



Bilan du programme "D Maintenant" et perspectives

D Maintenant!

Programme d'actions de la ligne D

Jun 2010



D **Maintenant!**
Programme d'actions de la ligne D

"D Maintenant",
le bilan des actions



Rappel du contexte



RER D : une ligne à l'exploitation difficile

- 160 km
- 60 gares
- 550 000 voyageurs par jour (+40% en 8 ans)
- 450 trains par jour (dont 150 en pointe)
- Configuration de ligne complexe (5 branches, 11 bifurcations, 19 postes d'aiguillage, 5 zones de régulation, 35 passages à niveau...)
- Infrastructure saturée (tunnel du Châtelet, voies partagées...)
- Matériel roulant vieillissant (Z5300)
- Malveillance importante

Le programme d'actions "D Maintenant"

Lancé en mai 2008 pour un budget de 100 M€ entièrement financé par la SNCF, il visait à diminuer d'un tiers au moins les retards de la ligne D d'ici à la fin 2009.

Les actions ont porté sur 4 volets :

- **Ponctualité** (50 M€ engagés)
- **Information voyageurs** (25 M€ engagés)
- **Tranquillité** (5 M€ engagés)
- **Confort** (15 M€ engagés)

+ 5 M€ pour améliorer les locaux de service



Ponctualité - 50 M€

- Remplacement de rails, d'aiguillages, de signaux...
- Fiabilisation du matériel roulant
- Régulateurs de flux à Paris-Lyon et Paris-Nord

Tranquillité - 5 M€

- Médiation sociale à bord des trains
- Intermodalité train - bus
- Vidéo-protection

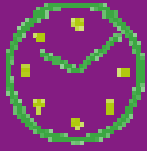
Confort - 20 M€

- Abris et assises de quais
- Accessibilité mal voyants
- Signalétique
- Tri sélectif
- Ambiance des souterrains
- Locaux de service

Information - 25 M€

- 1306 écrans de nouvelle génération dans les gares
- Radio Ligne D sur les quais et sur transilien.com
- Système d'annonces automatiques à bord de 70 rames





✓ **Fluidification des circulations dans le tunnel Châtelet – Gare du Nord** depuis la nouvelle desserte de décembre 2008, qui offre davantage de temps pour effectuer les demi-tours des rames au nord et donc davantage de souplesse pour l'exploitation

✓ **Mise en place de régulateurs de flux à Paris Lyon et Paris Nord** en pointe de soirée depuis décembre 2008.

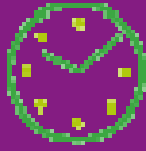
85% des clients jugent le dispositif utile (enquête réalisée en mai 2009 auprès de 3000 clients). Le gain en temps de stationnement est de 1' à Paris Nord et 30" à Paris Lyon.

✓ **Amélioration de la fiabilité du matériel roulant :**

18 postes de maintenance créés, fiabilisation de la logistique, pilotage de la production commun aux 2 technicentres, dotations en outillages.

✓ **Expérimentation du superviseur ligne D** depuis octobre 2009, destiné à coordonner la régulation entre le nord, le sud de la ligne et la RATP.





✓ Fiabilisation des infrastructures

Signalisation :

- Remplacement de feux de signalisation par des matrices à diodes (340 signaux)
- Fiabilisation de l'alimentation des feux (150 panneaux)



Lutte contre la malveillance :

- Renforcement de 200 portes de guérites pour lutter contre la malveillance
- Clôture anti-traversée à Grigny Centre, Villeneuve Triage

Voies :

- Remplacement de 14 demi-aiguillages dans la zone de Paris Nord, de nombreuses demi-ferrures en gare de Lyon.
- Remplacement de coupons de rail (environ 20 km)



Alimentation électrique :

- Remplacement d'une artère de câble stratégique vieille de 25 ans entre Paris et Villeneuve Saint-Georges (8,5 km)
- Renforcement de la protection autour de 5 sous-stations électriques
- Remplacement d'une cinquantaine de boucles inductives à Corbeil (séparation du retour courant traction et du courant du circuit de voie)



Amélioration des capacités d'intervention :

- Création d'accès aux voies pour faciliter l'intervention d'équipes et de matériel
- Création et sécurisation de parcs de secours aux points stratégiques
- Mise en place d'un superviseur « Maintenance des Infrastructures » en 2*8 au Centre Régional des Opérations depuis 01/2009, pour mieux gérer les incidents



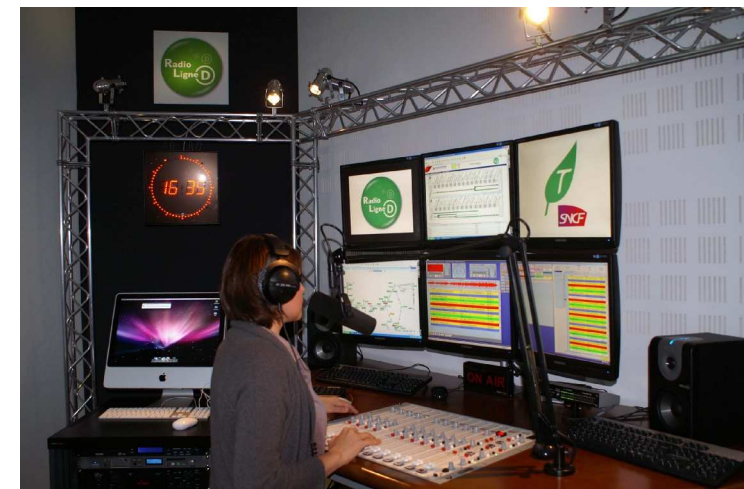
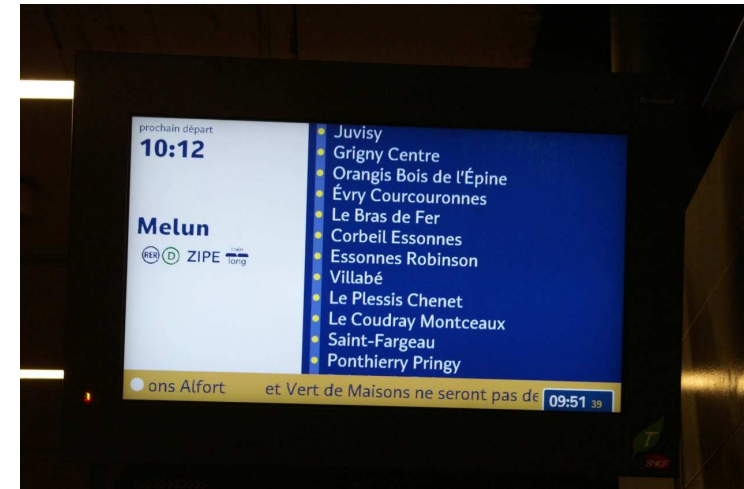
✓ **Installation de 1306 écrans** d'information de nouvelle génération (TFT-LED) dans les gares

✓ **Renouvellement de la sonorisation** des quais (2000 haut-parleurs remplacés)

✓ **Système d'annonces sonores automatiques** à bord de 70 rames de la ligne

✓ **Radio ligne D** lancée en avril 2009, pour l'information trafic en continu sur les quais des gares, sur transilien.com et sur radioligned.mobi.

La radio est connue à 62% et les informations diffusées sont jugés utiles à 72% (enquête clients de décembre 2009).





✓ **Équipes de médiation sociale pour lutter contre l'incivilité**

- Entre Corbeil et Vigneux depuis fin octobre 2008
- Entre Pierrefitte-Stains et Survilliers-Fosses depuis décembre 2008
- Sur la branche Melun via Combs depuis décembre 2009



✓ **Correspondances garanties : « le dernier bus attend le train »** au nord de la ligne avec la compagnie de bus Courriers d'Ile-de-France.

✓ **Videoprotection** : 12 gares équipées (environ 200 caméras posées).





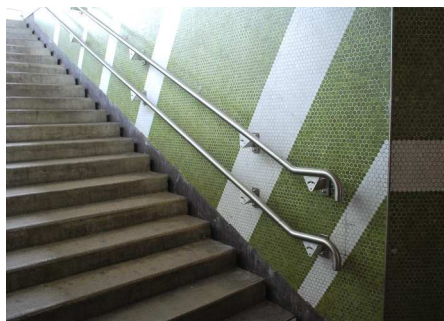
Les actions Confort



Le programme a été établi gare par gare pour l'adapter au mieux aux besoins du site

(abris et assises de quai, accès des Personnes à Mobilité Réduite sauf utilisateurs de fauteuils roulants, signalétique...)

- Mise aux normes des escaliers (amélioration de la visibilité des nez de marche et installation de doubles rampes) : 206 escaliers dans 29 gares
- Abris de quais : 35 nouveaux abris dans 23 gares
- Assises de quais : 146 nouveaux bancs dans 22 gares
- Tri sélectif : 785 poubelles dans 38 gares
- Diffuseurs de parfum dans 17 gares
- Eclairage des souterrains de Villeneuve St Georges, Corbeil et Melun
- Bornes sonores à destination des malvoyants





Maintenant !

Programme d'actions de la ligne D

"D Maintenant",
les résultats

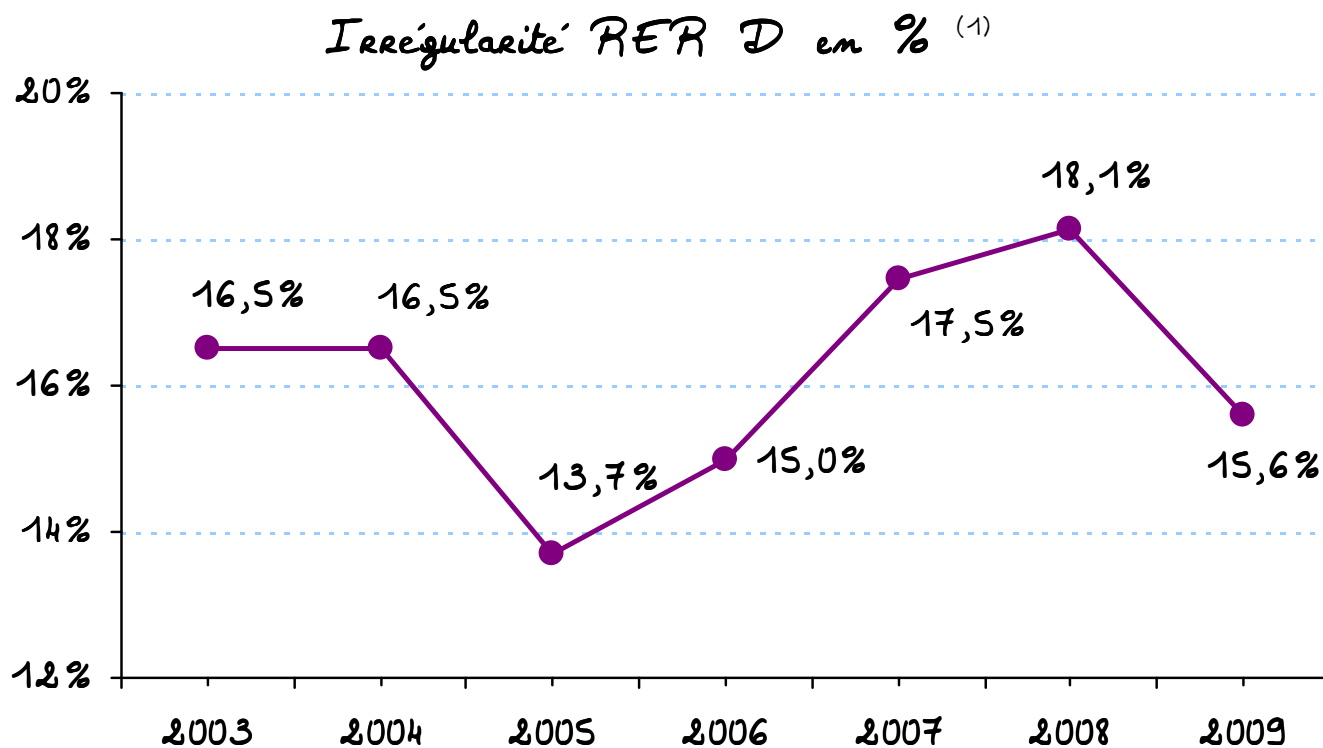


La régularité



La régularité de la ligne D s'est améliorée de 2,5 points en 2009 par rapport à 2008, soit un gain de 15%.

Ce résultat encourageant reste toutefois éloigné de notre objectif d'irrégularité à 12,5%.



⁽¹⁾ Taux de trains de pointe arrivés à leur terminus avec un retard de plus de 5 min



La perception de nos clients



Pour dresser le bilan et construire la suite de "D Maintenant", nous avons confié à un institut d'études (MV2 Conseil) une **grande enquête** auprès des clients de la ligne, des élus et des associations de voyageurs, en début d'année 2010.

Voici ce que nos voyageurs ont dit :

- ▶ 43% ont perçu une amélioration de la *qualité de service globale*
- ▶ 45% ont perçu une amélioration de la *punctualité*
- ▶ 52% ont perçu une amélioration de l'*information en situation perturbée*
- ▶ plus de 70% apprécient les nouveaux dispositifs d'*information voyageurs*



Les attentes de nos clients



Au cours de l'étude, les voyageurs ont également exprimé leurs attentes :

- ▶ des trains plus fréquents, compte tenu de la fréquentation de la ligne
- ▶ plus de tranquillité: il s'agit désormais de la 2ème attente (exprimée par 54% des clients), derrière la ponctualité
- ▶ développer l'information à bord, et la cibler sur le temps d'attente plutôt que sur la cause des retards
- ▶ des trains plus propres
- ▶ étendre les régulateurs de flux à d'autres gares
- ▶ poursuivre la rénovation des trains
- ▶ améliorer le confort des quais, en priorité, plutôt que l'intérieur des gares



la **D** marche

Notre nouvelle
dynamique de ligne



La D-marche : ce que la SNCF fait tout de suite et propose pour demain



1- les projets de court terme menés par la SNCF sur la ligne : nous avons bâti notre nouveau plan d'actions pour répondre en priorité aux attentes exprimées par nos clients ;

2- la réalisation des investissements 2010-2014 déjà programmés par le STIF, la SNCF et RFF portant sur l'amélioration de l'infrastructure et sur l'accessibilité des gares ;

3- la définition et le soutien, conjointement avec le STIF et RFF, de propositions structurelles pour l'après-2014 :

c'est un programme d'**1 milliard d'euros entre 2015 et 2025, pour réaliser 50% de desserte en plus**, que soutiennent la SNCF et ses partenaires, afin d'être en mesure de renforcer l'offre de transport sur la ligne pour faire face à l'augmentation considérable du trafic voyageurs, passée (+40% en 8 ans) et à venir.



1- le plan d'actions 2010



Les grandes lignes de notre plan d'actions 2010 :

● Ponctualité

- meilleure prise en charge de nos clients en situation perturbée
- extension des régulateurs de flux à d'autres gares
- mise en place de dépanneurs à bord des trains
- suivi des zones critiques de l'infrastructure

● Information

- expérimentation d'un système innovant d'information à bord des trains commandé depuis le sol
- poursuite du renouvellement d'écrans et de sonorisation dans les gares
- évolution de la Radio Ligne D pour orienter davantage les informations sur les temps d'attente et les moyens de substitution en situation perturbée

● Tranquillité

- expérimentations de n° d'appel d'urgence et de bornes d'appel à bord des rames
- plus d'agents de médiation sociale dans les trains et en soirée
- développement de l'intermodalité train-bus et vélos
- intensification de la lutte anti-fraude
- création de Points d'Information Médiation Multiservices (PIMMS)

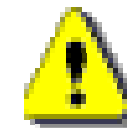
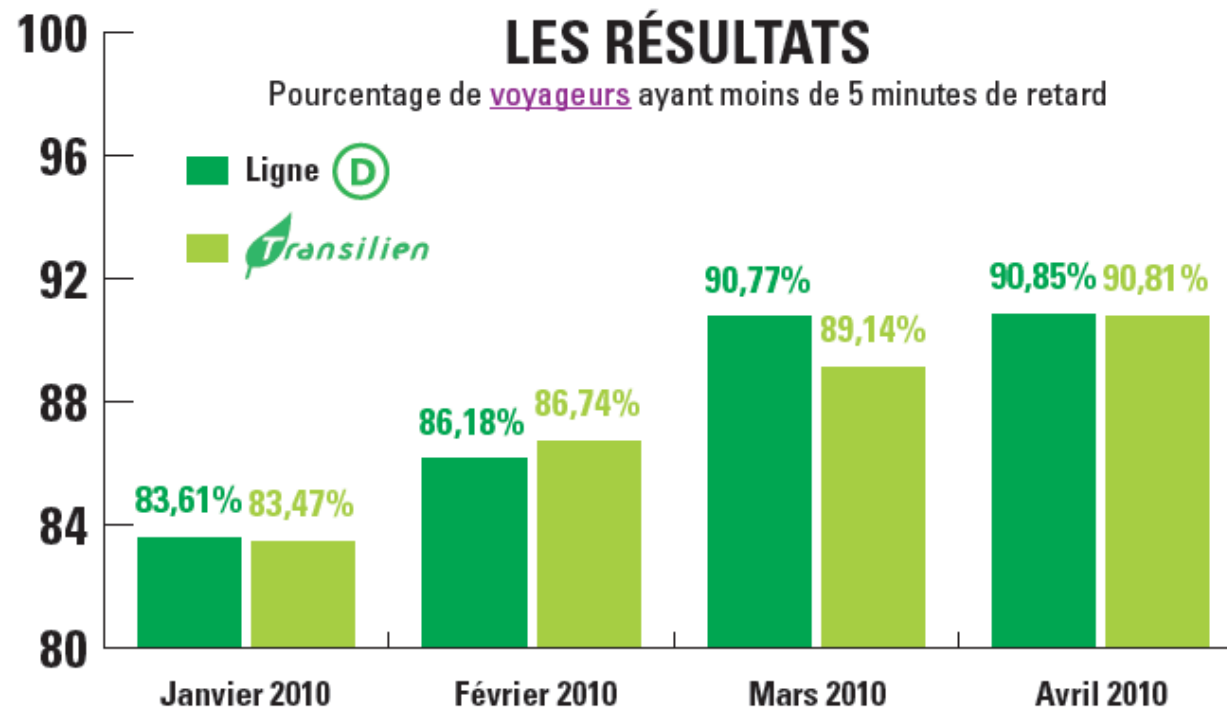
● Confort

- poursuite de la rénovation des gares et des trains (en partenariat avec le STIF)
- expérimentation du nettoyage à bord des trains

VENDOME est le nom du nouvel outil de mesure de la ponctualité des voyageurs, qui évalue le taux de clients réellement touchés par une perturbation, toute la journée, 7 jours sur 7.

En effet, notre mesure historique de la ponctualité (taux de trains de pointe arrivés à l'heure à 5 minutes près à leur terminus) est une régularité «train» qui ne permet pas d'appréhender de manière réelle et complète les retards subis par nos clients. A l'inverse, VENDOME mesure le taux de clients ayant réellement subi un retard ou une suppression de train, en considérant :

- ✓ les enquêtes qui évaluent le nombre de clients dans chaque train ainsi que leurs gares de montée et d'arrivée ;
- ✓ les délais d'attente sur les quais et les temps de parcours entre 2 gares données.



• **VENDOME** est actuellement un **prototype** en cours de test sur le réseau Transilien

• Il doit être industrialisé à partir de 2011.

• Sa version finale sera proposée au STIF lors de la négociation du contrat 2012 - 2015.



2- les investissements 2010-2014



● Poursuite des investissements déjà en cours sur la ligne D

Le PQI (Plan Quadriennal d'Investissements) adossé au contrat STIF –SNCF 2008-2012

► 1,7 milliards d'euros d'investissements (789M€SNCF / 900M€STIF + Région) qui serviront notamment à rénover le matériel à 2 niveaux de la ligne D.

Le protocole IMPAQT signé par la SNCF, le STIF et la Région (2008 – 2011)

► 630 M€(330 M€SNCF / 300 M€STIF + Région) pour achever la rénovation des trains à 2 niveaux des lignes C et D, améliorer les infrastructures, l'accès aux gares et l'information voyageurs.

● Lancement des nouveaux programmes

Le Schéma de principe RER D

► Votée par le STIF en juillet 2009, la première phase (Schéma de Principe) définit les chantiers qui seront menés dans les 5 prochaines années.

Objectif : gagner en souplesse d'exploitation et donc en régularité, tout en renforçant la desserte.

Budget : 120 M€pour l'infrastructure et 70M€pour les gares

Le Schéma Directeur d'Accessibilité

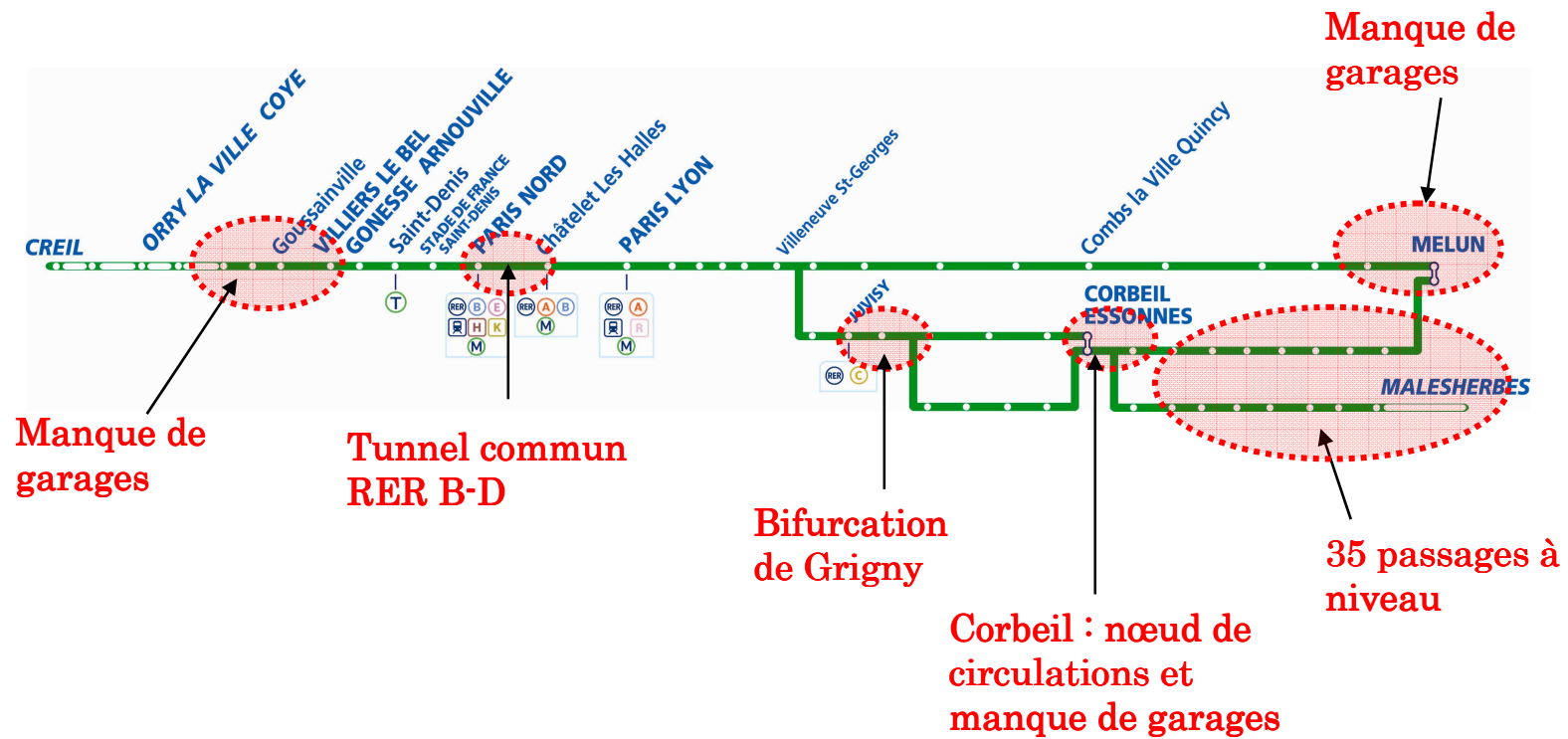
► Il est actuellement en cours de définition



RER D : des difficultés structurelles demeurent



Les points noirs de la ligne D





2- le schéma de principe RER D (horizon 2013, approbation STIF 07/09)



Ambitions	Comment ?	Infrastructures nécessaires	Coûts
Revenir à une desserte à 12 trains/heure sur le nord avec un cadencement amélioré	4 trains/heure supplémentaires au nord de Châtelet. 3 trains chaque quart d'heure espacés de 4, 5 et 6 minutes desservant toutes les gares jusqu'à Villiers le Bel	Redécoupage du block et déploiement du KVBP Création communication voie 1L à quai/tiroir de retournement à Goussainville	
Améliorer la desserte du Val de Marne	4 arrêts supplémentaires/heure à Vert de Maisons et Maisons Alfort	Redécoupage block et déploiement KVBP	
Améliorer l'accès aux emplois de Créteil et Seine Amont	Arrêt systématique de tous les trains (16 trains/heure) au nouveau pôle intermodal Pompadour	Réalisation du pôle intermodal	120 M€ pour les infrastructures
Améliorer la robustesse de l'exploitation	Renforcer l'alimentation électrique	Création sous station à Combs la ville	70 M€ pour les gares
	Améliorer le nœud de Corbeil	Création communication voie 2/voie C à Corbeil Création d'un quai le long voie 4 à Corbeil	
	Rendre plus performant le système d'espacement des trains	Redécoupage block et déploiement KVBP	
Améliorer le confort et les flux de voyageurs dans les gares	Création de passages souterrains, d'abris sur les quais...		



3- le futur du RER D : 2015-2020



2015-2025 : 1 milliard d'euros pour 50% de desserte en plus

Phase 2015-2020

Résumé des propositions conjointes SNCF-STIF-RFF

- ▶ **Réorganisation des dessertes autour du nœud de Corbeil**, après la refonte des installations de cette gare qui constitue actuellement le principal point névralgique de la ligne D.
- ▶ **La capacité de la ligne au sud de Paris sera ainsi accrue de 25 %** avec la création de 4 trains par heure entre Corbeil, Juvisy et Paris (ces trains, directs entre Juvisy et Paris compléteront efficacement la desserte de Juvisy, pôle majeur de correspondance entre les lignes C et D au sud de Paris).
- ▶ **Coût : de l'ordre de 500 M€**(aménagement du plan de voies de la gare de Paris Lyon/Bercy, création de 2 voies supplémentaires entre Juvisy et la bifurcation de Grigny, restructuration des installations de Corbeil). Les études qui débutent suite à l'approbation du premier Schéma de Principe permettront de préciser le montant de ces opérations.



3- le futur du RER D : 2020-2025



2015-2025 : 1 milliard d'euros pour 50% de desserte en plus

Phase 2020-2025

Résumé des propositions conjointes SNCF-STIF-RF

- ▶ **Nouveau renforcement de la desserte au sud**, avec la création de 4 trains par heure entre le plateau de Sénart et Paris Gare de Lyon.
- ▶ **Renforcement de l'offre d'un tiers sur la partie nord** de la ligne avec 16 trains par heure au lieu de 12.
- ▶ **Coût : de l'ordre 500 M€** (nouveau système d'exploitation Transilien (NEXT) entre Villiers le Bel et Villeneuve Saint Georges, création d'un terminus et de garages des rames à Survilliers, création d'un terminus à Lieusaint Moissy ou Savigny le Temple, nouvelles installations de garage et de maintenance au sud de Melun). Ce montant sera également affiné à l'issue des études qui débutent.

Nouveau système d'exploitation
Villiers le Bel – Villeneuve St Georges

Terminus à Lieusaint ou Savigny,
garages au sud de Melun

Aménagement plan de voies
Paris Lyon/Bercy



Manque de garages

Tunnel commun
RER B-D

Bifurcation
de Grigny

Manque de garages

35 passages à niveau

Terminus et garages
à Survilliers

+ 2 voies
Juvisy-Grigny

Corbeil : nœud de circulations et manque de garages

Décroisement
de Corbeil