

# COMITE DE LIGNE

28 JUIN 2013



SNCF – Direction des Lignes Transilien L,A,J  
28 juin 2013

# SOMMAIRE

FICHE D'IDENTITE LIGNE J

PONCTUALITE

INVESTISSEMENTS

FRANCILIEN

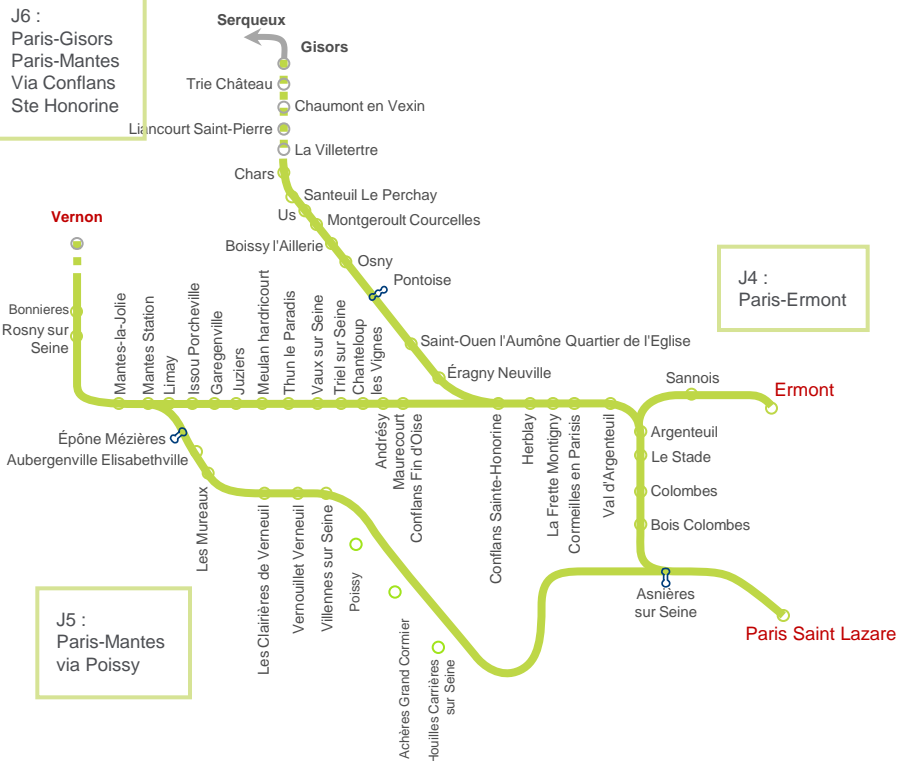
INFORMATION VOYAGEURS

RELATION CLIENTS

PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

# FICHE D'IDENTITE LIGNE J

J



## Caractéristiques

- Voyageurs transportés/jour : 226 000
- Nombre de trains circulant par jour : 521
- Longueur : 174 km
- Nombre de gares : 52
- Parc Matériel Roulant : 18 BB 17000+ RIB/RIO ; 43 BB 27300+VB2N ; 3 axes
  - J4 : PSL– Ermont-Eaubonne (8 gares)
  - J5 : PSL - Mantes via Poissy (11 gares)
  - J6: PSL – Mantes via Conflans (16 gares)
  - J6 : PSL– Gisors (15 gares)

# FICHE D'IDENTITE LIGNE J

La ligne J s'appuie sur un réseau très dense et saturé

- Partage des infrastructures avec les Lignes Normandes (Intercités et TER Haute Normandie), dont l'offre est complémentaire
- Environnement défavorable: nombreux passages à niveaux, nombreuses « agressions » sur nos installations et le matériel roulant
- **Tous les trains de la ligne J arrivent en gare de Paris Saint Lazare** dans le complexe le plus dense d'Europe pour les trains de banlieue :
  - 1400 trains par jour.
  - Un mouvement de train toutes les 28 secondes en heure de pointe

# LA PONCTUALITE



# PONCTUALITE

Une ponctualité de la ligne J marquée en 2013 par 3 facteurs majeurs :

➤ **Des faits externes très impactants (6.2% d'irrégularité soit 40% des causes)**

- 32 accidents de personne en 2012, 16 comptabilisés début juin 2013
- personnes aux abords des voies: 45 événements en 2012, déjà 23 comptabilisés début juin 2013
- actes de malveillance (signaux d'alarme, gêne à la fermeture des portes...): 870 en 2012, 263 comptabilisés début juin 2013

➤ **Une situation matériel tendue (4.6% d'irrégularité soit 30% des causes)**

- 2 périodes d'intempéries de début d'année: 18-21 janvier et 11-15 mars
- structure du matériel (tracté-poussé) peu adaptée à la zone dense,
- dispersion des sites de maintenance,
- manque de capacité du site principal de maintenance (Val Notre Dame),
- obsolescence d'une partie du parc (17000/RIB/RIO),

➤ **Un réseau vieillissant (1.8% d'irrégularité soit 12% des causes)**

- Ruptures de rails: 24 en 2011, 36 en 2012, 16 comptabilisés fin mai 2013
- Défauts de signalisation: 73 en 2011, 135 en 2012, 66 comptabilisés fin mai 2013

# PONCTUALITE

SNCF et RFF ont mis en place un plan d'actions sur chacun des facteurs de fragilité :

**Un traitement des faits externes toujours délicat mais qui se poursuit :**

➤ **Des relations étroites avec les Autorités pour traiter plus rapidement les accidents de personnes**

- Moyenne nationale : 2h13
- Moyenne Paris Saint Lazare : 1h52

➤ **Des actions internes pour mieux gérer l'incivilité : lutte contre les incivilités :**

- En 2012 : 127 000 régularisations faites par les contrôleurs
- En 2013 : 33 000 régularisations depuis le début de l'année
- En gare Saint Lazare, une hausse de 26% entre 2011 et 2012 des procès verbaux pour violation de l'interdiction de fumer

➤ **Plan d'action tranquillité sur J**

- Mobilisation de tous les métiers sur les axes Paris - Mantes la Jolie via Poissy et via Conflans
- 2013 : une baisse de 6,5% des signaux d'alarme contre une année 2012 à + 16%

➤ **Des investissements importants pour sécuriser le réseau :**

- 4 kms de clôtures nouvelles entre Maurecourt et Andrésy – 15 kms de clôtures nouvelles entre Triel sur Seine et Gargenville
- 750 000 euros d'élagage prévus sur l'ensemble de la ligne J en 2013



# PONCTUALITE

## Concernant le matériel, à court terme :

Une organisation réactive s'est mise en place pour redresser la situation des rames endommagées :

- Doublement des équipes de maintenance de nuit et de week-end
- Renforcement de la structure de pilotage des travaux sur le site de Levallois
- Mise en place d'équipes mobiles de maintenance
- Accroissement des stocks de pièces de rechange
- Amélioration des rapatriements de rames avariées
- Préparation de l'arrivée du Francilien



# PONCTUALITE

## Concernant le matériel, pour les prochains mois :

- Lancement d'une étude de fond pour:
  - établir le diagnostic détaillé de la situation
  - en déduire les actions correctives à mettre en place tout en intégrant les évolutions attendues
  
- 4 points de fragilité majeurs :
  - La dispersion et la saturation des différents sites de maintenance (dont Val Notre Dame)
  - La difficulté à anticiper la programmation de certaines opérations
  - Les contraintes de rapatriement du matériel avarié
  - Les conséquences des nombreux travaux réalisés sur les sites de maintenance et de garage du matériel
  
- Un plan d'actions regroupant près de 40 actions a été lancé
  
- Arrivée prochaine du Francilien

# PONCTUALITE

SNCF et RFF ont mis en place un plan d'actions sur chacun des facteurs de fragilité :

## **Des investissements importants sur le réseau :**

➤ 45 millions € entre 2012 et 2014

## ➤ **Quelques chiffres clef :**

- 7 kms de rails remplacés en maintenance en 2013
- 50 chantiers toutes les nuits sur LAJ

## ➤ **Des chantiers en 2013**

- Epône Mézières – Rosny sur Seine
- Paris Saint Lazare - Bécon

## ➤ **Perspectives 2014**

- Meulan Hardricourt – Mantes Station
- Pont Rail Quai Michelet
- Houilles – LGC
- Sartrouville - Montesson

# PRINCIPAUX TRAVAUX 2013 LIGNE J



- 1 Remplacement appareils de voie à La Garenne-Bécon  
WE du 12/13 Janvier  
Coût : 1,6 M€
- 2 7 appareils de voie à Epônes – Bif de la butte des Graviers  
WE du 16/17 Mars, WE du 23/24 Mars et WE du 27/28 Avril  
Coût : 3,8 M€
- 3 Remplacement de 6 appareils de voie à Bécon  
WE du 25/26 Mai et WE du 01/02 Juin  
Coût : 2,9 M€
- 4 Renouvellement voie ballast Hors Suite à Nanterre - Sartrouville  
Mai et octobre 2013  
Coût : 0,6 M€
- 5 GOP (Grande Opération Périodique) à Epônes – Rosny  
Du 1er Juillet au 18 Août en 5 nuits  
Coût : 28 M€
- 6 Dépose de 3 aiguillages à Conflans fin d'Oise  
Septembre 2013  
Coût : 2,3 M€
- 7 Remplacement appareils de voie et Renouvellement voie ballast à Poissy  
WE du 23/24 Nov., WE du 30 Nov./01 Déc et WE du 07/08 Déc.  
Coût : 1,1 M€
- 8 Régénération des circuits de voie de Paris-Saint-Lazare à Bécon  
Toute l'année  
Coût : 20 M€
- 9 Régénération des voies de service RFF à Batignolles  
Toute l'année  
Coût : 1,2 M€
- 10 PMR à Bueil  
WE du 09/10 Fév., WE du 16/17 Fév. Et WE du 23/24 Fév.  
Coût : 2,3 M€
- 11 Rehaussement des quais à La Frette  
WE du 16/17 Février, WE du 22/24 Février et WE du 02/03 Mars  
Chantiers ITIF
- 12 Suppression PN 7 à Vernouillet  
Du 08 au 11 Mai  
Coût : 3,6 M€
- 13 Aménagement RD 1 à Asnières - WE du 15/16 Juin, WE du 29/30 Juin, WE du 06/07 Juillet, WE du 12/13 Oct., WE du 26/27 Oct., WE 16/17 Nov. et WE du 30 Nov./01 Déc. - Coût : 20,5 M€
- 14 Doublement RD 121 à Sartrouville  
WE du 20/21 Juillet, WE du 14/15 Août et du 8 au 11 Novembre  
Coût : 6,8 M€
- 15 PMR à La Garenne  
WE du 10/11 Août, WE du 17/18 Août, WE du 24/25 Août et WE du 30/31 Août.  
Chantiers ITIF
- 16 Construction Pont Rail à Trie Château  
Du mercredi 14 au dimanche 18 Août  
Chantiers ITIF
- 17 RD 11 à Bécon  
WE du 12/13 Octobre et WE du 26/27 Octobre  
Coût : 0,5 M€

# L'INFORMATION VOYAGEURS

## ➤ Des nouveautés techniques pour améliorer les annonces en gare

- Trois nouveaux Points d'Information Voyageurs Ile de France (PIVIF) ont été lancés : Argenteuil (J4), Conflans (J6 Gisors), Meulan (J6)
- Perspective : PIVIF de Mantes fin 2014 (J5)

## ➤ Une vraie dynamique métiers autour des annonces en gare

## ➤ Des progrès qui restent à faire sur l'information à bord

- Une activation du Système Information Voyageurs Embarqué (SIVE) encore trop inégale

## ➤ Des résultats qui se voient

- Taux de réception de l'information en gare (T-mesure) : 71%, soit une progression de 10 points par rapport à 2012

## ➤ Mise en place des nouveaux écrans à LED

- Mantes la Jolie, Ermont, Pontoise, Conflans Sainte Honorine, Conflans Fin d'Oise à Limay



J'ACTIVE MON SIVE

# PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

## ➤ Une organisation très rodée pour l'information en situation perturbée prévue

- Une information en amont très riche
- Des bus de substitution dont les clients sont satisfaits et dont nous améliorons la signalétique
- Des renforts mis en gare pour accompagner les clients dans leur cheminement et les rassurer

## ➤ Une réactivité qui s'est nettement améliorée dans la gestion des situations très perturbées inopinées

- Une Information et Prise en Charge pilotée par un responsable désigné, formé et animé pour cela
- Une information cohérente selon les différents canaux, évolutive pour raconter l'histoire aux voyageurs
- Des renforts envoyés sur les gares où les clients ont besoin de nous

## ➤ Mise en place d'équipes de ligne pour être là quand nos clients ont besoin de nous

- Equipes de Mantes la Jolie et Gisors : opérationnelles
- Equipe de Paris : en projet

## ➤ Les clients perçoivent l'amélioration et nous le disent : blogs, associations, élus

# PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

L A J



-  
**votre train et votre bus échangent  
pour améliorer votre information**  
-



LACROIX  
NOTRE PASSION VOSSE TRANSPORT



TVO

STIVO

VEOLIA  
TRANSPORT



TIM BUS  
TRANSPORT INTERURBAIN DE  
MAGNY-EN-VEXIN



Tam  
en Yvelines  
TRANSPORTS DE VAL-D'AUGE EN YVELINES

## ➤ Des conventions signées avec les autocaristes locaux pour améliorer l'intermodalité

- 10 Conventions de Correspondance Qualité (CQ) pour les gares de Houilles, Poissy, Bonnières, Bréval, Epône, Gisors, Herblay, Mantes-La Jolie, Cormeilles
- 24 Convention Echange d'Info (CEI). Ces conventions correspondent aux alertes communication sur les travaux, les grèves, les changements d'horaires... La plupart des autocaristes de la ligne J ont signé cette convention.

# RELATION CLIENTS

## ➤ Des clients qui peuvent aujourd'hui dialoguer chaque jour avec nous :

- Un blog de la ligne J qui existe depuis décembre 2010
- 58 000 visites dans les trois derniers mois, un taux de visiteurs d'environ 5% et fluctuant selon les mois

## ➤ Complété par un fil Twitter qui permet de s'informer en temps réel

- Plus de 1600 abonnés
- Alimenté en temps réel par les informations concernant les conditions de circulation
- Pour annoncer certains évènements

## ➤ Des visites de nos coulisses qui plaisent beaucoup

- Les visites du Centre Opérationnel Transilien sont vraiment plébiscitées
- Nous avons aussi organisé des voyages en cabine et une visite du Centre de Maintenance

## ➤ Des réclamations clients analysées en permanence

- Et utilisées managérialement pour améliorer le service de façon continue

MERCI