour la ligne N:
 - Remplacement de 6 km de fils de caténaires
 - Mise en fiabilité des moteurs d'aiguilles et de signalisation
 - Remise à niveau des caténaires des voies de garage pour fiabilisation
 - Entretien des voies de service de Trappes
 - Rénovation des réchauffeurs d'aiguilles sur Versailles
 - Elagage des arbres sur 30 km
- Une relève qui doit être prise en charge en 2010 par RFF.



Préparation de l'automne 2009

- Un travail de fond engagé depuis janvier et mobilisant tous les métiers.
- Renforcement grâce à Impac't des tournées trains laveurs sur St Cyr/Dreux en semaine et le week-end : 1 tournée par voie en 2008, 2 tournées par voie en 2009, 1 nouvelle avant la pointe de soirée).
- Renforcement des équipes du tour en fosse de Trappes pour :
 - Tourner en 3*8 du lundi au vendredi
 - Tourner en 2*8 le week-end
- L'élagage de 30 km de talus sur fonds propres SNCF, Impac't, en particulier sur l'axe Dreux.



Automne 2009

- Travail sur les règles de conduite à appliquer dans ces conditions spécifiques et dans les zones à risque.
- Depuis le samedi 24/10 et de façon accrue depuis le lundi 02/11:
 - Difficultés d'adhérence,
 - Immobilisation importante du matériel,
 - Utilisation des capacités de l'ensemble des centres de maintenance SNCF d'Ile de France (Montrouge, Trappes, Les Ardoines, Joncherolles, Villeneuve, Val notre Dame.
- Anticipation de l'information aux voyageurs.
- Plan de transport modifié sur l'axe Paris Plaisir Grignon.



Les évolutions du Service 2010

Actions Régularité



Actions pour améliorer la régularité

- Poursuivre l'intensification du travail de nuit et du week-end dans l'atelier de maintenance de Montrouge
- Mise en place d'un pôle d'appui Matériel au sein du centre Opérationnel Transilien de la ligne N pour rendre plus performante les interventions de dépannage du matériel
- Projet de regroupement des équipes de production Transilien au sein d'une entité opérationnelle production et information voyageurs
- Formation des agents de la SUGE SNCF au réarmement des signaux d'alarmes



L'information voyageurs : renforcer significativement la pertinence de l'information lors de situations perturbées



Des actions engagées pour améliorer la pertinence de l'information:

- Tests auprès des clients du contenu des annonces pour les rendre plus compréhensibles et pour diffuser l'information utile attendue,
- Utilisation de barèmes de durée d'incident,
- Scénarii d'information en cas de situation perturbée



Faire de l'information un fondamental de notre service

- Analyse systématique des perturbations
 - ⇒ Traçabilité des annonces réalisées en gare
 - ⇒ Retours d'expérience intégrant la qualité de l'information délivrée
- De nouveaux outils de mesures indispensables pour progresser au quotidien
 - ⇒ La T^o Mesure : Enquêtes téléphoniques quotidiennes permettant de connaître chaque mois, le ressenti des voyageurs sur la qualité du service et l'information dans les gares et dans les trains. (Septembre 2009 Qualité T: 70,6%, N : 80,5%; info en situations perturbées :T: 62,9%, N:68,7%).
 - ⇒ Les « Clients Mystères »
Des enquêteurs mesurent mensuellement depuis Janvier 2009 le niveau des annonces sonores et de l'affichage dans les gares et faire un retour mensuel à la Ligne.



Le cadencement des lignes de Paris Montparnasse

Evolution des flux 2005-2009

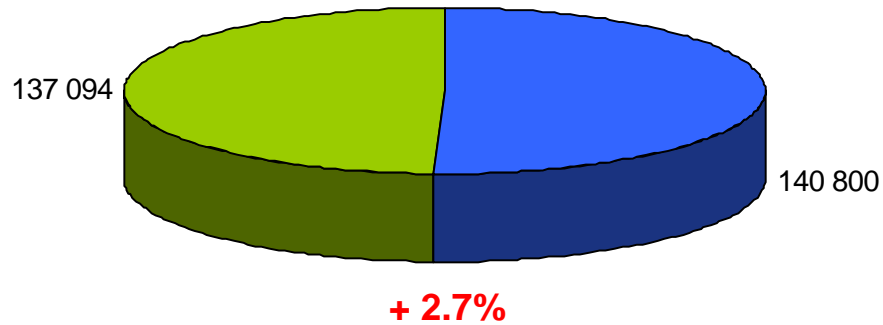


Comparatif des montées par type de jour

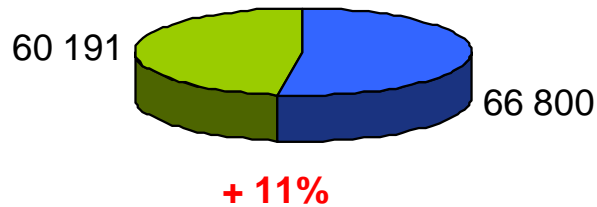


- 2009
- 2005

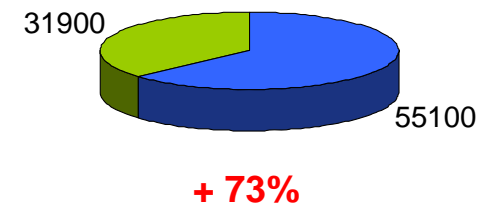
Un jour de semaine



Le samedi = **47%**
d'un jour de semaine



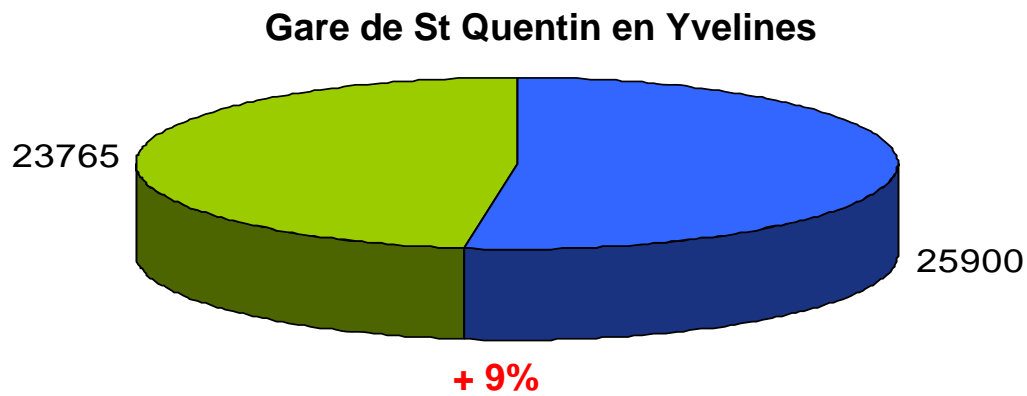
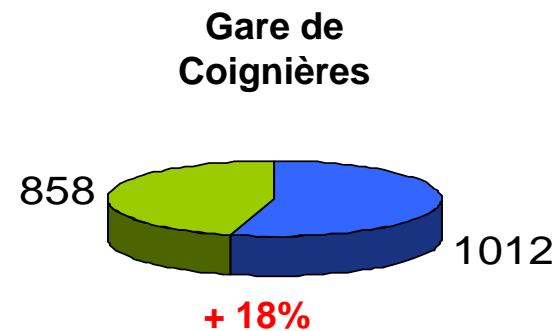
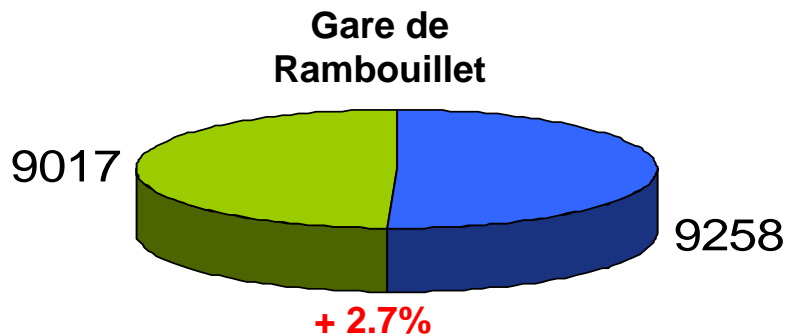
Le dimanche = **39%**
d'un jour de semaine





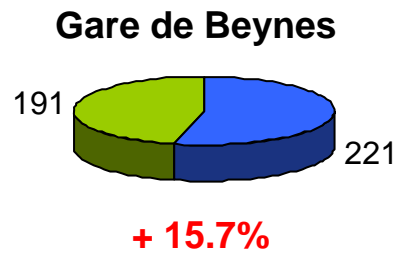
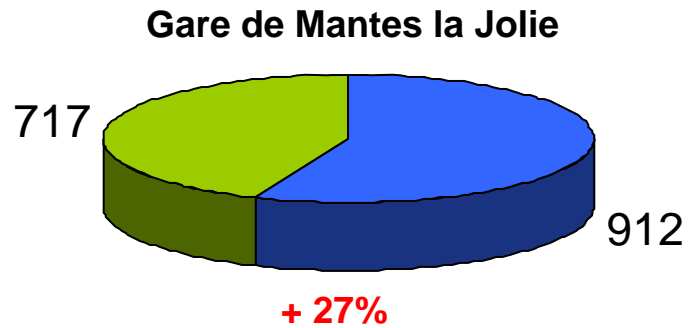
- 2009
- 2005

Axe Rambouillet





Axe Mantes la Jolie

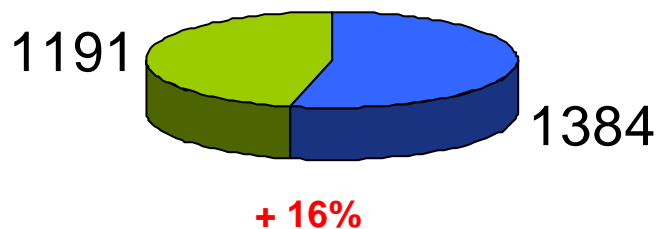




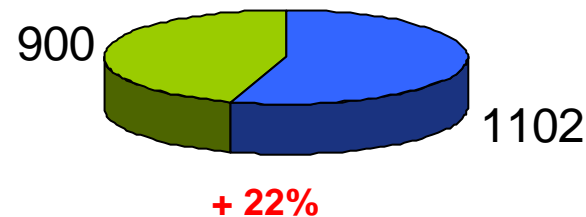
- 2009
- 2005

Axe Dreux

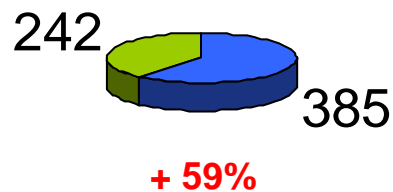
Gare de Houdan



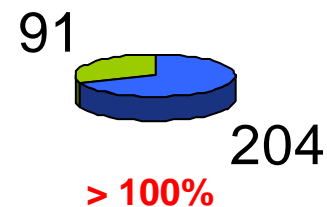
Gare de Montfort l'Amaury Méré



Gare d'Orgerus-Béhoust



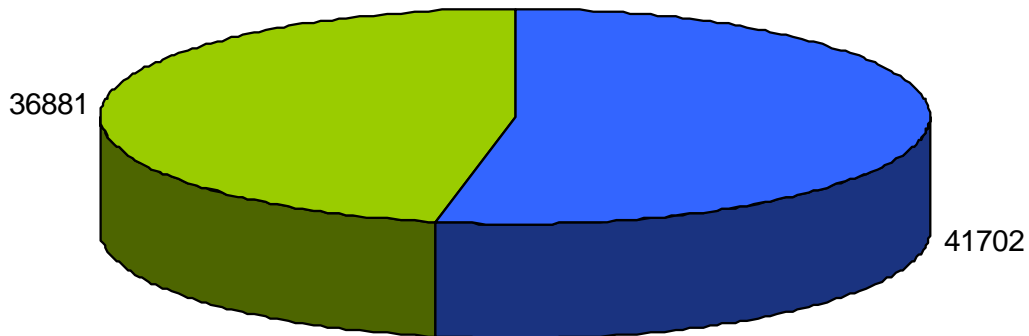
Gare de Marchezais-Broué





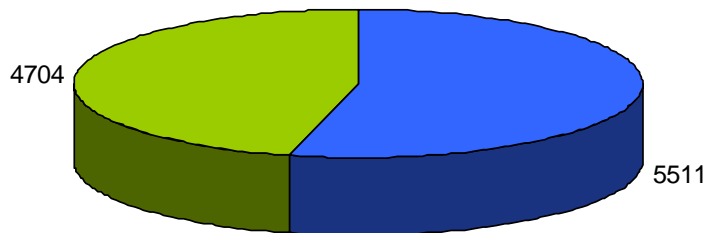
- 2009
- 2005

Gare de Versailles Chantiers



+ 13%

Gare de Plaisir Grignon








+ 17%



Taux d'occupation des trains TER





Vers Paris : 5 TER sont en sur occupation

TRAINS AU DEPART DE RAMBOUILLET	TYPE DE MATERIEL	CHARGE		
		A L'ARRIVEE A RAMBOUILLET	AU DEPART DE RAMBOUILLET	AU DEPART DE VERSAILLES
n° 862460 - 6h44 (884 places offertes)	VO2N 	761 voyageurs = 86%	928 voyageurs = 104%	677 voyageurs = 76%
n° 862464 - 7h14 (856 places offertes)	TER 2N NG 	640 voyageurs = 75%	980 voyageurs = 114%	746 voyageurs = 87%
n° 862466 - 7h29 (656 places offertes)	RIO 	780 voyageurs = 103%	1 080 voyageurs = 164%	851 voyageurs = 130%
n° 862468 - 7h44 (884 places offertes)	VO2N 	752 voyageurs = 85%	1091 voyageurs = 123%	781 voyageurs = 88%
n° 862470 - 7h59 (856 places offertes)	TER 2N NG 	902 voyageurs = 105%	1 005 voyageurs = 117%	874 voyageurs = 102%



Taux d'occupation des trains TER

Au départ de Paris : 4 TER sont en sur occupation

TRAINS AU DEPART DE PARIS	TYPE DE MATERIEL	CHARGE		
		AU DEPART DE PARIS	AU DEPART DE VERSAILLES	AU DEPART DE RAMBOUILLET
n° 862537 - 16h34 (428 places offertes)	TER 2N NG 	421 VOYAGEURS = 98%	623 VOYAGEURS = 145%	562 VOYAGEURS = 131%
n° 862541 - 17h04 (884 places offertes)	VO2N 	663 voyageur = 75%	1 010 voyageurs = 114%	847 voyageurs = 96%
n° 862553 - 18h34 (884 places offertes)	VO2N 	765 voyageurs = 86%	955 voyageurs = 108%	557 voyageurs = 63%
n° 16761 - 19h34 (428 places offertes)	TER 2N NG 	526 voyageurs = 123%	535 voyageurs = 125%	282 voyageurs = 66%



Taux d'occupation des trains Transilien

Vers Paris : 2 trains Transilien sont en sur occupation entre Plaisir G et Versailles C :

TRAINS AU DÉPART DE DREUX	CHARGE À L'ARRIVÉE À PLAISIR GRIGNON	CHARGE AU DÉPART DE PLAISIR GRIGNON	DÉPART DE VERSAILLES CHANTIERS
n° 164864 6h49 (1 045 places offertes)	1 021 voyageurs = 97%	1 380 voyageurs = 132%	992 voyageurs = 95%
n° 164868 7h19 (1 045 places offertes)	735 voyageurs = 70%	1 079 voyageurs = 103%	888 voyageurs = 85%

De Paris: aucune sur occupation n'est relevée.



Les travaux de Régénération de l'Infrastructure

Impacts sur le Service 2010



Travaux sur les Infrastructures en 2010

- Travaux mis en œuvre suite à la politique de régénération des voies menés par RFF pour améliorer la fiabilité et la disponibilité du réseau.
- Renouvellement de tous les constituants de la voie : rail, traverses et ballast sur 26 km entre Clamart et Épernon et entre St Cyr et Plaisir Grignon :
 - 200 à 300 agents mobilisés
 - 9h d'interceptions nécessaires par nuit (20h – 5h) :
 - passage successif de 6 à 7 trains de travaux sur le chantier
 - progression prévue de 800m par nuit de travail
- Base arrière des travaux située sur le site de Trappes



Travaux 2010 : Conséquences Clients

- A partir de 20h :
 - de la mi-mars à mi-avril 2010 pour les trains entre La Verrière et Rambouillet/Chartres

 - de la fin mars à la fin avril 2010 pour les trains entre Versailles C et Plaisir Grignon/Mantes la Jolie/Dreux

- Prise en charge des clients :
 - navettes routières entre La Verrière – Rambouillet – Gazeran – Chartres
 - navettes routières entre Versailles C – Plaisir Grignon-Mantes La Jolie
 - navettes ferroviaires entre Plaisir Grignon et Dreux


















Travaux 2010 : Conséquences Clients



A partir de 20h de la mi-mars à mi-avril 2010 pour les trains entre La Verrière et Rambouillet :

No Train	165459	165461	165463	165467	165471	165475	165479	165483	165491	164465
Paris-Montparnasse	19:21	19:36	19:58	20:28	20:58	21:28	21:58	22:28	23:28	00:28
Vanves-Malakoff			20:03	20:33	21:03	21:33	22:03	22:33	23:33	00:33
Clamart			20:05	20:35	21:05	21:35	22:05	22:35	23:35	00:35
Meudon			20:09	20:39	21:09	21:39	22:09	22:39	23:39	00:39
Bellevue			20:11	20:41	21:11	21:41	22:11	22:41	23:41	00:41
Sèvres-Rive-Gauche			20:14	20:44	21:14	21:44	22:14	22:44	23:44	00:44
Chaville-Rive-Gauche			20:17	20:47	21:17	21:47	22:17	22:47	23:47	00:47
Viroflay-Rive-Gauche	19:33	19:48	20:20	20:50	21:20	21:50	22:20	22:50	23:50	00:50
Versailles-Chantiers	19:38	19:53	20:24	20:54	21:24	21:54	22:24	22:54	23:54	00:54
St-Cyr	19:43	19:58	20:29	20:59	21:29	21:59	22:29	22:59	23:59	00:59
St-Quentin-en-Yvelines	19:48	20:03	20:33	21:03	21:33	22:03	22:33	23:03	00:03	01:03
Trappes-Voyageurs	19:52	20:07	20:38	21:08	21:38	22:08	22:38	23:08	00:08	01:08
La Verrière	19:58	20:13	20:43	21:13	21:43	22:13	22:43	23:13	00:13	01:13

La Verrière										
Coignières										
Les Essarts-le-Roi										
Le Perray										
Rambouillet										
			La Verrière / Chartres	La Verrière / Chartres		La Verrière / Chartres		La Verrière / Chartres		La Verrière / Chartres



Travaux 2010 : Conséquences Clients

A partir de 20h de la mi-mars à mi-avril 2010 pour les trains entre Rambouillet et La Verrière :



Rambouillet						
Le Perray						
Les Essarts-le-Roi						
Coignières						
La Verrière						












No Train	165474	165478	165482	165486	165490	164402
La Verrière	20:28	20:58	21:28	21:58	22:28	23:28
Trappes-Voyageurs	20:34	21:04	21:34	22:04	22:34	23:34
St-Quentin-en-Yvelines	20:38	21:08	21:38	22:08	22:38	23:38
St-Cyr	20:41	21:11	21:41	22:11	22:41	23:41
Versailles-Chantiers	20:47	21:17	21:47	22:17	22:47	23:47
Viroflay-Rive-Gauche	20:51	21:21	21:51	22:21	22:51	23:51
Chaville-Rive-Gauche	20:53	21:23	21:53	22:23	22:53	23:53
Sèvres-Rive-Gauche	20:57	21:27	21:57	22:27	22:57	23:57
Bellevue	20:59	21:29	21:59	22:29	22:59	23:59
Meudon	21:02	21:32	22:02	22:32	23:02	00:02
Clamart	21:05	21:35	22:05	22:35	23:05	00:05
Vanves-Malakoff	21:08	21:38	22:08	22:38	23:08	00:08
Paris-Montparnasse	21:12	21:42	22:12	22:42	23:12	00:12










Travaux 2010 : Conséquences Clients



■ A partir de 20h de la fin mars à la fin avril 2010 pour les trains entre Versailles C et Plaisir Grignon

No Train	165563	165865	165565	165869	165669	165573	165877
Paris-Montparnasse	19:55	20:10	20:13	20:40	20:43	21:13	21:40
MONTPARNASSE-VAUGIRARD	-	-	-	-	-	-	-
Vanves-Malakoff			20:18		20:48	21:18	
Clamart			20:20		20:50	21:20	
Meudon			20:24		20:54	21:24	
Bellevue			20:26		20:56	21:26	
Sèvres-Rive-Gauche	20:04		20:29		20:59	21:29	
Chaville-Rive-Gauche	20:07		20:32		21:02	21:32	
Viroflay-Rive-Gauche	20:10		20:35		21:05	21:35	
Versailles-Chantiers	20:14	20:23	20:38	20:53	21:08	21:38	21:53
Versailles-Chantiers							
St-Cyr							
Fontenay-le-Fleury							
Villepreux-les-Clayes							
Plaisir-Les Clayes							
Plaisir-Grignon							
		+ navette Plaisir - Dreux 		+ navette Plaisir - Dreux 	+ Plaisir - Mantes la Jolie 		+ navette Plaisir - Dreux 

No Train	165677	165581	165885	165587	165893	165595
Paris-Montparnasse	21:43	22:13	22:40	22:58	23:40	23:58
MONTPARNASSE-VAUGIRARD	-	-	-	-	-	-
Vanves-Malakoff	21:48	22:18		23:03		00:03
Clamart	21:50	22:20		23:05		00:05
Meudon	21:54	22:24		23:09		00:09
Bellevue	21:56	22:26		23:11		00:11
Sèvres-Rive-Gauche	21:59	22:29		23:14		00:14
Chaville-Rive-Gauche	22:02	22:32		23:17		00:17
Viroflay-Rive-Gauche	22:05	22:35		23:20		00:20
Versailles-Chantiers	22:08	22:38	22:53	23:23	23:53	00:23
Versailles-Chantiers						
St-Cyr						
Fontenay-le-Fleury						
Villepreux-les-Clayes						
Plaisir-Les Clayes						
Plaisir-Grignon						
	jusqu'à Mantes la Jolie			+ navette Plaisir - Dreux 	jusqu'à Dreux	



Travaux 2010 : Conséquences Clients



- A partir de 20h de la fin mars à la fin avril 2010 pour les trains entre Plaisir Grignon et Versailles C

	navette Plaisir Dreux		navette Plaisir Dreux		navette Plaisir Dreux		navette Plaisir Dreux	
Plaisir-Grignon								
Plaisir-Les Clayes								
Villepreux-les-Clayes								
Fontenay-le-Fleury								
St-Cyr								
			Mantes la Jolie à Versailles Ch.			Mantes la Jolie à Versailles Ch.		

No Train	165872	165576	165680	165880	165584	165688	165888	165594	165896	164506
Versailles-Chantiers	20:44	21:02	21:32	21:44	22:02	22:32	22:44	23:17	23:44	00:17
Viroflay-Rive-Gauche		21:06	21:36		22:06	22:36		23:21		00:21
Chaville-Rive-Gauche		21:08	21:38		22:08	22:38		23:23		00:23
Sèvres-Rive-Gauche		21:12	21:42		22:12	22:42		23:27		00:27
Bellevue		21:14	21:44		22:14	22:44		23:29		00:29
Meudon		21:17	21:47		22:17	22:47		23:32		00:32
Clamart		21:20	21:50		22:20	22:50		23:35		00:35
Vanves-Malakoff		21:23	21:53		22:23	22:53		23:38		00:38
MONTPARNASSE-VAUGIRARD	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paris-Montparnasse	20:56	21:27	21:57	21:56	22:27	22:57	22:56	23:42	23:56	00:42



Travaux 2010 : Conséquences Clients

- Limitation de la vitesse des trains, conséquence des travaux, à 60 et 100 km/h (perte de temps estimée: 1 à 5 minutes)
 - entre Clamart et Viroflay dans les 2 sens
 - entre La Verrière et Rambouillet dans les 2 sens
- → Une modification des horaires des trains en pointe et en journée est à prévoir durant les semaines de réalisation des travaux.



Travaux 2010 : Information clients

- Plan de communication en cours de préparation par RFF

Une campagne d'information spécifique sur les modifications sera menée par Transilien SNCF (les grilles horaires seront communiquées dès que RFF aura transmis les éléments correspondants)

- affichage en gare
- alerte aux abonnés via l'application « Mon alerte » sur Transilien.com
- **Renforts personnel (accueil et information en gare) :**
 - Paris Montparnasse
 - Versailles Chantiers
 - La Verrière
 - Rambouillet
 - Plaisir Grignon



La tranquillité



- Accompagnement par agents de sécurité de tous les trains à partir de 21h00 et jusqu'au dernier train entre :
 - Plaisir Grignon et Marchezais Broué
 - Plaisir Grignon et Mantes la Jolie
 - La Verrière et Le Perray

- Une volonté de mieux faire connaître ce services par:
 - Annonces signalant la présence des agents à bord des trains
 - Distribution de leaflets pour informer nos voyageurs de cette présence

- Déploiement de la présence des Agents de la Surveillance Générale de la SNCF en fonction des analyses des actes de délinquance et partenariats renforcés grâce aux CLSPD.



L'intermodalité : Faciliter l'accès au train



Les modes doux

Développer le covoiturage, en partenariat avec Greencove.

A partir du site Internet de Transilien, un lien permettra de rechercher des personnes faisant le même trajet pour rejoindre sa gare habituelle.

=> Une phase de test d'un an a été engagée à la rentrée 2009 à Houdan, Garancière la Queue, Tacoignieres Richebourg, Montfort l'Amaury Méré, Orgerus Behoust, Plaisir Grignon



Améliorer la complémentarité Bus - Trains

- Une offre renforcée et des horaires théoriques mis en cohérence sous l'égide du STIF lors de la mise en place du cadencement
- 5 sites pilotes déjà engagés dans un diagnostic complet de leur niveau de l'intermodalité (Versailles Chantiers, St Cyr l'Ecole, St Quentin en Yvelines, Rambouillet, Plaisir Grignon)





Définir des accords de partenariat entre opérateurs afin d'améliorer :

- L'information réciproque
- La coordination en cas d'aléas



Développer nos relations de proximité



- Tous les premiers mercredi du mois, de 16h30 à 19h30.
- En gare de Versailles Chantiers et Paris Montparnasse .
- Des agents de tous les métiers et de tous les niveaux hiérarchiques.
- Accueillent les clients, écoutent leurs remarques et présentent leurs métiers.

Nos clients à la Une





Les chantiers d'insertion

Pour lutter contre l'exclusion et favoriser l'insertion de personnes en difficultés, la SNCF a signé une convention de partenariat avec l'association Chantier Ecole.

Objectifs:

- la (re-)dynamisation des individus,
- l'orientation,
- la définition de projet professionnel, de découverte de métiers et/ou d'accès à la (pré-)qualification ou l'emploi

2 types de chantiers en cours d'instruction:

- Réhabilitation de passages souterrains
- Aménagement d'espaces paysagers





Les interventions en milieu scolaire

- Interventions réalisées par des agents SNCF volontaires, formés au dialogue avec les jeunes, hommes et femmes de terrain souvent directement confrontés aux problèmes de sécurité et d'incivilité.

- Discours pédagogique est adapté à chaque catégorie d'âges et organisé selon 4 niveaux (CM1 – CM2 / 6e – 5e / 4e – 3e / Lycée – Lycée Professionnel).
 - 194 interventions et 4536 élèves dans les Yvelines,
 - 66 interventions et 1750 élèves dans les Hauts de Seine.