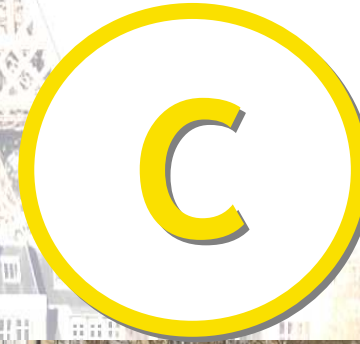




COMITÉ DE LIGNE 10 février 2011



Quelques chiffres



84 gares, dont 18 en commun avec d'autres lignes du réseau Île-de-France de Paris Montparnasse, de Paris Nord.

16 gares dans Paris intra muros.

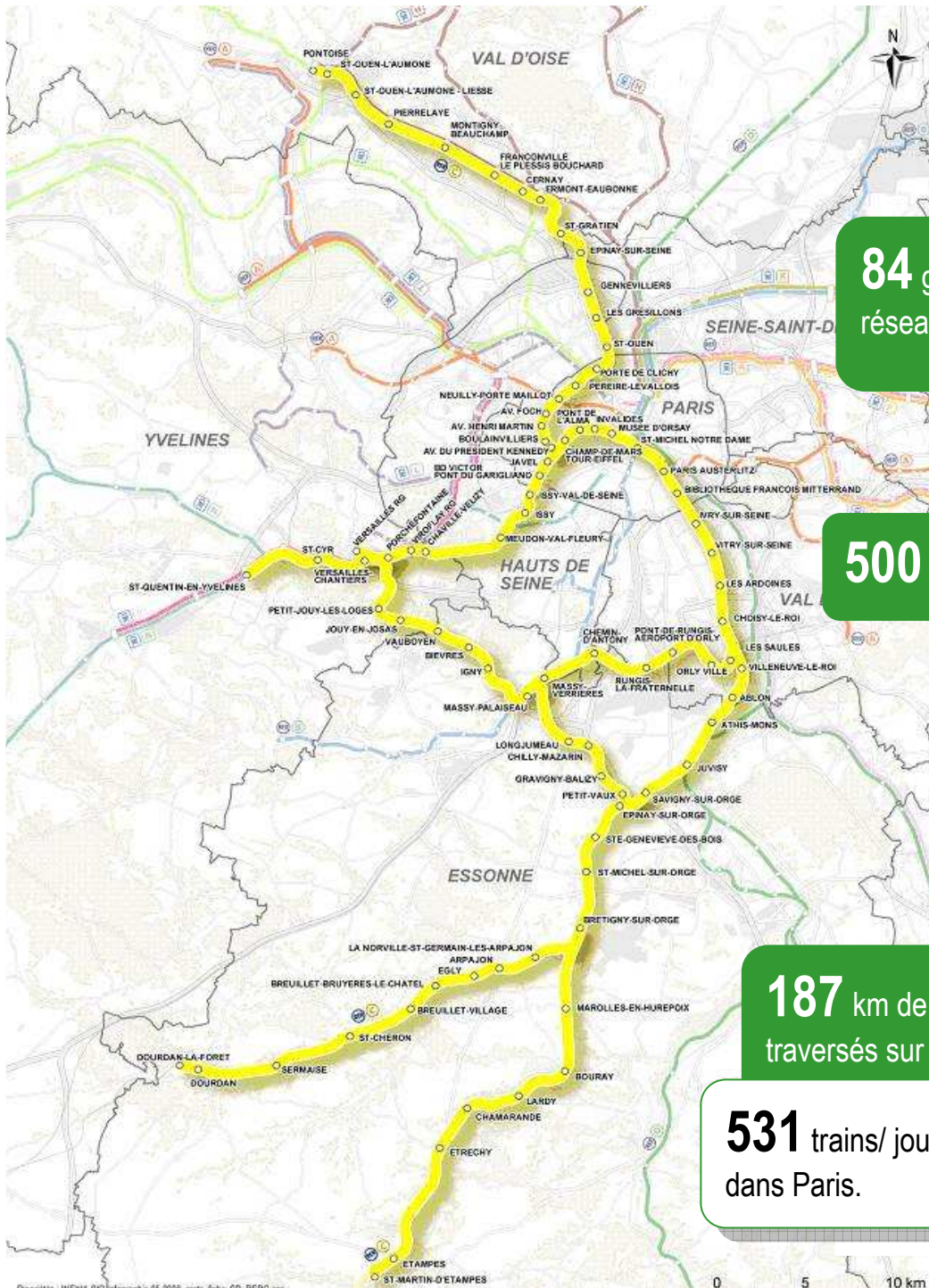
500 000 voyageurs/jour, en progression de 2,5% par an.

2000 agents SNCF de tous métiers mobilisés quotidiennement pour produire le service de la Ligne C (personnels des gares, aiguilleurs, contrôleurs, conducteurs, agents de la sûreté ferroviaire SNCF, maintenance ...).

187 km de lignes et 7 départements traversés sur les 8 de la Région IDF.

20 postes d'aiguillages

531 trains/ jour et en heure de pointe, 1 train toutes les 2 min 30 dans Paris.





Des actions en 2010
pour améliorer le quotidien de nos clients....

Des actions concrètes pour améliorer...



LA RÉGULARITÉ

Etre plus efficace :

- des organisations efficaces pour l'entretien du matériel : augmentation de la maintenance de nuit pour consacrer plus de temps au préventif de jour.
- Adaptation du site de garage de Gennevilliers au nettoyage et à la maintenance légère
- la sensibilisation des conducteurs sur le « départ au jaune »

Etre plus réactif :

- Le « dépanneur volant » est un agent du matériel (Technicentre des Ardoines). Il a pour mission d'intervenir en ligne pour améliorer la fiabilité et la disponibilité de nos trains.
Résultats : - 10% de pannes du matériel roulant
- le réarmement des SAI. Résultats : baisse de 33 % en 8 mois sur l'axe expérimental.
- sensibilisation des acteurs externes (police, OPJ...) à nos problématiques régularité en cas d'accidents de personnes.

LA TRANQUILLITÉ

Plus de visibilité de nos personnels :

- une équipe expérimentale SUGE dédiée à Paris Intra Muros qui s'annoncent à bord des trains.
- des contrôleurs qui font de même pour améliorer le sentiment de tranquillité

L'INFORMATION

- le rattachement des gares du sud de l'Essonne aux PIVIFS de Juvisy et Brétigny (effectif juin 2011),
- partenariat avec la RATP (lignes 13 et 14) pour de l'échange d'info en direct,
- Points infos touristes dans les gares de Saint Michel Notre Dame, Champ de Mars Tour Eiffel et Versailles Rive Gauche (été 2010),
- Info à bord des trains en partenariat avec l'Office de Tourisme (été et fêtes 2010)

- la satisfaction mesurée par un indicateur « client » : T Mesure

Rénovation du matériel : 19 réalisées + 2 rames équipées vidéo protection et SIVE en test. Réalisation du programme complet (112 rames) fin 2016.

Donner aux clients de nouveaux cadres d'échange avec la Ligne



Chaque mois un RDV avec nos clients : les jeudis de la Ligne C

Une opération de proximité testée en novembre 2008 et lancée sur toute la Ligne C le 5 mars 2009.
Une façon nouvelle pour la Ligne C d'associer ses voyageurs et de travailler en inter métiers.

- Rencontres mensuelles dans 5 gares majeures C
- Stands tenus par des agents de tous les métiers
- Un thème différent traité chaque mois
- Une analyse systématique des attentes des voyageurs par un débriefing « à chaud » avec tous les acteurs
- Une identification des besoins et des attentes clients
- Des premières propositions d'actions à lancer



Février 2010 : retour sur accident de Choisy le Roi et la prise en charge des clients par tous les métiers / **Mars** : 1 an des Jeudis + lancement du magazine « C Jeudi » / **Avril** : l'inter modalité / **Mai** : la propreté sur la Ligne C / **Juin** : la Ligne C la culture / **Juillet** : les travaux CASTOR / **Septembre** : la régularité / **Octobre** : la Ligne C recrute ses nouveaux collaborateurs / **Novembre** : l'Info V / **Décembre** : 2010 au cœur de votre quotidien

La création du **CLUB CLIENT LIGNE C** avec 900 membres Co producteurs (annonces, services etc...). 3 focus groupes en 2010 (thèmes : annonces, information, services à bord,

Un magazine « **C JEUDI** » tous les mois pour développer le lien entre la Ligne et ses voyageurs



T Mesure – Information voyageurs



QUALITÉ DE SERVICE PERÇUE (T'MESURE)	Objectif	Résultats Transilien		Résultats Ligne C	
		2010	2009	2010	2009
Amélioration de la qualité de l'information délivrée (Q14A)	43,5%	38%	33%	43%	39%
Réception de l'information en situation perturbée en gare de montée (QAI)	40%	42%	40%	43%	43%
Indication de la durée (Q14JB)	60%	47%	45%	50%	50%
Qualité de l'info en situation perturbée ligne (Q15D)	65%	59%	59%	63%	63%



Un projet de Service Ligne C
2011 / 2012 / 2015
Qui « a-ligne » tous les métiers

Tourné vers les 3 attentes prioritaires de nos clients



1- LA RÉGULARITÉ :

reconquérir l'heure et la maîtrise de la production dans toutes ses composantes

2- LA SATISFACTION CLIENT ET PRISE EN CHARGE VOYAGEURS :

« devenir irréprochables »

3- LA TRANQUILLITÉ :

« garantir un voyage serein à nos clients »

4- COMMENT ?

Travailler en réseau pour être plus efficace ensemble



Ces actions n'inverseront toutefois pas, à long terme, la tendance à la dégradation de la robustesse de l'exploitation, qui découle notamment du succès de l'offre proposée et des contraintes opérationnelles de la ligne.

Un effort important et coordonné est nécessaire pour « reprendre la main ».
C'est l'objet du schéma directeur pour la Ligne.

Le schéma directeur de la ligne C



Le RER C est une ligne longue et complexe, transportant 500000 voyageurs par jour, dans 531 trains, utilisant un réseau partagé de 187 km de long, réparti entre 3 branches principales et 7 « sous-branches », totalisant 15 terminus, et desservant 16 gares dans Paris intra-muros, presque toutes souterraines. Le schéma de dessertes actuel :

- est particulièrement performant pour la grande couronne sud,
- mais est très insuffisant en petite couronne sud dans le territoire de l'OIN Orly/Rungis – Seine Amont, secteur appelé à connaître un développement important en termes de logement et d'emplois.
- devra s'accroître en fréquence sur la branche nord, à l'horizon de la réalisation du maillage avec la Tangentielle Nord à Epinay et avec le développement de la boucle de Gennevilliers.
- est satisfaisant à l'ouest

LE SCHÉMA DIRECTEUR DE LA LIGNE C A ÉTÉ APPROUVÉ PAR LE CONSEIL DU STIF DU 8 JUILLET 2009.

Il prévoit à horizon 2017, après la réalisation du tram-train Massy – Evry :

- La création de nouveaux arrêts supplémentaires en petite couronne dans le secteur de Seine Amont. Ceci devrait entraîner un rallongement très modéré (de l'ordre de la minute) des temps de parcours pour les trains Brétigny-Paris,
- le renforcement de la desserte en pointe entre Juvisy et Brétigny, avec 12 trains par heure au lieu de 8 trains par heure.
- entre Pont de Rungis et Massy, sous réserve de la réalisation complète de l'opération Massy-Valenton, chaque gare sera desservie toutes les 15 minutes (toutes les 30 minutes actuellement).

Coût : 370 M€

• Refonte des installations de Brétigny, redécoupage du block et KVBP entre BFM et Brétigny, ouvrage de reclassement des voies à l'entrée de Paris pour faire accéder à Paris Austerlitz surface certains trains du RER C, création d'une sous-station à Arpajon et fiabilisation de 2 sous-stations) et **70 M€** pour les gares.

Une situation délicate qui impose des actions d'envergure...



**Des infrastructures vieillissantes qui ne sont plus adaptées aux besoins ferroviaires d'aujourd'hui...
La course de vitesse entre la croissance des trafics, la qualité des infrastructures et du matériel roulant...**

Des améliorations qui ont commencé, parfois depuis longtemps, mais qu'il faut poursuivre et accélérer :

- CASTOR (chaque été)
- PAR des Invalides (mars 2011)

Des possibilités d'amélioration bien identifiées pour la Ligne C, qui nécessitent des décisions urgentes :

- Refonte des installations de Brétigny,
- Redécoupage du block et KVBP entre BFM et Brétigny,
- Ouvrage de reclassement des voies à l'entrée de Paris pour faire accéder à Paris Austerlitz surface certains trains du RER C,
- Création d'une sous-station à Arpajon
- Fiabilisation de 2 sous-stations (Jouy, Dourdan)