



FIABILITE ILE DE FRANCE LIGNES L & J, PARIS SAINT-LAZARE CHANTIERS ET PRISE EN CHARGE DES VOYAGEURS

5 mars 2014

SERVICE COMMUNICATION RFF

Guillaume Pennequin - Tél : 01 53 94 35 47 -
Guillaume.PENNEQUIN@rff.fr

SERVICE DE PRESSE SNCF

Ghislaine Collinet - Tél : 01 53 25 33 66 - ghislaine.collinet@sncf.fr
Gubina Nsilou - Tél : 01 53 25 70 21 - gubina.nsilou@sncf.fr

UN DIAGNOSTIC POSÉ

Face à la situation difficile que connaît le réseau ferré en Ile de France depuis quelques années, la décision a été prise d'accélérer et massifier les travaux pour remettre l'infrastructure à un niveau de performance réduisant l'impact des incidents réseau en zone dense et permettant d'enrayer la baisse régulière de la régularité des trains dans la zone dense.

Les présidents de SNCF et RFF ont annoncé en janvier 2014 un Plan de fiabilité de l'infrastructure 2014-2020 pour faire face à la densification constante du trafic, et accélérer la modernisation du réseau tout en impactant le moins possible la circulation des trains du quotidien.

Le réseau francilien conjugue en effet plusieurs caractéristiques qui le rendent particulièrement complexe : il connaît une forte augmentation du nombre de voyageurs depuis 10 ans (+30%), il concentre 40% des circulations ferroviaires et 70% des voyageurs quotidiens de l'hexagone. Par ailleurs, le maillage du réseau francilien est tel qu'une perturbation génère souvent, par « effet domino », des conséquences sur les lignes voisines

C'est face à ce constat que les équipes de RFF, SNCF INFRA et DCF ont présenté le 29 janvier 2014 un programme exceptionnel de travaux :

- Les investissements de développement et de modernisation auront été multipliés par 2,5 entre 2012 et 2015.
- Un investissement record de 1 milliard d'euros en 2014 (contre 550 millions d'Euros en 2012)
- L'acquisition d'un 4^{ième} train usine de « suite rapide » (pour le renouvellement des voies) dédié à l'Ile-de-France.
- Le renforcement des moyens humains pour réaliser les travaux en Ile-de-France, avec le lancement de campagnes massives de recrutement à SNCF Infra. Ce sont ainsi 900 recrutements supplémentaires qui seront réalisés en 2014



900

EMBAUCHES POUR
L'ÎLE-DE-FRANCE
EN 2014

AU TOTAL,
7000 PERSONNES
MOBILISÉES EN 2014

Dans la région Ile de France, ce programme démarre sur le réseau de Paris Saint Lazare, qui dispose d'un patrimoine ferroviaire ancien. Ainsi :

- 25% des rails ont plus de 40 ans,

- un tiers des aiguillages ont plus 30 ans,
- les postes de commande des aiguillages et de la signalisation ont en moyenne 50 ans.

Ce vieillissement est la conséquence de 30 ans de sous-investissement dans le développement du réseau, comme l'a souligné un rapport de l'École Polytechnique de Lausanne sur l'état du réseau français en 2005.

+40 ans

pour 1/4 des rails

+30 ans

pour 1/3 des aiguillages

+50 ans

âge moyen des postes de commande
des aiguillages et de la signalisation



+15%

d'incidents liés au réseau
entre 2013 et 2012,
soit 3.5M de voyageurs
impactés

DIAGNOSTIC DES LIGNES L & J

pour les lignes L et J du réseau Paris Saint Lazare, la ponctualité s'est érodée lentement depuis le début de 2012, puis de façon plus nette depuis le début 2013. Aujourd'hui, la ponctualité est de 84,3% pour la ligne L et de 85,8% pour la ligne J, c'est-à-dire en deçà des objectifs contractualisés avec le STIF.

Cette crise relève de plusieurs facteurs :

- Tous les trains de ces 2 lignes arrivent en gare de Paris Saint-Lazare, qui représente la structure la plus dense d'Europe pour les trains de banlieue, avec 1 600 trains par jour, et un mouvement de train toutes les 28 secondes en heure de pointe.
- La ligne J partage ses infrastructures avec les lignes desservant la Normandie (Intercités et TER Haute Normandie)
- La zone « hyper dense », c'est-à-dire le tronçon Saint Cloud – La Défense, est co-exploitée avec la ligne U. Elle accueille 20 trains par heure en pointe et par sens. Dans cette configuration, un aléa, même de 30 secondes, engendre retards et suppressions de trains en cascade. Nous avons estimé qu'un train en panne sur ce tronçon en heure de pointe touche en moyenne 40 000 voyageurs. .
- La branche Paris Saint Lazare – Cergy Le Haut, qui est « imbriquée » avec le RER A à partir de Nanterre, accueille 30 trains par heure qui convergent vers le tronçon central du RER A (Nanterre / Chatelet).
- Le vieillissement du réseau, du fait de l'usure naturelle de ses composants et de son usage intensif, impose dans certains secteurs la limitation de vitesse pour maintenir un niveau de sécurité constant à 100%. Ces ralentissements impactent aussi la performance globale du système.

- **L'accroissement continu du nombre de voyageurs** qui provoque un allongement du temps de stationnement en gare pour permettre les montées et descentes (30 secondes à chaque gare desservie sur la ligne L)
- Le parc vieillissant de trains de la ligne J (en cours de renouvellement), ainsi que la capacité d'accueil et de traitement de nos structures d'entretien – les technicentres, conduisent chaque jour à supprimer des trains en heure de pointe.
- **Les actes de malveillance** aux abords des voies et dans les trains sont extrêmement élevés. A titre d'exemple, les quelque 500 actes de malveillance et incivilités supplémentaires qui avaient été enregistrés en 2012 (gêne à la fermeture des portes, personnes dans les voies, signaux d'alarme...), ont occasionné une baisse de 1.5 point de ponctualité.

DES ACTIONS

PLAN DE MODERNISATION DU RÉSEAU ILE DE FRANCE 2014-2020

Chaque jour, près de 6 200 trains transportent en Ile de France près de 3 millions de passagers, soit les deux tiers des voyages SNCF. A lui seul, le trafic du RER B est supérieur au trafic de l'ensemble des TER en France, le trafic du RER A est égal à 3 fois le trafic TGV, le RER D couvre un territoire qui va de la Picardie à la Région Centre en passant par Paris. Pour faire face à ces enjeux quotidiens, RFF, en partenariat avec le STIF et SNCF, renforce sa politique d'investissement pour moderniser le réseau ferré en Ile-de-France. Alors que les investissements de modernisation portaient sur 300 millions d'euros par an en moyenne jusqu'en 2008, puis 600 millions d'euros en moyenne par an de 2008 à 2012, ils seront de **1,2 milliard d'euros en moyenne par an** de 2013 à 2020, **soit quatre fois plus élevés** que pendant la décennie passée.

Ce plan ambitieux va mobiliser les énergies sur les années à venir, durant lesquelles ces infrastructures seront régénérées pour redonner à SNCF les conditions d'une exploitation de qualité et mieux répondre à l'exigence légitime des voyageurs.

De nombreuses actions ont déjà été réalisées depuis plusieurs années. Cependant, la forte sollicitation du réseau laisse peu de périodes libres pour organiser les travaux en limitant l'impact sur les clients.

Pour préserver au maximum la circulation des trains, RFF, SNCF et le STIF ont jusqu'à présent préféré une mise en œuvre des travaux sur des plages horaires de nuit, relativement restreintes, avec parfois des suppressions de trains en fin de soirée et l'objectif de libérer la voie pour les premiers trains du matin, ceux qui emmènent les franciliens au travail.

Selon la nature des travaux à réaliser, par exemple des remplacements d'appareils d'aiguillages qui nécessitent des plages travaux continues de plusieurs dizaines d'heures consécutives, ils sont planifiés lors de week-ends, pendant lesquels les substitutions routières sont envisageables.

Enfin, certains travaux très lourds nécessitent d'interrompre les circulations sur des périodes plus longues, parfois plusieurs semaines. Dans ce cas, ils sont programmés sur la période estivale, lorsque la diminution du nombre de voyageurs et des circulations est moins gênante. Ce sera le cas par exemple les étés 2014 et 2015 avec la réfection des plafonds de la gare de Cergy Préfecture, qui sera réalisée en maintenant l'exploitation d'une voie sur deux (aucun voyageur ne pourra utiliser Cergy Pref).

Cette contrainte entraîne des chantiers extrêmement coûteux, très complexes à organiser et longs à mener car ils sont fractionnés en de multiples sessions de quelques heures.

Les bénéfices attendus ne sont donc pas visibles rapidement et le bénéfice client est moins important que les désagréments occasionnés.



LE FRACTIONNEMENT DES TRAVAUX POUR LIMITER L'IMPACT CLIENTS CONDUIT À DES CHANTIERS COÛTEUX, COMPLEXES.

CEPENDANT LES BÉNÉFICES CLIENTS RESTENT MOINS VISIBLES QUE LES DÉSAGRÉMENTS.

UN CHOIX : MASSIFIER LES TRAVAUX ET LES TRAITER EN RUPTURE.

Les études menées depuis quelques mois ont montré que le plan travaux prévus pour les lignes, bien qu'ambitieux, devait être renforcé. Avec l'accord du STIF, a été décidé de **massifier** les travaux effectués sur le réseau.

L'état du réseau et l'intensité du trafic en Ile de France nécessitent en effet une approche industrielle des travaux afin de libérer des périodes libres pour organiser les chantiers.

Cela implique d'accepter des interruptions de circulation ciblées et gérées pour limiter l'impact sur les voyageurs. Conscient de l'urgence, le STIF a accepté le principe de plages de travaux plus importantes et des interruptions de trafic spécifiques permettant de massifier les chantiers.

Au lieu de les fractionner en de multiples plages de quelques heures, RFF et SNCF souhaitent fermer pendant quelques jours consécutifs, voire plusieurs semaines, des tronçons de ligne, ou des gares, pour concentrer tous les moyens sur ces zones et y mener simultanément (massifier) plusieurs types de travaux (maintenance renforcée, remplacement d'aiguillages, rénovation de voies, rénovation de la signalisation, matériel gare, etc.).

UN GESTIONNAIRE DE L'INFRASTRUCTURE COORDONNANT L'ENSEMBLE DES COMPETENCES RESEAU

La préfiguration d'un Gestionnaire d'Infrastructure Unifié en Île-de-France, va permettre de regrouper les compétences de RFF, de SNCF Infra et de la Direction des Circulations Ferroviaires (DCF) autour des problématiques de réseau. Cette structure permet d'anticiper et prioriser les besoins et de coordonner tous les moyens permettant de massifier et accélérer les travaux. Cela permettra également d'innover pour améliorer la performance du réseau.

Dans ce cadre, une nouvelle organisation plus réactive est mise en place pour gérer les incidents lorsqu'ils se produisent. Des équipes de maintenance sont positionnées sur les zones plus fragiles du réseau :

- Équipes d'intervention voie et signalisation installées à Paris-Saint-Lazare et Paris-Nord.
- Équipe de permanence signalisation et garde PN sur les zones critiques de la ligne D Sud.
- Équipe dédiée à la végétation sur l'ensemble de l'Île-de-France.
- Équipe coup de poing géométrie préventive sur Paris-Rive Gauche

Et si la modernisation du réseau francilien est la priorité nationale, celle du réseau de la région Paris Saint-Lazare est la priorité en Ile de France.

Concrètement en 2014, pour les lignes L et J, cela va se traduire par un calendrier travaux particulièrement chargé, avec de nombreux chantiers de renouvellement de voies et de ballast, de remplacement de rails, de traitement des ouvrages d'art, de renouvellement d'appareils d'aiguillages, de régénération de la signalisation de l'avant-gare de Paris St Lazare, des opérations de traitement de la végétation, etc.

PLAN D' ACTIONS INFRA 2014 LIGNES L&J



Le programme de travaux pour 2014 qui concerne ces 2 lignes est très ambitieux. Il préfigure **l'intensification des actions des années à venir.**

En 2014, **200 M€** seront dépensés pour les infrastructures de Paris Saint Lazare, soit une **augmentation de 38%** par rapport à 2013. Les travaux sont prévus sur de nombreux secteurs du réseau, notamment la zone hyperdense Paris Saint-Lazare – Bécon, et les secteurs en zone dense comme La Garenne Colombes – Houilles, Maisons Laffitte – Achères, Asnières – Courbevoie, Poissy

RFF et SNCF Infra vont donc renforcer les opérations de maintenance et de renouvellement pour :

- **lutter contre les dysfonctionnements liés aux aiguillages** : par le nettoyage des appareils d'aiguillages, le regarnissage en ballast, le renouvellement ou modifications de certains d'entre eux dans la zone hyper dense
- **éliminer le risque de rupture de rails**, en renouvelant les rails dans la zone hyperdense
- **améliorer et garantir l'alimentation électrique**, en renouvelant ou améliorant des composants du système caténaire très sollicité dans la zone hyperdense et la zone dense : pose de lignes d'alimentation, remplacement de l'armement (« l'accastillage »)...
- **diminuer les risques d'incidents liés aux dysfonctionnements de signalisation** : par le remplacement de composantes de la signalisation : feux à diodes, relais, câbles, circuits de voies et installation de systèmes de télésurveillance
- **lutter contre le patinage en zone hyperdense** : pour cela, nous mènerons des opérations de nettoyage des éléments techniques de l'avant gare de PSL (nettoyage des joints, dégraissage des rails, etc.)
- **lutter contre le patinage dus aux feuilles mortes**, avec des opérations d'élagage de la végétation sur les secteurs à risque.

C'est donc parti pour **30 week-ends et 50 semaines de nuit de travaux**, avec par exemple, pour les chantiers les plus significatifs :

ELAGAGE SUR L'AXE PONTOISE-GISORS

Une opération se déroulera au printemps 2014, consistant en un élagage sur 42 km, sur une zone où la végétation très dense génère d'importants problèmes d'adhérence et de détérioration des roues, lors de la chute des feuilles à l'automne ou de tempête. Et par voie de conséquence, des suppressions de matériel et des ralentissements pour éviter tout freinage brusque. 741 400 m² sont à débroussailler.

La circulation des trains sera interrompue pendant **les 2 semaines des vacances de Pâques du lundi 9h30 au vendredi 17 entre Boissy et Gisors**, et les **lundi 28, mardi 29 et mercredi 30 avril**, uniquement en heures creuses entre Pontoise et Gisors. Lorsque les trains ne circuleront pas, des bus de substitution seront proposés aux voyageurs.



TRAVAUX DANS LA ZONE HYPER DENSE (AVANT GARE DE SAINT-LAZARE)

- Différents chantiers sur l'**avant gare** seront engagés (partie des voies la plus chargées en aiguillages et signalisation) dès la mi-mai avec le traitement du ballast situé sous les appareils de voie. Cette opération consiste à retasser le ballast tout en rectifiant le tracé et le nivellement de la voie, qui au fil du temps perd de sa précision. Elle permet aux trains qui empruntent ces voies de retrouver une vitesse normale. Ces travaux concernent plus spécifiquement la ligne L, sur les axes Paris Saint-Lazare / Versailles Rive Droite et Paris Saint-Lazare / Saint-Nom la Bretèche. Pour limiter les impacts sur les déplacements des voyageurs, ils seront **réalisés de nuit, entre 22h et 5h du matin, pendant 5 nuits, du 12 au 17 mai.**
- **Du 21 juillet au 1^{er} août, le remplacement** des rails entre Paris Saint-Lazare et Saint-Cloud seront engagés. Les travaux seront réalisés **en heure creuse dans la journée, entre 9h et 17h du lundi au vendredi** et concerneront à nouveau la ligne L entre Paris Saint-Lazare et Saint-Cloud. Le travail s'effectuant par groupe de voies, les voyageurs pourront emprunter les trains durant ces périodes, avec des reports sur des trains différents de ceux qu'ils empruntent habituellement et pour lesquels des arrêts supplémentaires seront mis en place.

A partir du mois d'août, il sera également procédé :

- au nettoyage, renouvellement ou complément de 50 aiguillages (4 seront complètement remplacés dès le mois d'août et 46 autres à la suite seront modifiés pour offrir une meilleure fiabilité d'exploitation).
- sur la ligne J, à l'instar de l'opération de ramassage des objets métalliques qui encombraient les voies et surchargeaient en limaille de fer les installations, un nettoyage de joints du fonds de gare et un dégraissage manuel des rails surgraissés par l'hyper activité des trains à cet endroit sera réalisé. Les travaux se feront de nuit, entre **22h et 5h du matin.**

A partir d'octobre : renforcement de l'alimentation électrique de la gare Saint Lazare.

RENOUVELLEMENT DE VOIES ET DE BALLAST ENTREMEULAN-HARDRICOURT ET MANTES-STATION

Le chantier réalisé chaque nuit, de 22h à 6h, utilise une méthode de travail à grand rendement appelée «suite rapide». Il s'agit de la mise en place sur les rails d'une suite de «trains usines» spécialisés permettant le renouvellement en continu de la voie sur plusieurs centaines de mètres (de 500 à 800 m selon chaque nuit.)

Le défi imposé aux équipes est de rendre la voie circulaire tous les matins malgré le caractère industriel et massif des travaux effectués.

Représentant un coût de 31 M€, cette opération, démarrée le 17 janvier dernier, durera jusqu'au 24 mai. Elle permettra de remettre à neuf 18 km de voie en remplaçant les rails, les traverses et le ballast et contribuera à améliorer la qualité et la régularité de la voie, et garantissent le maintien de la sécurité.

Tous ces travaux doivent permettre de minimiser les incidents et ils doivent « remonter » la ponctualité des 2 lignes. Cependant, il faut garder en tête que le réseau continuera de vieillir durant ces années de travaux...

QUE PENSENT LES VOYAGEURS DE CE PLAN TRAVAUX ?

Fin 2013, SNCF Transilien a sondé, par le biais de l'institut IFOP, 80 000 voyageurs du réseau Transilien afin de mieux connaître leurs attentes en termes de qualité de service. Le résultat de ce sondage a révélé que la satisfaction générale des clients du réseau SNCF Transilien est en baisse par rapport à 2012.

Sur les lignes L, la baisse est de 8 points et sur la J de 10 points, soit une baisse plus significative que la moyenne des lignes Transilien.

Si la **régularité** est l'item pour lequel les voyageurs attendent un investissement fort et total de la part de SNCF Transilien (mais la régularité compte cependant « seulement » pour un tiers de la satisfaction client), il n'en reste pas moins que pour eux, les autres items (présence et réactivité des agents à bord et en gare, information et propreté en gare, propreté et sentiment de sécurité à bord, mobilisation et information en situation perturbée) sont également essentiels et participent à l'amélioration de la qualité de service.

En parallèle de ce sondage, une étude qualitative a été menée par Transilien auprès de 900 voyageurs de L et J pour évaluer leur « **acceptabilité** » du plan fiabilité annoncée par SNCF et RFF.

Les résultats de cette étude montrent que **pour 89% voyageurs interrogés, les travaux sur le réseau sont jugés indispensables et utiles**, à condition qu'ils soient faits à des moments choisis, avec la mise en place de moyens de substitutions appropriés et une information complète avant, pendant et après les travaux.

INFORMATION VOYAGEURS ET PRISE EN CHARGE

Pour répondre aux attentes exprimées par les voyageurs, **Transilien mettra tout en œuvre pour les informer et les prendre en charge** dans leur trajet quotidien. Car il faut prévoir des moyens alternatifs pour les trajets qui ne seront pas desservis durant les travaux, jamais SNCF n'a fait de

travaux sans proposer des itinéraires bis. Et pour les faire connaître, il faut informer. Bien en amont, et pendant les travaux. Car même s'ils se font durant des périodes plus creuses, les voyageurs seront nombreux à être concernés.

La gestion des foules est une « spécialité Transilienne ».

Comme le demandent les clients, ce sont les hommes et les femmes qui les accompagnent dans ces périodes difficiles qui font la différence.

Il faut rassurer, informer, diriger, aider.

Le dispositif mis en place l'an dernier lors de la fermeture totale du RER B durant le week-end du 15 août avec ses 350 bus de substitution a démontré sa pertinence et il sera décliné sur les lignes en travaux pour assurer une prise en charge totale des voyageurs.

Les principes en sont simples :

- Une **information** très anticipée de la période de travaux, de ses conséquences sur la circulation des trains et des moyens de substitution qui seront mis en place
- **Des cars de substitution** mobilisés pour permettre à nos clients de poursuivre leur trajet : le travail avec les partenaires autocaristes est fait très en amont
- Une **signalétique** conséquente en gare et à proximité pour guider les voyageurs vers ces cars
- **Des agents en nombre.**

L'objectif de Transilien : pouvoir apporter aux voyageurs un service qui réponde à leurs attentes en matière de ponctualité, information voyageur et prise en charge, confort et sécurité

Le dispositif LAJ Assistance qui met ce Plan de substitution en place est piloté par une **Task Force Travaux**, composée de **15 personnes**, représentant l'ensemble des métiers qui œuvrent sur les conséquences des travaux pour notre clientèle. Une téléconférence hebdomadaire est organisée afin d'anticiper l'information et la prise en charge des voyageurs pendant les travaux. Cette équipe, extrêmement agile, sait s'adapter à la criticité des travaux jusqu'à former une véritable équipe projet comme c'est le cas pour la préparation des travaux de Cergy Préfecture qui auront lieu cet été.

Il s'appuie également sur les agents : agents d'astreinte, mais aussi Equipes Mobiles de Ligne (70 sur Saint Lazare). Ces dernières permettent d'intervenir rapidement dans les gares, lorsque la situation le nécessite. Elles viennent en renfort et se positionnent sur les quais pour informer, conseiller et prendre en charge nos clients. Elles sont mobilisables très rapidement, le **Gestionnaire de la Prise en Charge Voyageur** qui les pilote étant basé au Centre Opérationnel de Paris Saint Lazare, maillon essentiel dans la gestion des situations perturbées.

Pour les plans de substitution par bus, Transilien travaille avec de nombreux acteurs, dans un esprit partenarial : la Préfecture, le Stif, Optile, la police etc. afin de prévoir tous les scénarios possibles.

Quelques chiffres de la prise en charge et de l'information voyageur en 2013

- 245 000 flyers travaux WE distribués
- 300 000 calendriers travaux distribués (semaines et WE)
- une centaine de billets blogs



En gare


- pose d'affiches de pré annonce des travaux
- distribution de flyers spécifiques pour chaque week-end (plan de transport expliqué et messages pédagogiques, conseils pour bien voyager pendant les travaux, avec itinéraires conseillés et temps de parcours).
- distribution du flyer agenda travaux annuel et semestriel
- publication d'articles travaux dans le journal clients avec schémas pédagogiques
- tractage des flyers en gares et à bord
- mise en place de banderoles info travaux aux accès des gares
- pelliculage des piliers de la gare de Saint Lazare
- affiches travaux reprises sur les écrans infos en gare
- fléchage bus de substitution en gare
- mise en place des oriflammes travaux/bus pour signaler aux clients les bus de substitution pendant les travaux.
- diffusion des annonces Flash travaux en gare
- utilisation du stand travaux pour pré informer les clients dans les gares impactées




VENDREDI 24 JANVIER EN SOIRÉE,
SAMEDI 25 ET DIMANCHE 26 JANVIER TOUTE LA JOURNÉE

**AUCUN TRAIN DANS LES 2 SENS DE CIRCULATION
SUR LA LIGNE J**


- SUR L'AXE PARIS SAINT-LAZARE - ERMONT-EAUBONNE
- ET ENTRE PARIS SAINT-LAZARE ET ARGENTEUIL.

**POUR LES BUS,
C'EST PAR ICI !** 

 **REPÉREZ LA COULEUR DE VOTRE BUS !**

BUS VERT
**DE BÉCON-LES-BRUYÈRES
À ERMONT-EAUBONNE**
DESSERTE DE

- BOIS COLOMBES,
- COLOMBES,
- LE STADE,
- ARGENTEUIL
- SANNOIS



À bord des trains

- Annonces à bord des trains
- Affichage à bord des trains via les espaces « carré d'As » et via les écrans à bord du Francilien sur la ligne L
- Banquetage avec flyers travaux posés sur les sièges

À distance

- Info travaux sur Transilien.com et sur appli smartphone Transilien
- Alerte travaux sur Smartphone et Transilien.com
- Mail d'alertes travaux envoyés pour chaque week end
- Billets Info travaux sur les blogs L,A,J
- Info travaux sur fils Twitter L et J

OUTRE CES CHANTIERS, DES NOUVEAUTES SONT ENGAGEES EN 2014 POUR AMELIORER LE TRAFIC

Les chantiers Infra doivent apporter des réponses en termes de ponctualité, mais d'autres facteurs sont essentiels pour améliorer le confort des voyageurs. Transilien démultiplie les actions :

- Les **nouveaux trains Francilien en 2014** (qui sont déjà en circulation sur ligne L, axe Paris Saint-Lazare – Nanterre Université) : ils arrivent **le 31 mars** prochain sur la ligne J entre Paris Saint-Lazare et Ermont Eaubonne et, Paris Saint-Lazare et Pontoise. Et **à partir de cet été**, le Francilien circulera Cergy-le-Haut (ligne L).

Au total, avant fin 2015, nous aurons une cinquantaine de rames Francilien sur la région Paris Saint-Lazare affectées aux lignes L et J. Soit 25% des trains longs utilisés quotidiennement.

- Travaux sur le Technicentre de Paris Saint Lazare, site de Levallois : l'arrivée des Franciliens sur la ligne L impliquait de les accueillir également en **atelier de maintenance**. Le centre de Levallois a connu une première phase de travaux jusqu'à l'été 2013 avec l'allongement de l'atelier.

- **Un nouveau COT/COGC** : késako ? c'est notre tour de contrôle pour l'exploitation, et elle ouvrira ses, nouvelles, portes en juillet 2014. Des locaux neufs et plus fonctionnels, une réorganisation des missions en fonction des lignes, l'intégration d'un agent de la RATP pour une meilleure synergie pour le RER A, des effectifs supplémentaires : tout est mis en œuvre pour mieux gérer cette zone dense.

- **Installation de 2 PIVIF¹** après Conflans Sainte Honorine (en novembre 2012) et Argenteuil (octobre 2011), ce sera Asnières en octobre 2014 et Mantes en décembre 2014 pour une information voyageurs plus réactive et précise. Ces structures, et les hommes qui les font vivre, sont les pivots de la qualité de l'information en gare. Ces nouvelles installations bénéficient de la télésonorisation et alimenteront à terme l'ensemble des gares des 2 lignes. Les personnels de ces PIVIF sont formés à la prise de parole et dédiés à l'information voyageurs.

- Déploiement de **nouveaux écrans d'information en gare** : le plan de modernisation des écrans d'information est lancé, avec des écrans LED et TFT. Ce sont les gares de la ligne J qui ont reçu en premiers ces nouveaux écrans (Asnières sur Seine, Bois-Colombes, Colombes, Sannois, Val d'Argenteuil et les gares de Poissy à Mantes). Au total, 832 nouveaux équipements diffuseront l'information en temps réel qu'attendent les voyageurs.

- Lancement des **Flash Trafic en juin 2014**. Des flashes info seront diffusés dans l'ensemble des gares des 2 lignes, du lundi au vendredi, toutes les 15 minutes, entre 7h et 9h30 puis entre 16h30 et 20h, par un chroniqueur dont le studio sera installé à côté du Centre opérationnel Transilien (COT) des lignes, qui suit l'évolution du trafic en temps réel. La proximité du COT permet au chroniqueur d'être le plus réactif possible et d'avoir toutes les informations en main.

- **Lutte contre les incivilités** : 2 500 signaux d'alarme tirés sur LAJ en 2012, dont 95 % injustifiés, augmentation de 50% des présences de personnes sur les voies... 1.5 point de ponctualité en moins sont de cette origine. Médiateurs, agents en gare, contrôleurs, équipe d'assistance rapide, agents de sécurité, maître chiens, interventions en milieu scolaire, campagnes de communication permettent de sensibiliser les voyageurs, mais ils restent encore trop élevés. Les actions seront maximisées en 2014.

- Les lignes L et J détiennent le malheureux **record du nombre d'accidents de personnes (dont suicides)**. Un travail en étroite collaboration avec les autorités et les entreprises externes intervenant lors de ces accidents nous permet de mieux coordonner nos actions : le temps d'intervention a ainsi diminué de 20 minutes, passant de 2h13 à 1h52 en moyenne. Il faut encore l'améliorer, des équipes spécialisées travaillent dans cet objectif.

¹ PIVIF = Poste d'Information Voyageurs Informatisé d'Ile de France

LES LIGNES L & J EN QUELQUES CHIFFRES

- 52 000 voyageurs chaque jour
- 1 241 trains par jour
- 89 gares
- 8 axes
- 6 000 agents qui assurent le service sur ces lignes chaque jour

Parlons avenir : la ligne J verra le prolongement d'Eole vers l'Ouest, avec un développement d'offre et une liaison directe vers Nanterre, ainsi que des interconnexions avec la ligne Grand Paris Express Ligne 15 Nord à Bois Colombes en 2027, puis Colombes en 2030. Les interconnexions pour la ligne L se feront à Saint-Cloud en 2025, puis La Défense et Bécon en 2027.