



DOSSIER DE PRESSE

Amélioration de la fiabilité des transports en Île-de-France

Mardi 28 avril 2015



Pour un meilleur accès à l'emploi, aux services, à la culture, les millions de Franciliens ont un besoin de mobilité toujours croissant. Le développement des transports collectifs en Île-de-France doit répondre à ce besoin, et la priorité aux transports du quotidien doit s'y traduire de manière visible.

Le comité interministériel du Grand Paris du 13 octobre 2014 a fait une large place à l'amélioration des conditions de déplacement dans la région capitale. Le Premier Ministre et le Président du Conseil régional d'Île-de-France ont signé le 16 février dernier le protocole d'accord du **contrat de plan Etat-région 2015-2020, qui prévoit un investissement historique de 7,5 Md€ pour soutenir la modernisation et l'extension des infrastructures existantes**, auxquelles s'ajouteront les nouvelles lignes du Grand Paris Express.

Les efforts considérables entrepris sur les infrastructures doivent aller de pair avec l'amélioration continue de la qualité de service. C'est un effort de tous les jours, qui impose la mobilisation des opérateurs de transports et de leurs équipes.

En mars 2013, le Ministre des Transports et le Président du Conseil Régional, Président du STIF, avaient arrêté conjointement 10 mesures destinées à améliorer la fiabilité des transports du quotidien en Île-de-France. Ces mesures ont depuis été largement mises en œuvre par les entreprises publiques concernées, la RATP et SNCF.

Des réalisations se concrétisent et donnent de premiers résultats encourageants.

Le syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) publie tous les mois son « bulletin de la qualité de service », permettant de suivre ligne par ligne les progrès réalisés. Les résultats de l'année 2014 témoignent d'une évolution positive pour les lignes d'Île-de-France, en particulier pour la ponctualité sur les lignes de RER B et D. Ces résultats méritent d'être soulignés. Ils démontrent que la situation peut progresser et s'améliorer avec l'engagement des acteurs, même si beaucoup reste encore à faire.

Il convient donc de persévérer, et d'amplifier les efforts au quotidien.

La visite du centre de commandement unique du RER B, à l'occasion de la mise en œuvre d'une étape déterminante de son évolution, est l'occasion de témoigner de la mobilisation des entreprises publiques. La réunion sur un même site des différents intervenants, couvrant désormais l'intégralité de la ligne, présente un caractère majeur en termes de changement des pratiques. Il préfigure ce qui pourra être réalisé sur d'autres lignes.

Cette visite donne l'occasion d'insuffler une nouvelle dynamique pour l'amélioration des transports collectifs d'Île-de-France, qui concernent 5 millions de voyageurs quotidiens.

C'est ainsi que quatre priorités ont été retenues afin de structurer l'action de la RATP et de SNCF pour améliorer la fiabilité du service :

- renforcer la maintenance des infrastructures
- mieux gérer les situations perturbées et informer les voyageurs ;
- finaliser le renouvellement des matériels roulants et en maintenir la fiabilité ;
- renforcer l'unification de l'exploitation des RER A et B.

La RATP et SNCF s'engagent auprès de L'Etat, de la Région et du STIF, à mettre en œuvre au quotidien ces priorités dans leur gestion des transports d'Île-de-France.

A. Des actions en cours qui ont de premiers effets visibles en 2014

▪ Des évolutions positives en 2014 de la ponctualité et de l'information voyageurs

L'année 2014 a vu les résultats de ponctualité s'améliorer en Ile-de-France

10 lignes de métro sur 14 ont progressé, certaines de façon significative : par exemple, la ligne 4, ligne stratégique sur le réseau, a enregistré une progression du nombre de rames ayant circulé aux heures de pointe, suite à un plan d'action d'amélioration faisant suite à son prolongement vers Montrouge.

Les lignes de RER témoignent également d'une amélioration, variable selon les lignes. Ce sont en particulier les lignes B et D, enregistrant respectivement une progression de +5 pts et +3.7 pts, qui tirent cette progression. Sur ces lignes très fréquentées, et très tôt identifiées comme devant faire l'objet de schémas directeurs, la réalisation d'investissements importants associées à de nouvelles offres plus robustes a permis d'obtenir des résultats visibles, qu'il faut à la fois maintenir et amplifier.

Un exemple : le RER B

Malgré un mois de janvier 2014 difficile marqué par deux incidents majeurs d'infrastructure, la ponctualité du RER B a progressé de 5 points. A partir de février, les résultats ont connu une grande stabilité, que la ligne n'avait plus connue depuis de nombreuses années.

Le nombre de journées très fortement perturbées a été divisé par plus de 2.

Trois actions majeures, mises en œuvre en 2013 mais dont les bénéfices se sont pleinement concrétisés en 2014, sont à l'origine de ce progrès :

- mise en place en septembre 2013 de la nouvelle grille de desserte sur le nord de la ligne, permise par la réalisation du schéma directeur B Nord+. Outre une amélioration de la ponctualité, les adaptations du plan de transport en cas d'incident ont été plus simples.

- création en juin 2013 d'une direction de ligne unifiée. Regroupant des agents de la RATP et de SNCF, elle analyse les dysfonctionnements dans une vision « ligne » et élabore des méthodes communes de gestion.

- mise en œuvre en novembre 2013 d'une première étape d'un centre de commandement unique (CCU) à Denfert-Rochereau, qui regroupe en un même lieu tous les acteurs en charge de la régulation de la ligne et de l'information voyageurs, de la RATP, de SNCF Mobilités (Transilien) et de SNCF Réseau (Direction des circulations ferroviaires).

La ligne K, circulant sur des voies adjacentes a également bénéficié de cette amélioration d'une même ampleur (+5.3 pts)

La ponctualité s'améliore également en 2014 pour les lignes Transilien exploitées par SNCF Mobilités, sur les lignes H, N et U. Ce travail en profondeur se poursuit.

Les indicateurs publiés par le STIF témoignent également d'amélioration concernant l'information des voyageurs. Les bulletins d'informations trimestriels et bulletins de la ponctualité peuvent être consultés sur le site du STIF (<http://www.stif.org/transports-aujourd-hui/services-aux-voyageurs/les-indicateurs-de-qualite-de/article/la-qualite-de-service-en-chiffres.html>)

▪ Les apports des mesures du 21 mars 2013

Le 21 mars 2013, le Ministre chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche et le Président du Conseil Régional d'Ile-de-France, président du STIF, avaient présenté 10 mesures destinées à fiabiliser les transports.

Des actions concrètes ont été mises en œuvre en application de ces mesures, et en particulier :

- La mise en place en Ile-de-France, en préalable à loi portant réforme ferroviaire promulguée depuis, d'un « gestionnaire d'infrastructure unifié » chargé de rassembler les missions de suivi des circulations, de planification et de suivi des travaux et d'entretien du réseau d'Ile-de-France. Cette coopération a prouvé son efficacité, avec la montée en puissance progressive des chantiers.
- L'évolution des procédures applicables par les conducteurs suite à une alerte radio, pour faciliter la reprise du trafic ferroviaire. Une nouvelle procédure a été mise en application dès janvier 2014. La procédure liée à la levée de doutes dans le cas d'intrusion dans les emprises sera simplifiée à horizon décembre 2015.
- Le traitement des perturbations consécutives aux accidents de personnes a fait l'objet d'une convention, signée le 3 juillet 2014 par l'ensemble des services intéressés (Cour d'Appel de Paris, Préfecture de police, préfets, RATP, SNCF Mobilités). L'objectif réside dans une reprise plus rapide du service, par exemple en facilitant l'usage de la vidéo pour les constats et en accélérant le dégagement des voies.
- L'amélioration de la réactivité d'intervention en cas de déclenchement de la procédure de colis suspects, en forte augmentation ces derniers mois. Le travail réalisé avec le Laboratoire Central de la Préfecture de Police a permis notamment l'installation depuis le mois de janvier d'une équipe de démineurs à proximité immédiate de la Gare du Nord.

▪ La poursuite des investissements dans le cadre du Nouveau Grand Paris

Par ailleurs, le Gouvernement et la Région Ile-de-France se sont fortement mobilisés pour mettre en place les financements, dans le cadre du prochain contrat de Plan Etat-Région, dont le protocole a été approuvé le 16 février 2015, en vue d'amplifier la réalisation d'investissements dans les infrastructures.

Il prévoit un montant de 7,5 Md€ pour les transports collectifs en Ile-de-France. Sur ce total, il réserve **1,4 Md€ pour la modernisation des lignes du RER et du Transilien, dans le cadre des schémas directeurs de lignes.**

Il permettra en outre d'accompagner sur la période 4 projets de tangentiels (tangentielle légère nord (TLN), tangentielle ouest, débranchement du T4, tram-train Massy-Evry), poursuivre le prolongement des lignes de métro 4, 12 et 14, de finaliser les prolongements et créations de lignes de tramways (T1 prolongé à l'ouest et à l'est, prolongement du T3, phase 2 du T7, T9, T10) et d'accompagner des projets de desserte plus fine des territoires (bus à haut niveau de service, projets de Tzen, etc.).

Le CPER prévoit également une première enveloppe de crédits pour le prolongement d'Eole à l'Ouest (1,75 Md€ à engager sur le période 2015-2020) et de la ligne de métro 11 à l'Est à Rosny (900M€). Des protocoles, allant au-delà de 2020, devront être élaborés avec l'ensemble des partenaires du projet, pour sécuriser la maîtrise d'ouvrage sur le financement de l'intégralité de l'opération et permettre ainsi l'engagement des travaux dès 2015. Le Préfet de Région Île-de-France a d'ores et déjà un mandat pour engager la négociation pour le protocole Eole.

B. Quatre priorités au quotidien pour une nouvelle dynamique

Les efforts considérables entrepris sur les infrastructures doivent aller de pair avec l'amélioration continue de la qualité de service. C'est un effort de tous les jours, qui impose la mobilisation des opérateurs de transports et de leurs équipes.

Quatre priorités ont été retenues afin de structurer l'action de la RATP et de SNCF pour améliorer la fiabilité du service :

Priorité 1 :

- **Renforcer la maintenance des infrastructures**

→ En s'appuyant sur la massification, la RATP et SNCF s'engagent à un renouvellement du réseau à un rythme soutenu et à une optimisation des interruptions inévitables de service.

La priorité donnée à la maintenance traduit l'importance fondamentale des enjeux de sécurité et de fiabilité qui doivent en résulter.

Alors que le volume des chantiers en Ile-de-France est en constante augmentation depuis plusieurs années, avec notamment quatre fois plus d'investissements en 2015 qu'en 2011 sur le réseau SNCF d'Ile-de-France, l'année 2015 va conduire à franchir un nouveau seuil dans l'amplitude des travaux et leurs conséquences, en particulier au cours de cet été sur les RER A et RER C.

Dans un contexte aussi dense et contraint que l'Ile-de-France, les référentiels et les modalités de réalisation de travaux doivent être spécifiques.

- **Anticipation et information**

La programmation des travaux principaux en Île-de-France est réalisée en étroite collaboration entre les services de la RATP, de SNCF et du STIF, afin d'identifier très en amont les grands chantiers concomitants, et d'étudier la prise en charge des voyageurs avec une vision globale des impacts sur la région francilienne.

Jusqu'à présent, afin de réduire l'impact sur le service quotidien, des travaux étaient conduits sur des plages nocturnes souvent relativement brèves. Désormais, afin d'accélérer la régénération, les travaux sont menés sur des périodes plus continues et plus longues, y compris de jour, afin d'optimiser la durée des travaux.

Dans l'objectif constant de limiter la gêne occasionnée pour les voyageurs, les travaux qui impactent l'exploitation sont cependant majoritairement réalisés en période de moindre affluence (par exemple durant les congés scolaires) et font l'objet d'un dispositif de communication et d'accompagnement voyageurs adaptés à l'ampleur des travaux.

Ainsi, durant les prochains travaux d'été sur le RER A et le RER C, alors que les chantiers occuperont jusqu'à 300 personnes par jour, environ un millier d'agents seront mobilisés chaque jour pour accompagner les voyageurs dans leurs déplacements (accueil, information, orientation et gestion des flux) et assurer l'offre de transport sur les itinéraires de substitution.

▪ Innovations

Afin de limiter davantage les impacts, et de réaliser davantage de travaux de manière plus efficace, les gestionnaires d'infrastructure d'Ile-de-France doivent mettre en œuvre des innovations techniques et organisationnelles.

L'expérimentation en Gare de l'Est de l'impressionnante grue « Kirow » pour le renouvellement d'aiguillages au cours du mois de mars 2015, est un exemple d'évolutions indispensables, pour lesquelles il est nécessaire de travailler à leur déploiement.

Alors que 3 trains-usine sillonnent la France pour renouveler les voies, SNCF Réseau va dédier **un 4^{ème} train pour répondre aux besoins de l'Ile-de-France**, et aux contraintes spécifiques liées à la densité du réseau. Cette suite rapide, qui sera opérationnelle début 2017, permettra un rendement 2 fois supérieur aux méthodes traditionnelles. Sa caractéristique principale est de concentrer en un seul convoi l'ensemble des opérations précédemment effectuées par des trains différents. De plus, elle permettra de limiter les impacts sur les voies adjacentes, et de circuler à 80 km/h à l'issue des travaux.

Enfin, **le renouvellement des caténaires du RER C**, vieilles de plus de 90 années, **doit également conduire à mettre en place de nouveaux outils innovants**, pour industrialiser ces travaux et en limiter les impacts. Ces nouveaux outils seront mis en service à l'été 2017. Ils permettront de mettre en œuvre une caténaire adaptée à toutes les conditions climatiques et aux circulations de demain. Ces travaux intégreront une remise à niveau complète des installations de traction électrique.

Sur le réseau de la RATP, 27000 chantiers sont réalisés par an et a minima 70 par nuit. Avoir jusqu'à dix chantiers par nuit sur une même zone implique de développer des méthodes d'organisation nouvelles et robustes, permettant de garantir la sécurité des chantiers. Sur les zones les plus sollicitées des lignes A et B, une méthode de maintenance prédictive du renouvellement du rail a été développée, afin de limiter les impacts sur l'exploitation.

Plus largement, les partenariats entre les gestionnaires d'infrastructure et les industriels, doivent conduire à mettre en place de nouvelles méthodes et de nouvelles organisations, pour répondre aux enjeux du renforcement de la maintenance au cours des années à venir.

▪ Massification des travaux de maintenance et de développement

Alors que la maintenance des infrastructures se renforce, les investissements d'amélioration des infrastructures prévus au CPER vont également être réalisés sur les mêmes lignes.

Pour limiter au maximum les impacts pour les voyageurs, il est indispensable que les gestionnaires d'infrastructures parviennent à **regrouper les plages de travaux, qu'elles soient de maintenance ou de développement**. Il s'agit donc de synchroniser les interventions de nature différentes, pour limiter au maximum la gêne aux voyageurs, dans des plages élargies permettant de réaliser un volume maximal de travaux.

Le cas des travaux d'été sur les RER A et RER C illustre bien cet enjeu :

- les travaux de renouvellement de la voie du RER A permettent en parallèle de réaliser des investissements prévus au Schéma Directeur dans le tunnel central, comme la réalisation de voies de retournement à Charles de Gaulle Etoile et de travaux dans les gares, afin de gagner en performances et de mieux gérer les situations perturbées ;

- les travaux d'été du RER C permettent en parallèle de réaliser des travaux d'accessibilité des gares, ou de voies de retournement à Austerlitz

Ces principes vont devoir s'appliquer de manière programmée, à l'occasion de la réalisation du projet Eole en articulation avec la maintenance du réseau Saint Lazare, ou sur la ligne C du RER, où le renouvellement des infrastructures (notamment des caténaires) devra être réalisé en parallèle des investissements du Schéma Directeur.

Priorité 2

- **Mieux gérer les situations perturbées et informées les voyageurs**

Compte-tenu des flux très importants de voyageurs en Ile-de-France, la gestion des incidents revêt une importance particulière, afin d'en minimiser les impacts.

Elle impose réactivité dans la gestion des perturbations, coordination des acteurs du transport public, et diffusion réactive d'informations claires sur le fonctionnement des lignes et des alternatives possibles.

→ **La RATP et SNCF s'engagent à moderniser leurs modalités de gestion des situations perturbées.**

La préparation de **scénarios anticipés de gestion des circulations**, et d'articulation avec les autres modes de transports, est indispensable afin de proposer de manière réactive le service le plus adapté. Ceux-ci nécessitent une analyse systématique des incidents pour en tirer des retours d'expérience et continuer à impulser des actions d'améliorations continue

De tels scénarios permettent d'identifier les équipements les plus pertinents pour assurer la meilleure continuité du service en cas d'incident. Ainsi, les schémas directeurs des lignes intègrent désormais la réalisation de dispositifs complémentaires de retournement des trains aux gares stratégiques, permettant de réaliser des correspondances avec des réseaux transversaux en cas de perturbations. Sur le RER C par exemple, des travaux sont réalisés pour pouvoir opérer des retournements en arrière de la gare Bibliothèque-François-Mitterrand (mise en service 2016).

Par ailleurs, **des centres modernes de régulation des lignes seront progressivement déployés**, permettant également la communication avec les conducteurs.

Le travail conduit avec la RATP sur le RER B a conduit SNCF Réseau à intégrer les spécificités de la zone dense de l'Ile-de-France dans le programme national de Commande Centralisée du Réseau, en cours de déploiement. **La conception de ces nouveaux centres est actuellement en cours.**

Ainsi le RER E, dans le cadre de son prolongement à l'Ouest, sera régulé depuis un centre moderne, intégrant à la fois le tronçon central automatisé et le reste de la ligne.

→ **Désormais dotées de meilleurs outils de diffusion, la RATP et la SNCF s'engagent par ailleurs à assurer une information aux voyageurs plus cohérente et réactive en conformité avec le schéma directeur de l'information voyageurs (SDIV) du STIF.**

Pour la période 2012-2015, les contrats d'exploitation signés entre le STIF et les opérateurs font de l'amélioration et du développement de l'information voyageur un enjeu essentiel. Ainsi, 100 M€ auront ont été investis par la SNCF avec le STIF, et 50M€ par la RATP.

Ces investissements comprennent :

▪ Le déploiement en gare de nouveaux écrans :

Fin 2014, toutes les gares SNCF d'Ile-de-France disposent d'écrans annonçant les 6 prochains trains 6 700 écrans ont été déployés, et en 2017, 500 nouveaux écrans offriront une information temps réel multilignes et intermodale.

Dans les gares et stations RATP, 1 000 écrans d'information multimodale et multi-réseaux sont déployés au titre du programme IMAGE.

▪ L'installation de dispositifs d'information dans les trains :

SNCF Transilien a développé les systèmes d'information voyageurs embarqués, qui équipent 346 rames sur les lignes C, D et N, et toutes les rames Francilien sur les lignes H, P, J et L ou K. La RATP équipe également ses rames de nouvelles fonctions d'information voyageurs embarquées au fur et à mesure de la modernisation des trains : annonces sonores automatiques, plans de ligne lumineux dynamiques et écrans LCD.

▪ Le développement de nouveaux outils d'informations en temps réel à distance :

Le développement de l'information aux voyageurs en temps réel se construit grâce à l'impulsion du STIF et avec son financement.

L'information digitale (sites internet dont les blogs de lignes, applications mobiles, réseaux sociaux) devient un levier important de communication large. L'application Transilien compte 650 000 abonnés. 1,8 million de voyageurs consultent tous les mois l'information voyageurs sur ratp.fr, notamment grâce au système d'alerte personnalisée.

Ces nouveaux supports d'information des voyageurs nécessitent une évolution de l'organisation interne à SNCF et RATP, pour diffuser de manière réactive les informations utiles et compréhensibles, et de manière cohérente.

Ainsi, 21 postes d'information voyageurs d'Ile-de-France (PIVIF) sont en cours de réorganisation par SNCF Transilien, pour une diffusion homogène et large dans toutes les gares de chaque ligne. Le programme IMAGE de la RATP repose sur un nouveau concentrateur d'information pour les voyageurs qui offre la même information en temps réel sur tous les écrans en gares et sur les supports mobiles.

Les agents au contact des voyageurs doivent disposer de ces mêmes informations, et être en situation de les communiquer afin de mieux accompagner les voyageurs dans leur parcours. En 2014, 4500 conducteurs SNCF ont ainsi été formés à la prise de parole à bord. 5000 agents SNCF ont été équipés d'application donnant la circulation des trains en temps réel et les messages conjoncturels. Les agents de station et de gares RATP sont également dotés de tablettes numériques pour fournir aux clients toutes les informations utiles lorsqu'ils se déplacent sur leur ligne en équipe mobile.

Une attention particulière est également portée aux voyageurs occasionnels, en particulier les touristes étrangers. Avec l'appui du STIF, la SNCF va ainsi expérimenter à partir du 1^{er} juillet un nouveau service intitulé « Welcome », conçu pour les voyageurs occasionnels se rendant ou en provenance de l'Aéroport de Roissy Charles-de-Gaulle par le RER B. Des personnels supplémentaires vont ainsi être déployés de 7h à 22h, 7j/7 à Paris Nord et dans les deux gares de Roissy CDG1 et CDG2. Identifiables par une tenue spécifique, ces équipes assureront un accueil personnalisé et multilingue des touristes pour les orienter, les informer.

Enfin, les travaux imposent également des actions spécifiques d'information et d'accompagnement des voyageurs : mobilisation d'agents (équipes mobiles de ligne, régulateurs auprès des navettes bus), actions de communication, diffusion d'un kit de prise en charge client pour diffuser les bonnes pratiques,...

Priorité 3

▪ Finaliser le renouveau des matériels roulants et en maintenir la fiabilité

Le renouveau des matériels roulants fiabilise l'exploitation du réseau et offre un meilleur confort aux voyageurs.

→ La RATP et SNCF, avec le soutien financier du STIF, finaliseront fin 2017 un important programme de rénovation et de renouvellement du matériel roulant couvrant l'ensemble du parc des automotrices des lignes de RER et du Transilien.

Le programme ambitieux de renouveau du train en Ile-de-France, engagé en 2006, est désormais visible.

Sur le périmètre RATP, le renouvellement et la rénovation du parc (acquisition des rames à deux niveaux MI09 pour le RER A et rénovation des rames MI79 pour le RER B principalement) **représentent un investissement de 2,4 Md€ entre 2008 et 2017 dont 1,2 Md€ sur la période du Contrat STIF-RATP en vigueur.**

Les investissements consacrés au renouvellement et à la rénovation des matériels roulants sur le périmètre SNCF Mobilités représentent 3,2 Md€ sur la période 2008-2017. Les acquisitions représentent un montant de 2,6Md€ tandis que les rénovations comptent pour 502 M€. Sur la durée du contrat STIF-SNCF en vigueur, les investissements consacrés aux matériels roulants se montent à 1,5 Md€ pour les seules opérations entérinées.

Sur l'ensemble des lignes de RER, les rames acquises avant 1996 auront été rénovées en 2017.

Sur les lignes franciliennes des réseaux Paris-Nord (H, K), Paris-Est (P), Saint-Lazare (L, J), 213 Francilien auront été déployées fin 2017. Ces rames qui présentent le meilleur taux de fiabilité du réseau Transilien permettront de radier l'ensemble des rames inox des lignes électrifiées.

D'autres opérations sont en cours ou programmées : acquisitions de 27 rames DUALIS (mises en service de la tangentielle légère nord et du prolongement du T4), achat de 42 REGIO 2N pour la ligne R, transfert et rénovation de 6 Z2N pour les RER, rénovation des Z2N construites entre 2001 et 2003.

Fin 2017, tous les programmes permettant d'aboutir à un parc neuf ou rénové aura été engagé et financé avec notamment un âge moyen des aménagements intérieurs inférieur à 9 ans, un âge moyen des automotrices de 20 ans et 100% du parc équipé de système d'information voyageurs embarqué.

Par ailleurs, en complément au renouveau du parc, la disponibilité et la fiabilité des matériels roulants d'Ile-de-France nécessitent une organisation optimisée de la maintenance, et de prévoir la modernisation des installations de maintenance dans le cadre des Schémas Directeurs de lignes.

Le déploiement de nouveaux matériels donne l'occasion de moderniser les ateliers : c'est ainsi par exemple que le déploiement des rames MI09 sur le RER A implique des travaux d'adaptation des ateliers, qui représentent environ **110 M€** au total.

Toutes les lignes ont vocation à disposer de services performants de maintenance du matériel, privilégiant la sécurité et la fiabilité, mais également la réactivité pour traiter les pannes.

L'implantation de nouveaux sites de maintenance déportée, en complément aux ateliers traditionnels, doit permettre d'apporter une meilleure réponse à ces enjeux.

Deux nouveaux sites SNCF permettront d'expérimenter ces nouvelles modalités de maintenance déportée d'ici 2017 : Val Notre Dame (réseau Saint Lazare) et le site de Bercy (RER D).

Priorité 4

▪ Renforcer l'unification de l'exploitation des RER A et B

→ La RATP et la SNCF s'engagent à organiser le service de transport dans une logique de ligne et de coopération renforcée.

Les lignes A et B sont, au regard de leur fréquentation, hautement prioritaires, et doivent relever le défi d'une mise en œuvre coordonnée entre la RATP et la SNCF.

La création d'une direction de ligne unique sur le RER B a ainsi permis de concevoir et mettre en place des méthodes d'exploitation communes et innovantes.

Sur le RER A, l'élaboration d'un plan d'actions commun a permis de mettre en œuvre des mesures de court terme cohérentes, visant à une meilleure articulation au quotidien.

La mise en œuvre des nouvelles priorités : exemple du plan d'action commun du RER A

Un premier plan d'action commun RER A a été mis en place depuis juillet 2013 et certaines de ses actions donneront tout leur effet en 2015. Il a notamment permis aux opérateurs d'avoir une vision complète et en temps réel de l'exploitation sur l'ensemble de la ligne. Le processus d'exploitation a été amélioré pour mieux connaître les causes de retard.

Ces deux lignes sont un laboratoire de la mise en œuvre des 3 précédentes priorités, permettant à la fois un partage d'expériences et d'approches complémentaires, et nécessitant également des démarches spécifiques.

▪ Sur le renforcement de la maintenance des infrastructures, le renouvellement des voies et ballast de la section centrale du RER A est une illustration de coordination des acteurs :

A l'été 2015 débutera le renouvellement des voies et du ballast (RVB) du RER A dans sa section centrale. Il est apparu indispensable d'intensifier les travaux en autorisant des périodes d'interruption du trafic de plusieurs semaines d'affilée, du 25 juillet au 23 août. Ce chantier est inédit par l'ampleur des travaux et les contraintes techniques rencontrées. C'est aussi un défi de service : proposer une offre de transport de substitution pendant l'interruption du tronçon de la ligne A, ligne la plus fréquentée d'Europe.

Les plages d'interruption programmées pour le projet de renouvellement des voies et ballast du RER A seront également mises à profit pour rénover certaines gares RER du tronçon central, traiter les infiltrations d'eau, renouveler des équipements en tunnel et en gare et réaliser des travaux prévus au schéma directeur Ligne A (amélioration des retournements à Etoile par création d'une communication notamment).

Exemple de coopération entre le STIF et les opérateurs de transport, le plan de transport établi pour l'été 2015 et validé en conseil du STIF prend en compte l'ensemble des travaux prévus en Île-de-France à l'été 2015, et notamment l'opération CASTOR sur le RER C et la fin des travaux de rénovation de la gare de Cergy Préfecture. Ce projet fait l'objet d'un plan de communication et d'information voyageurs sans précédent, en plusieurs phases. L'essentiel des informations est disponible sur le site ratp.fr/travaux-ete-lera

Sur le RER B, le plan de fiabilisation des infrastructures a permis en 2014 une baisse de 30 % de l'impact sur la ponctualité voyageurs des incidents liés aux infrastructures. Ce plan d'actions doit permettre d'amener l'ensemble de la ligne B à un standard de maintenance de haut niveau, adapté à la zone dense.

▪ **Sur l'amélioration de la gestion des situations perturbées et l'information des voyageurs :**

Des scénarios communs de gestion d'incidents et de remise à l'heure ont été bâtis sur le RER A et sur le RER B, et sont désormais mis en œuvre dès que nécessaire pour permettre un retour optimisé une situation normale.

Les schémas directeurs intègrent la réalisation d'équipements permettant l'amélioration de la gestion des situations perturbées : C'est par exemple le cas à la Gare de Denfert Rochereau RER B permettant depuis le 1^{er} janvier 2015 d'emmener les passagers jusqu'à Paris et au réseau métropolitain (lignes 4 et 6) en cas de blocage du tronçon central. Le RER A bénéficiera de telles installations, notamment dans le tronçon central de la ligne.

L'unification du commandement des lignes est un levier majeur de meilleure gestion des situations perturbées et d'information des voyageurs. Sur le RER B, le Centre de Commandement Unique régule désormais l'ensemble de la ligne depuis un seul lieu, avec l'ensemble des intervenants. Sur le RER A, l'accueil de « correspondants » dans les centres de commandement RATP et SNCF est déjà mise en œuvre.

Le Centre de Commandement Unique du RER B

A compter du 26 avril 2015, avec l'arrivée au Centre de Commandement Unique des capacités de régulation affectées au Nord de la ligne B, tous les acteurs en charge de la régulation de la ligne B seront présents au sein d'un lieu unique à Denfert-Rochereau.

Dès lors, la régulation effectuée depuis le CCU englobera l'ensemble du RER B, ainsi que les autres trains circulant sur l'axe ferroviaire Paris Nord - Crépy (ligne K, TER, fret). Elle permettra de renforcer la capacité de décision du CCU et de progresser encore en termes de réactivité pour la gestion des incidents. Il contribuera à éviter que les incidents classiques ne dégénèrent en situation de crise.

La production de l'information en temps réel sera améliorée, résultant d'une étroite collaboration entre la SNCF et à la RATP grâce à des innovations concrètes dans l'organisation :

- Le regroupement des acteurs, RATP et SNCF, au sein d'une salle, permet naturellement de mieux échanger ;

- Un coordinateur unique détermine les éléments clé des messages à émettre (tronçon interrompu ou impacté, cause, heure de reprise estimée) et leur évolution, pour garantir des messages cohérents sur toute la ligne

- En situation perturbée, la présence des régulateurs au sein du CCU facilitera la communication avec les conducteurs pour améliorer l'information à bord des trains

- Des écrans de partage permettent de visualiser les sites ratp.fr et transilien.com pour s'assurer en direct, dans la salle de l'information pouvant être connu par l'utilisateur

Par ailleurs, le travail engagé entre les lignes RER B et D pour optimiser la fluidité des circulations dans le tunnel entre Châtelet et Gare du Nord commun aux deux lignes se poursuit, notamment par la mise au point d'actions permettant de réduire l'effet d'engorgement constaté en heure de pointe en amont du tunnel entre la Plaine-Stade-de-France et Gare du Nord.

Une dernière étape sera franchie, avec la création du Centre d'Information Voyageur de la ligne B, s'appuyant sur des outils de sonorisation modernisés pour 2017.

L'approche unifiée du commandement sur le RER A

L'amélioration de la gestion des situations perturbées a été recherchée par notamment par :

- la réorganisation complète du centre de régulation SNCF de Saint-Lazare en août 2014

- le rapprochement des équipes (un agent SNCF au centre de régulation RATP de Vincennes, et un agent RATP au centre de régulation SNCF de Saint-Lazare) en septembre 2014 ;

- en 2015, mise en place de modalités communes de supervision et pilotage de la ligne, (élaboration de scénarios communs de remises à l'heure, retours d'expérience sur les incidents mieux analysés,...).

Au-delà, les opérateurs SNCF et RATP s'engagent à mettre en place une dynamique nouvelle, commune aux deux entreprises, pour améliorer la qualité de service pour les voyageurs. Nouvelle étape d'unification, elle sera constituée notamment des actions suivantes :

- le rapprochement opérationnel des acteurs décisionnaires en temps réel, en tenant compte de la mixité des circulations RER A et Transilien sur le réseau Saint Lazare ;

- la constitution d'une équipe commune permettant une analyse partagée des événements et la mise au point de méthodes d'exploitation adaptées aux conditions de circulation de la ligne A et du réseau Saint Lazare.

L'information cohérente des voyageurs sur la ligne a également été recherchée par :

- l'installation en 2013 d'un centre d'information voyageur au sein du centre de régulation RATP de la ligne A pour améliorer le travail collaboratif entre les agents de la régulation transport et les agents chargés de diffuser l'information voyageurs dans les gares. ;

- la fiabilisation de l'affichage des temps d'attente et des heures de passage améliorant l'information des voyageurs (mai 2014) ;

- en 2015, la mise en place de stands d'information voyageurs communs, et le partage d'outils RATP-SNCF pour l'information des voyageurs (main courante SNCF, messages d'incidents d'exploitation RATP).

- **Sur la finalisation du renouvellement du matériel roulant, et le maintien de la fiabilité**

Sur le RER A, 89 trains MI09 circulent sur les 130 rames commandées, complétées par une tranche de 10 trains supplémentaires.. Début 2017, avec un matériel uniquement à 2 niveau et interopérable, l'exploitation de la ligne gagnera en souplesse et le confort des voyageurs sera amélioré avec une augmentation de capacité de 30 %. Cela favorisera la réactivité en cas d'incident, limitera les manœuvres de permutation des trains et contribuera à une meilleure disponibilité du matériel.

Sur le RER B, **la 100^{ème} rame rénovée sera mise en circulation dans les prochains jours, et l'ensemble des rames MI79 seront rénovées en 2016.**

Cette rénovation apporte une **nette amélioration du confort aux voyageurs** grâce à la ventilation réfrigérée, l'éclairage et les aménagements intérieurs revus. Elle permet également d'apporter une amélioration de l'information sur les gares desservies par les plans de ligne dynamiques et une augmentation de la sécurité par la vidéo protection embarquée.

Les travaux de maintien de la fiabilité réalisés à l'occasion de cette rénovation contribuent à une **amélioration sensible de la disponibilité des trains au bénéfice de la régularité.**

Le STIF et la RATP ont récemment envisagé de rénover également les trains MI84, qui complètent la flotte de trains MI79 sur la ligne B.

La création d'un nouvel atelier de maintenance sur cette ligne est une nécessité. Le Schéma Directeur doit conduire à créer d'ici 2021 un deuxième site de maintenance du matériel roulant, sur le site de Mitry, pour désaturer l'atelier de Massy.