



COMITÉ DE LIGNES N ET U

7 juin 2013

1. LES LIGNES N ET U ONT ATTEINT UN TRÈS BON NIVEAU DE PERFORMANCE

En 2012

- N : 83% de satisfaction globale
(71% pour global TN)
- U : 81% de satisfaction globale
(71% pour global TN)

En 2013

Satisfaction vis-à-vis de la qualité de service :

- N : 85%
- U : 81%
- (global TN à 70%)

LA PERFORMANCE DES LIGNES EST LE RÉSULTAT DE L'IMPLICATION PERMANENTE DES ÉQUIPES DANS UNE LOGIQUE INTER MÉTIER ET D'UNE MISE EN QUALITE DE NOS PROCESSUS.

1. LES LIGNES N ET U ONT ATTEINT UN TRÈS BON NIVEAU DE PERFORMANCE

Points forts et succès récents

1. Mise en place d'une nouvelle organisation des ressources courant 2012 (sillons, conducteurs, matériel), permettant d'améliorer la ponctualité voyageurs
2. Renforcement et mise en qualité de l'information voyageurs
 - Télé-sonorisation dans 17 gares avec diffusion de flash info Trafic en pointe¹
 - lancement de Twitter début 2013
3. Rénovation de 8 gares sur la période 2008- 2012²
4. Mise au point de scénarios construits et gradués de gestion de crise
5. Renouvellement engagé du parc sur la Ligne N et rénovation des rames Z2N sur la Ligne U³

1. Les 14 gares du PIVIF de Plaisir Grignon, Dreux, Marchezais et PMP ne sont pas télésonorisées et ne permettent donc pas la diffusion du Flash trafic

2. Les 8 gares rénovées sont : Viroflay RG, St Cyr, St Quentin, Trappes, Rambouillet, Fontenay le Fleury, Villepreux et Plaisir les Clayes

3. 11 nouvelles rames VB2N+BB7600 sont en exploitation sur la Ligne N sur 14 en cible, 10 rames Ligne U sont rénovées sur un parc de 18

5 évènements exceptionnels début 2013

DATE	EVÈNEMENTS	CAUSE	VOYAGEURS RETARDÉS (N+U)
24/02/2013	Incendie du poste de signalisation de Sèvres Ville d'Avray	Infra	50000 voyageurs/jour du 24/02 au 07/03
11/03/2013	Effacement de la sous-station de Porchefontaine	Infra	44400
12 et 13/03/2013	Intempéries (neige, givre sur les caténaires)	Météo	82900
24/04/2013	Dérangement d'aiguille suite Travaux à Versailles Chantiers	Infra	43130
30/04/2013	Arbre tombé sur la caténaire à Porchefontaine	Evt Ext	40440

Incendie du poste de signalisation de Sèvres Ville d'Avray du 24 février

CONSTAT

- Incendie du poste d'aiguillage de Sèvres Ville d'Avray le 24 février 2013
- L'incendie a détruit le poste de signalisation commandant une partie des feux de signalisation, des aiguillages et des systèmes de sécurité **de la ligne U (La Défense – La Verrière) et d'une partie de la ligne L entre Saint Cloud et Versailles Rive Droite.**
- Les pompiers de Paris ont dû intervenir plus de 3 heures pour maîtriser le feu.
- **L'ensemble des installations électriques et informatiques de ce poste de signalisation ont été détruites.**

ACTIONS MISES EN OEUVRE

1. INFORMATION ET PRISE EN CHARGE DES CLIENTS DANS LES GARES :

- Le dispositif global est en place dès le lundi matin
- Affiches et tracts dès 24/02/13 (coordination U, L et C)
- Buffet en gare de Versailles Chantiers lundi 25/02 et mardi 26/02 matin
- Positionnement Equipes d'Assistance Rapide à VCH et PMP lundi 25/02 et mardi 26/02 matin
- Dispositif de prise en charge dans les gares impactées sur toute la période avec pilotage des ressources (ASCT, SUGE, Gares, Volontaires de l'information, travailleurs bilocalisés, personnel City one et encadrants de tous métiers) au quotidien.

Incendie du poste de signalisation de Sèvres Ville d'Avray du 24 février



2. INFORMATION TOUS CANAUX SUR LES ITINÉRAIRES ALTERNATIFS ET FACILITATION POUR LES CLIENTS DE LES EMPRUNTER

- Des itinéraires de substitutions clairs bien annoncés.
- Coupon de dépannage très apprécié des clients.
- Utilisation de twitter (passage de 400 abonnés à 805 au 18/03/13) avant l'incident, du blog et des Flash Info Trafic ainsi que de tous les moyens d'informations à distance de nos clients

3. COMMUNICATIONS RELATIONS INSTITUTIONNELLES

- 18h00 24/02 : communiqué de Presse
- 18h40 24/02 : mail aux élus concernés
- Réunion positive avec les élus le jeudi 28/02 en soirée

4. DÉLAIS DE REMISE EN ÉTAT DE L'INFRA V TENUS (JEUDI 14/03)

	ACTIONS	PILOTE	ECHÉANCE
SUITES DONNÉES	- Améliorer le délai de mise en œuvre de la solution « coupon de dépannage » pour les clients (48h pour l'incident) en renforçant la coopération SNCF/RATP	SNCF/RATP	IMMÉDIAT
	- La réparation des installations réalisée à ce stade n'a pas permis de retrouver les Installations Permanentes de Contre Sens. Les solutions techniques sont en cours de définition.	SNCF Infra/ RFF	2015-2016

Episode exceptionnel de givre les 12 et 13 mars



CONSTAT

- Givre sur les caténares empêchant les rames de sortir des différents sites de garage (de mardi matin 04h00 à mercredi 11h00)
- Les pantographes des Z2N et VB2N stationnées sous 1500 V ont été très givrés empêchant un captage correct du courant
- Nombreux cas de portes gelées des rames, rallongeant les temps de stationnement et nous contraignant à supprimer des trains, malgré le dispositif mis en œuvre la nuit ma/me pour traitement des portes avec du produit dégivrant

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- 1- Mobilisation de tous les agents des différents métiers et de l'encadrement : matériel, plan de transport, information, prise en charge, déneigement....
- 2- La décision de faire circuler les derniers trains à la place des travaux a été prise et communiquée très tôt le matin précédent les 2 nuits concernées. Nous avons donc pu rétablir les derniers trains concernés.
- 3- Le mercredi matin, un plan de transport Ligne N construit pendant la nuit de mardi à mercredi, a été réalisé, tenant compte du manque de rames. Ce plan de transport était de 1 train sur 2 sur Rambouillet, sur Mantes et sur Plaisir et de 2 trains sur 3 sur Dreux. Même si des retards ont été enregistrés, cette fréquence a été globalement respectée et le message a été bien relayé sur les sites d'information à distance et Twitter N&U

2.2 Gestion des flux, maîtrise du territoire

CONSTAT

- Une gestion correcte des flux permet d'améliorer la qualité de service dans les halls de gares, dans les trains et sur les quais

PREUVES

Mauvais positionnement des clients = engorgement des plates formes (quais et trains) et conséquence sur la ponctualité et la production

Difficulté pour concilier gestion des flux et étanchéité des gares

RÉPONSES

PROJETS	STATUT	DATE
<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la gestion de l'information trains courts/ trains longs d'un marquage au sol 	Expérimentation à Clamart depuis mai 2013	2013-2014
<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer la coopération et la présence des partenaires dans les gares, dans les trains et sur les lieux de stationnement des rames 	Lancé	2013-2014
<ul style="list-style-type: none"> • Implantation des écrans d'information de manière optimale à Versailles Chantiers 	Etude avant juillet 2013 pour CA STIF octobre 2013	2013

2.3 Travaux sur les voies et conséquences pour les voyageurs

CONSTAT

- Le volume de travaux augmente de manière importante d'année en année
- Les clients veulent être mieux informés et mieux pris en charge

PREUVES

- Principales opérations de renouvellement réalisées entre 2008 et 2012 :
RVB sur Plaisir - Dreux (phase 1 hors suite : 11M€, 2012)
Renouvellement appareils de voies Versailles, St Quentin, Montfort et Rambouillet (12M€, 2008-2011)
- En 2013, 5 week-end d'interruption totale des circulations nécessitant la mise en œuvre d'un plan de transport adapté et de bus de substitution.

Il s'agit en majorité de travaux de rénovation de la voie ou de remplacement d'appareils de voie qui nécessitent la mise en place de limitation temporaire de vitesse ayant un impact important sur la production.

- Principales opérations de renouvellement prévues dans 5 ans à venir :
RVB et appareils de voies sur Plaisir-Dreux/Mantes (8M€, 2013-2014)
RVB et appareils de voies sur Paris – Rambouillet (23M€, 2014-2017)
RVB sur Plaisir-Dreux (phase 2 : suite rapide 65M€, 2017-2018)

Parallèlement à ces travaux de régénération, des travaux de maintenance courante continuent d'être réalisés

2.3 Travaux sur les voies et conséquences pour les voyageurs



CHANTIERS 2013

- Renouvellement d'un appareil de voie au Val d'Or du samedi 26 au dimanche 27 janvier
- Travaux préparatoires à l'arrivée du tramway T6 en gare de Viroflay RG et RD (pilotes par les CG Yvelines et Hauts de Seine) de février à novembre. En octobre 2013, le percement du tunnel nécessitera une limitation temporaire de vitesse à 40 km/h qui aura des conséquences sur les horaires des trains Ligne N et entraînera la suppression de 2 trains Paris/Rambouillet en hyper pointe (1 matin et 1 le soir)
- Renouvellement d'un appareil de voie en gare du Perray en Yvelines du samedi 11 au dimanche 12 mai
- Renouvellement d'un appareil de voie en gare de Plaisir Grignon du samedi 01 au dimanche 02 juin
- Renouvellement d'un appareil de voie en gare de Saint Cyr l'Ecole du samedi 14 au dimanche 15 septembre

RÉPONSES

PROJETS / STATUT / DATE

- Pilotage des travaux dans une vision système SNCF/RFF (mise en place du GIU), avec concertation préalable RFF/Transilien pour une meilleure maîtrise et anticipation des impacts voyageurs
- Utilisation de Twitter pour communiquer sur les travaux depuis février 2013
- Alerte Travaux sur TN.com et communication annuelle et trimestrielle des travaux

2.3 Réponses apportées aux fragilités



Fragilités

- Mauvaise qualité de service durant l'automne sur N
- Capacités de maintenance et de garages insuffisantes

2.3 Mauvaise qualité de service à l'automne



CONSTAT

Les nombreux enrayages du matériel à l'automne dégradent fortement la disponibilité du matériel

PREUVES

Nombre très élevé d'essieux à réparer/changer entre mi-octobre et fin novembre (710 en 2008, 653 en 2009, 571 en 2010, 454 en 2011, 400 en 2012)

- Très mauvaise disponibilité du matériel pendant cette période (30% en 2008, 50% en 2009 et 2010, 60% en 2011)
- Nombre trop important de trains supprimés pour cause de manque de Matériel au cours de cette période (77 en 2010, 30 en 2011); ces nombres de trains supprimés sont à additionner aux trains supprimés en opérationnel qui sont en moyenne de 70 mensuels.

RÉPONSES

PROJETS	STATUT	DATE
Anti-enrayeurs sur VB2N (38 rames à équiper)	REA en cours	2013-2014

2.4 Capacités de maintenance et de garage insuffisantes

CONSTAT

- Saturation de l'atelier de Montrouge et la zone de Paris Montparnasse
- L'atelier de Montrouge ne dispose pas d'installations de levage efficaces

ACTIONS DÉJÀ REALISEES

Montrouge possédait 8 voies longues pour 11 besoins Ligne N et 2 TER : taux de saturation 160%. Après mise en exploitation des 5 voies longues supplémentaires réalisées en 2012, nous avons un taux de saturation de 100% qui est encore trop pour être robuste.

Le poumon est donc le stationnement à proximité de PMP (8 stationnements à Vouillé pour N et TER PCLM) que nous avons désengorgé en conception avec des stationnements à Trappes et à Versailles Matelot. Dans les faits, Vouillé a souvent en opérationnel un taux de saturation de 160%.

2.4 Capacités de maintenance et de garage insuffisantes



PROJETS EN COURS DE MISE EN OEUVRE

- Construire un BIR à Trappes (Bâtiment d'Intervention Rapide), dans lequel un outil performant de levage sera installé (N, U, C+ TER)

RÉPONSES

PROJETS	STATUT	DATE
<ul style="list-style-type: none">• BIR de Trappes	Décidé	2015

3. INFORMATION VOYAGEURS



CONSTAT

- L'information est une attente croissante des voyageurs.
- L'information est un levier majeur de gestion des flux et d'attention aux individus.
- Les taux de satisfaction et de réception de l'INFO V en gare et à bord sont encore insuffisants malgré les efforts fournis et les progrès réalisés

RÉSULTATS

NOUS FAISONS DES PROGRÈS CONTINUS EN MATIÈRE D'OUTILS, DE DIFFUSION ET DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS,

Taux de réception d'une information en situation perturbée en cumul 2013 (T mesure) :

- TN : 67% (cumul 2012 : 63%)
- N : 69% (cumul 2012 : 60%)
- U : 63% (cumul 2012 : 54%)

Taux de satisfaction vis-à-vis de l'information en situation perturbée en cumul 2013 (T mesure) :

- TN : 51%% (cumul 2012 : 51%)
- N : 69% (cumul 2012 : 60%)
- U : 60% (cumul 2012 : 55%)

3. INFORMATION VOYAGEURS



CAUSES PROFONDES DES DIFFICULTÉS

En situation perturbée, l'agent de conduite a d'autres missions prioritaires que celle de prendre la parole à bord

L'agent de conduite n'a pas suffisamment d'information pendant la phase de conduite de son train

Les agents ne sont pas en mesure de prendre la parole en local dans leur gare tout en assumant leur mission d'accueil sur les quais et dans le hall

RÉPONSES

PROJETS	STATUT	DATE
• SIVE communicant sur VB2N Ligne N	PQI	2013-14
• SIVE communicant sur Z2N Ligne U	PQI	2015
• Contact sol/bord Information voyageurs à Paris Montparnasse, Rambouillet, Dreux, La Verrière, Versailles Chantiers et Plaisir Grignon	Lancé	2013
• Déploiement d'IRIS 2 système de radio au Centre Opérationnel, aux Postes d'Information Voyageurs et aux agents en gare	Lancé	2013
• Transfert des compétences des journalistes vers les agents du Centre Opérationnel pour l'enregistrement et la diffusion de Flash Trafic	Lancé	2013
• Prise de parole en mobilité depuis un Smartphone : expérimentation en gare de Trappes	Lancé	2013
• Lancement de Twitter N et U en février 2013 (1300 abonnés sur Twitter N et U)	Lancé	2013
• Développement des alertes trafic (21000 abonnés N et 14000 abonnés U)	Lancé	2013
• Lancement des flashs Trafic dans les gares et sur TN.com	Lancé	2013

4. PRISE EN CHARGE



CONSTAT

Les exigences du client en terme de prise en charge ont augmenté, il veut se sentir mieux considéré
Les personnes à mobilité réduite doivent pouvoir se déplacer facilement

PREUVES

- Objectif 2013 satisfaction de la prise en charge en situation perturbée : N = 44% et U = 43%
- Résultats cumul 2012 : N = 41% et U = 38%
- Résultats cumul 2013 : N = 61% et U = 60%

AXES DE PROGRES

- Pilotage des ressources en situations perturbées
- Mobilisation des renforts au bon endroit et au bon moment

RÉPONSES

PROJETS	STATUT	DATE
- Volontaires de l'information	Lancé	2013
- Travailleurs bi-localisés	Lancé	2013
- Equipes Mobiles de Ligne	Lancé	2013
- Pilotage des ressources de prise en charge par le COT	Lancé	2013