



D R

SA 2019
À fin octobre

28 SEPTEMBRE 2019

  *Bougeons* LES LIGNES!



SOMMAIRE

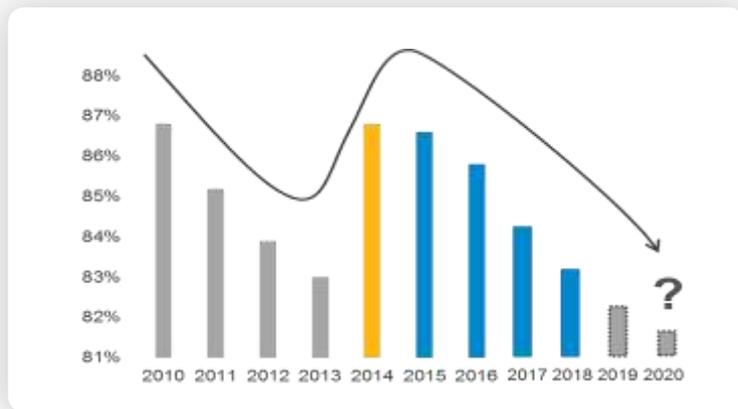
01.
APERÇU DES RÉSULTATS À DATE

02.
RÉSULTATS DANS LE DÉTAIL

- ÉTOILE DE CORBEIL
- CORRESPONDANCES
- INFORMATIONS VOYAGEURS
- SYSTÈME INTERCONNECTÉ

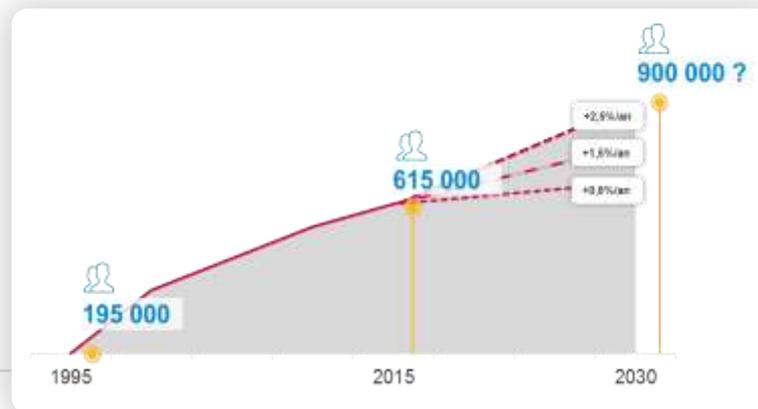
03.
PLANS D' ACTIONS DE COURT ET MOYEN TERMES

UNE LIGNE QUI S'EFFONDRAIT



Une ponctualité tombée à près de 83%

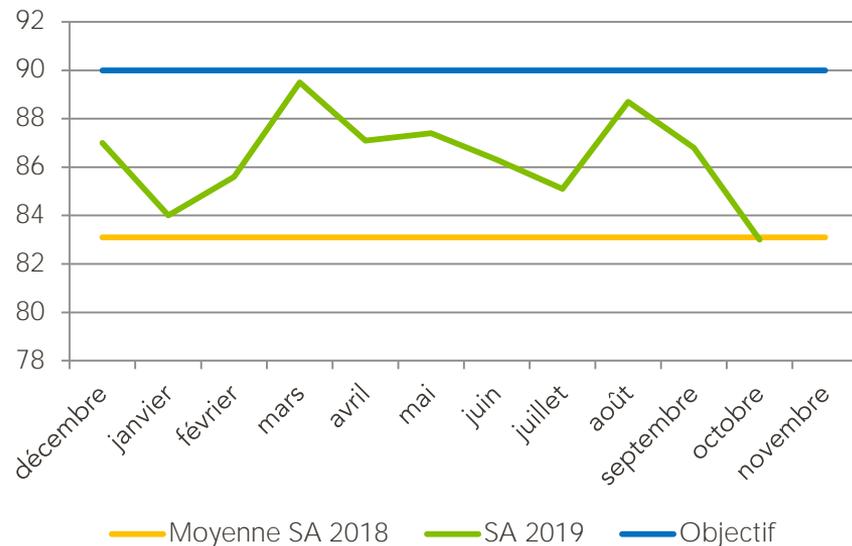
Un trafic en forte hausse, qui pèse structurellement sur la performance



Bougeons LES LIGNES!



UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION DE LA PONCTUALITÉ CONTRARIÉE...



86,5%
SA 2019 vs. 83,1% SA 2018

92,2%
Etoile de Corbeil

...PAR UN SURCROÎT INÉDIT D'INCIDENTS

En septembre-octobre :

84,9%

de ponctualité
voyageurs

et

-4,1 pts

de ponctualité perdus en raison d'un surcroît d'incidents par rapport à 2018 soit:

-1,8 pts

liés au surcroît chocs matériels
sur fond de tensions parc vs. 2018

-0,8 pts

liés au surcroît gros incidents
(> 60 000 voyageurs retardés) vs. 2018

-0,3 pts

liés au surcroît aléas externes
(hors gros incidents) vs. 2018

-1,2 pts

liés au surcroît incidents Tunnel/RER B
(> 1 200 voyageurs retardés) vs. 2018



**UN OBJECTIF D'AMÉLIORATION DE LA PONCTUALITÉ ATTEINT À 50%
DU FAIT D'UN IMPORTANT SURCROÎT D'INCIDENTS VS. 2018**



Bougeons LES LIGNES!



UNE PERFORMANCE DE L'ÉTOILE DE CORBEIL EN HAUSSE...

92,2%

de ponctualité
(objectif 92,5%)

3,4%

de suppressions
(objectif 3,3%)

- + Déploiement des trains Regio 2N engagé comme prévu en septembre 2019.
- + Une fin de déploiement prévue au T2 2020 du fait de retards de livraison Bombardier.
- + Des trains continueront à être assurés en Z2N jusqu'à ce que les 2 rames lourdement abimées par un heurt de voiture cet été soient réparées.
- + Un taux de satisfaction de plus de 75% sur le confort général des Regio 2N (Panel ligne R).



Bougeons LES LIGNES!

Rappel: 50% des voyageurs de l'Etoile de Corbeil sans ajout de correspondance au SA 2019



...MAIS DES TRAJETS EN CORRESPONDANCE PAS ENCORE SATISFAISANTS

ZOOM
CORRESPONDANCE

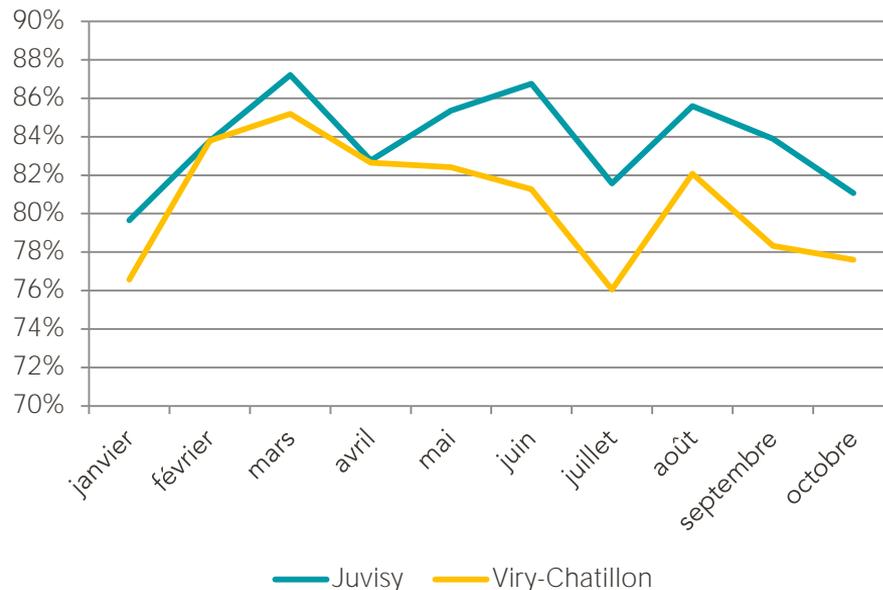
Une **évolution corrélée** à celle de la ponctualité du système interconnecté.

Depuis le début de l'année, un **taux de réussite des correspondances à Juvisy de 84%** (vs. 79% en moyenne sur les 3 gares de correspondance).

En octobre:

- en cas de **correspondance manquée**, un allongement moyen de 10 minutes du temps de correspondance
- des **correspondances manquées très concentrées**: en pointe du soir, 94% de correspondances réussies avant 18h45 et 76% après 18h45

Limites de l'indicateur: **60% des voyageurs prennent le premier train au départ de Paris**, qu'il assure une correspondance courte ou non



Bougeons LES LIGNES!



ACTIONS POUR AMÉLIORER LES CORRESPONDANCES

ZOOM
CORRESPONDANCE

Principales actions réalisées

Rétention des trains à Corbeil, de 3' au-delà de l'horaire théorique, en cas de retard en pointe du soir.

Réalisation des travaux à Juvisy, avec extension abri filant permettant une meilleure répartition des voyageurs sur le quai.

Principales actions en cours / à réaliser

Actions d'amélioration du système interconnecté qui bénéficieront aux voyageurs en correspondance (cf. diapos ci-après).

Traitement des congestions garage à Corbeil (ressources supplémentaires à Corbeil et gestes métiers Centre Opérationnel) lors de perturbations fortes du système interconnecté, pour assurer une meilleure fluidité sur la branche de la Vallée.

Focus sur les correspondances après 18h45 avec gestes métiers des centres opérationnels et rétention des trains à Juvisy.

Gestes métiers des centres opérationnels pour éviter les suppressions de plusieurs trains à la suite.

Amélioration du positionnement des arrêts trains courts à Juvisy au T2 2020.



Bougeons LES LIGNES!



DES AMÉLIORATIONS DE L'INFORMATION VOYAGEURS QUI ONT PRIS DU RETARD

ZOOM
INFO VOYAGEURS

Des délais rencontrés dans le déploiement des **nouveaux systèmes d'information** :

- Problèmes provisoires sur les écrans, notamment à Juvisy, avec le déploiement d'un nouveau logiciel
- Délais dans la mise en cohérence de l'information entre application, écrans gares, annonces à bord
- **Délais dans la montée en qualité de l'information** : plus de temps réel sur l'appli et les écrans, localisation du prochain train, différenciation information Etoile de Corbeil vs. système interconnecté.

Mais des **progrès significatifs** réalisés depuis 1 an :

- **Meilleure réactivité** des informations conjoncturelles et sur les réseaux sociaux
- **Montée en qualité des annonces sonores** en gare, y compris sur l'Etoile de Corbeil
- **Prise de parole des conducteurs** de plus en plus systématique, y.c. en cas de situation perturbée

	Janvier 2018	2019
Information 3'	28%	73%
Information avec heure reprise 8'	61%	83%

Réactivité des informations conjoncturelles



Bougeons LES LIGNES!



ACTIONS **POUR AMÉLIORER L'INFORMATION** VOYAGEURS

ZOOM
INFO VOYAGEURS

Principales actions réalisées

Traitement du non affichage des trains Juvisy – Malesherbes ROVO / BOVO à Juvisy.

Management resserré de l'information voyageurs.

Principales actions en cours / à réaliser

Mise en cohérence et réactivité de l'information conjoncturelle des écrans gares , à bord (annonces sonores ou bandeau) et de l'appli avec le déploiement d'ICSU Digital (déploiement ce matin).

Plus d'informations en temps réel y.c. changements plan de transport (retards, suppressions, changements de voies), localisation des trains, recherche d'itinéraire (2020).

Plus d'informations sur les écrans gares y.c. différenciation Etoile de Corbeil vs. système interconnecté (2020).

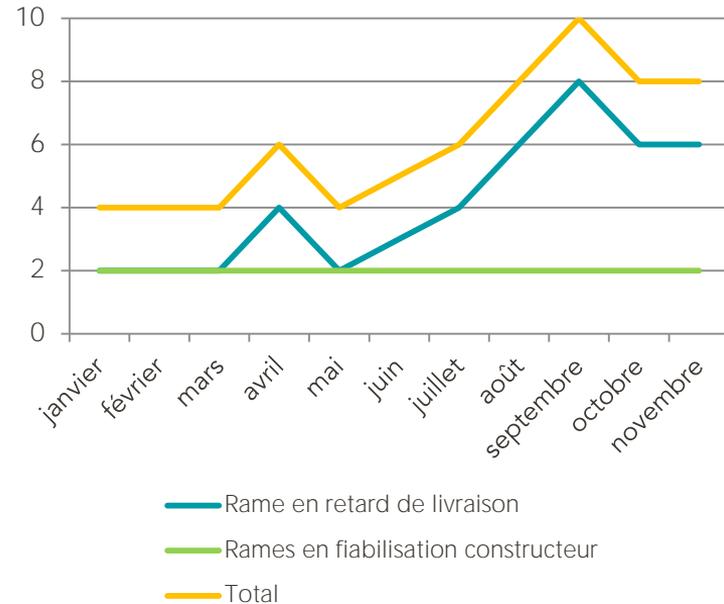
SUR LE SYSTÈME INTERCONNECTÉ, UN DÉFICIT DE RAMES DISPONIBLES...

ZOOM
MATÉRIEL

Depuis début 2019, **jusqu'à 10 rames Regio 2N en déficit** du fait de retards de livraison et d'opérations de fiabilisation constructeur + depuis août **2 rames Regio 2N gravement endommagées** suite à heurt de voitures dans les voies.

Ce déficit met sous tension l'ensemble du parc des lignes D et R. Mesures palliatives:

- Début 2019, **report de départ en chaînes industrielles** fiabilisation / rénovation de rames Z20500 (soit 6 rames).
- Fin 2019, **maintien en service commercial** de rames Z5600 qui devaient être retirées du parc RER D (soit 6 rames).
- **Prêts** de rames d'autres lignes Transilien (soit 2 rames).



Graphique déficit de rames Regio 2N



Bougeons LES LIGNES!



...QUI A FRAGILISÉ LE SYSTÈME MATÉRIEL DU RER D...

ZOOM
MATÉRIEL

Malgré ces mesures palliatives, ces difficultés entraînent un **déficit de 2 rames Z20500** sur le RER D équivalant à 4 trains de pointe supprimés chaque jour.

Ces difficultés ont **désorganisé le système matériel** :

- changements de roulements continus et imprévus ;
- contribution à la **saturation des capacités de maintenance** du fait des opérations de prolongement de vie des rames Z5600 qui devaient être radiées;
- contribution à la **saturation des capacités de garage** du fait de l'immobilisation de 2 rames Regio 2N en moyenne pour fiabilisation constructeur.



Bougeons LES LIGNES!



... ET AUQUEL S'AJOUTENT D'IMPORTANTES DIFFICULTÉS CONJONCTURELLES

ZOOM
MATÉRIEL

Un été marqué par **2 épisodes de canicule** en juin et en juillet, qui ont mis à mal le parc de Z2N.

En septembre-octobre, un **nombre de chocs matériel exceptionnel, en hausse de 85%** (accidents de personne, heurts d'animaux, heurts d'objets sur les voies) : 35 vs. 19 en 2018.

Une immobilisation des rames comprises entre 3 jours et 3 semaines, ce qui équivaut en moyenne à **15 à 20 trains de pointe supprimés chaque jour**.

En septembre-octobre, estimation que ces suppressions représentent **1,8 points de non ponctualité**.

-1,8 pts

estimés de ponctualité en
septembre-octobre



Bougeons LES LIGNES!



ACTIONS POUR AMÉLIORER LE MATÉRIEL

ZOOM
MATÉRIEL

Perspectives

Parc Regio 2N et Z2N au complet au T2 2020, une fois les rames Regio 2N livrées, mises en service et fiabilisées constructeur.

Principales actions réalisées

Plan fiabilité des rames initié en 2017 ayant permis le maintien du taux de fiabilité malgré le vieillissement des rames.

Equipes maintenance plus polyvalentes pour améliorer la réactivité et l'efficacité de la maintenance

Nouveaux sites de maintenance mis en service à Bercy et à Villeneuve

Renfort des équipes de maintenance et de mouvement avec 53 recrutements dont 39 créations de postes depuis janvier

Principales actions en cours / à réaliser

Renforcement du parc RER D avec 4 rames Z2N de plus qu'initialement prévu. (50% mi-décembre et 50% T2 2020)

Amélioration la disponibilité des rames en réduisant les marges sur le pas des opérations de maintenance (en cours)

Meilleure intégration des nouvelles installations à la programmation de maintenance (Bercy, 3 VFP TMV, SMGL Corbeil) T2 2020

Consolidation du suivi des rames récidivistes pour éviter les pannes. T1 2020

Poursuite de la mobilisation recrutement au technicentre de Villeneuve (20 postes à pourvoir)



Bougeons LES LIGNES!



UNE EXPLOSION DES GROS INCIDENTS

ZOOM
EXPLOITATION

Incidents impactant plus de 100 000 voyageurs:

- + Incident caténaire à Maisons-Alfort le 20/01 : 292 000 voyageurs
- + Météo le 29/01 : 255 000 voyageurs
- + Chantier travaux Juvisy le 01/04 : 172 000 voyageurs
- + Accident de personne à Gare de Lyon le 27/06 : 154 000 voyageurs
- + Accident de personne à Brunoy le 18/06 : 150 000 voyageurs
- + Chute marchandise camion sur caténaire à Paris Nord le 04/02 : 141 000 voyageurs
- + Accident de personne à Les Noues le 09/05 : 139 000 voyageurs
- + Arrachement caténaire RER B à La Plaine Stade-de-France le 03/10 : 127 000 voyageurs
- + Retards travaux RATP Tunnel à Paris Nord le 16/08 : 120 000 voyageurs
- + Incident de signalisation à Grigny le 27/03 : 115 000 voyageurs
- + Accident de personne à Cesson le 30/09 : 101 000 voyageurs

	2018	2019
Incidents > 60 000 voyageurs retardés	19	40
Incidents > 100 000 voyageurs retardés	7	11

-0,8 pts

estimés de ponctualité
depuis début 2019



Bougeons LES LIGNES!



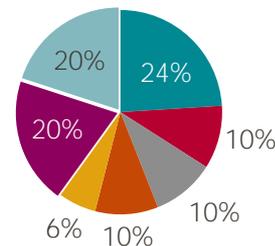
DES ALÉAS EXTERNES EN HAUSSE

ZOOM
EXPLOITATION

Une **hausse des aléas externes** générant le plus de voyageurs retardés

	2018	2019	Impact moyen
Accidents de personne	43	52	22 000
Colis suspects	73	96	8 000
Obstacles (animaux, etc.)	47	68	8 000
Malaises	147	160	5 000

Sur les 50 principaux incidents rencontrés en septembre-octobre, **60% sont liés à des aléas externes**:



- Tunnel
- Colis
- Intrusions
- Accidents personne
- Malaises ou malveillance
- Internes (infra & travaux)
- Internes (autres)

-0,3 pts

estimés de ponctualité
depuis début 2019
(hors gros incidents)

UN EFFET TUNNEL EN FORTE HAUSSE EN PARTICULIER DEPUIS SEPTEMBRE

ZOOM
EXPLOITATION

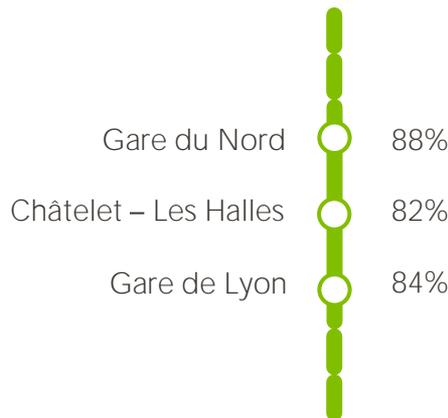
Une forte amélioration de la ponctualité aux RDV Tunnels



Doublement de l'impact des gros incidents du Tunnel sur la ponctualité

	2018	2019
Incidents > 1200 voy	272	305 <i>86 en sep-oct</i>
Equivalent ponctualité	1,3 pts	2,0 pts <i>2,5 pts en sep-oct</i>

Pour les voyageurs en provenance du nord, ponctualité à l'arrivée à Châtelet 6 pts moins bonne que la ponctualité à l'arrivée à Gare du Nord



-1,2 pts
estimés de ponctualité
en septembre-octobre

ACTIONS D'AMÉLIORATION DE L'EXPLOITATION

ZOOM
EXPLOITATION

Principales actions réalisées

Amélioration de la conduite pour une meilleure insertion Tunnel : repères de reprise de vitesse, ALET, gestes conduite

Mise en œuvre sur le RER D des nouvelles règles exploitation en cas d'accident de personne

Sécurisation des emprises (clôtures) pour 1 M€ en 2019

Principales actions en cours / à réaliser

Mise en place d'un régulateur unique Orry-Villeneuve (hors section RATP) pour mieux gérer les incidents et pour simplifier l'interface avec RATP (mi-décembre)

Renforcement des effectifs d'appui aux centres opérationnels de ligne (T1 2020)

Approfondissement des scénarios situations perturbées pour qu'ils soient plus précis et plus opérationnels (fin T1 2020)

Déclinaison des nouvelles règles d'exploitation sur le RER D visant à limiter les conséquences des personnes sur les voies (S1 2020)

Fluidification de la zone Tunnel commun RER B et D :

- mise en place du FIFO 30 à Paris Nord vers le Sud
- révision des fiches procédures incidents dans le Tunnel avec la RATP

Poursuite des opérations de sécurisation des emprises avec finalisation d'un nouveau recensement des zones à risques (en cours)



Bougeons LES LIGNES!



DES PLANS D'ACTION A COURT ET MOYEN TERMES

A court terme, les actions sont regroupées en 9 chantiers prioritaires, centrés sur :

- la fiabilité;
- l'exploitation du Tunnel;
- la gestion de crise.

A moyen terme, de nouvelles études à échéance T3 2020 visant à réduire des difficultés structurelles concernant :

- le système matériel,
- l'exploitation du Tunnel avec RATP et SNCF Réseau,
- la robustesse globale de la ligne.

