



# TRANSILIEN – LIGNE R

## RENCONTRE AVEC LES ASSOCIATIONS D'USAGERS DE LA LIGNE R

22 JANVIER 2019

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

- Mieux travailler avec la Direction de Ligne
- Améliorer la ponctualité de la ligne
- Mieux informer les voyageurs
- Améliorer les conditions de déploiement des Regio 2N
- Mieux accompagner des voyageurs durant les travaux
- Améliorer le confort d'attente en gare



# MIEUX TRAVAILLER AVEC LA DIRECTION DE LIGNER

# MIEUX STRUCTURER LE TRAVAIL ENTRE LA LIGNE R ET LES ASSOCIATIONS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Mieux rythmer et structurer le travail avec la Direction de ligne R  
Mieux communiquer ensemble

## RÉALISATIONS 2018

- 4 réunions avec l'ensemble des associations d'utilisateurs en avril, septembre (2 rencontres), et décembre.
- 2 comités territoriaux de ligne (janvier et novembre), avec élus et associations d'utilisateurs.
- Avec à chaque fois, depuis septembre :
  - un ordre du jour établi en lien avec les associations ;
  - un support de réunion complet.
- Des échanges par mail pour les sujets les plus simples, en réunion pour les sujets plus complexes.

# MIEUX STRUCTURER LE TRAVAIL ENTRE LA LIGNE R ET LES ASSOCIATIONS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Mieux rythmer et structurer le travail avec la Direction de ligne R  
Mieux communiquer ensemble

## ACTIONS 2019

- Souhais de la ligne R :
  - éviter les polémiques type contrôles anti-fraude du 1<sup>er</sup> octobre, refus de communiquer avec les associations, nombre de trains ayant circulé le 24 décembre en soirée, appel à la démission de la direction de la ligne.
  - partir d'un diagnostic partagé, y.c. quand la situation s'améliore.

Rencontres associations d'usagers
21 février (bus de substitution)
Mi-mars (horaires 2020)
Début juin (généraliste)
Mi-septembre (travaux 2020, horaires 2020)
Début décembre (généraliste)

Comités territoriaux de ligne
Avril
Novembre

# AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ DE LA LIGNE



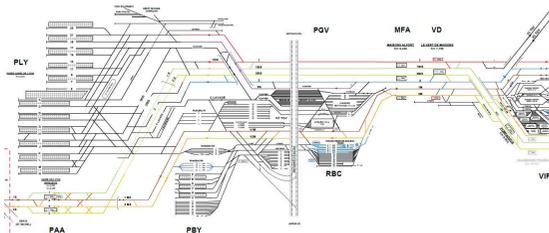
# UNE SITUATION DIFFICILE POUR LES VOYAGEURS DANS UN CONTEXTE COMPLEXE

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Plus de ponctualité (90%)  
Une amélioration de la ponctualité du 18h46

## CONTEXTE

Une infrastructure encombrée



Une forte hausse des travaux

**100 M€**

en 2018 soit  
x3 en 3 ans

Un déploiement des R2N

en **2 ans**

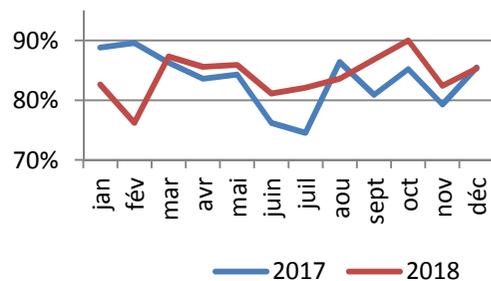
# UNE PONCTUALITÉ TRÈS INSATISFAISANTE, QUI NE S'EST PAS DÉGRADÉE EN 2018

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Plus de ponctualité (90%)  
Une amélioration de la ponctualité du 18h46

## RÉALISATIONS 2018

Ponctualité mensuelle



Ponctualité en 2018

83,5% en 2017

83,9% en 2018



# UNE TENDANCE POSITIVE À CONFIRMER EN LIEN AVEC LES ACTIONS MISES EN ŒUVRE PAR SNCF

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Plus de ponctualité (90%)  
Une amélioration de la ponctualité du 18h46

## RÉALISATIONS 2018

- Entre janvier et août 2018, des **axes de travail engagés par la ligne R** : réduire les conflits de circulation, améliorer la ponctualité départ, mieux prendre en compte les travaux, mieux gérer les incidents.
- Depuis septembre 2018 un **suivi renforcé SNCF Réseau-SNCF Mobilités des 8 trains plus critiques**. Des **actions identifiées pour chaque train**, mises en œuvres et pilotées par des comités techniques mensuels.
- Une **vigilance à maintenir** compte tenu du contexte très défavorable début 2019 (travaux, tensions sur le parc matériel)

**+6,2 pts**

ponctualité sur les 8 trains  
entre 09/2018 et 12/2018  
(71,3% à 77,4%)

**7** trains sur **8**

s'améliorent de 3 à 14 pts  
1 exception: le train de 18h46 PLY



# DE NOMBREUSES ACTIONS ENGAGÉES POUR AMÉLIORER LA PONCTUALITÉ EN 2018

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Plus de ponctualité (90%)  
Une amélioration de la ponctualité du 18h46

## RÉALISATIONS 2018

Exemples d'actions :

- **Adaptation plus fine des horaires aux travaux** (limitations temporaires de vitesses mieux prises en compte)
- Augmentation de la **vitesse de circulation des trains techniques** (sans voyageurs) de 70 à 110 km/h pour + de souplesse
- Levée de restriction à 15 km/h de la **vitesse commerciale à Montereau** pour mettre en robustesse les retournements trains
- **Répétition à blanc des chantiers majeurs** pour limiter le risque de restitution tardive le matin.
- **Expertise poussée des incidents signalisation** se produisant entre Nemours et Montargis pour éviter les récurrences.
- **Réduction du nombre de conflits de circulation** en conception du SA 2019
- **Déplacement d'un sillon fret** gênant le train 151924 (Montargis-Paris de 6h47)
- **Mise en robustesse du roulement amont du train 152934** (Montereau-Paris de 8h22)
- **Mise en robustesse départs Gare de Lyon** 17h46-18h07-18h12-18h21-18h32 au lieu de 17h46-18h07-18h10-18h13-18h32



# DE NOUVELLES ACTIONS À VENIR POUR 2019

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Plus de ponctualité (90%)  
Une amélioration de la ponctualité du 18h46

## ACTIONS 2019

Exemple d'actions :

- Intégration du train Paris-Montargis de 18h07 dans la liste des trains critiques (suite remontées associations 2018)
- **Fiabiliser le matériel Regio 2N** avec le constructeur (responsabilité Bombardier Transports)
- Améliorer le système matériel pour **améliorer la disponibilité des rames sur les sites de départ**
- Affiner et **manager les chronogrammes de départ** des trains depuis les sites de Gare de Lyon, Montargis, Montereau
- **Tester l'utilisation d'autres voies en avant-gare de Paris-Lyon** pour réduire les conflits de circulation, par exemple les voies 10RO depuis le site de garage dit « RBC »

Focus début 2019 sur le train Paris-Montereau de 18h46 :

- Seul train des trains critiques qui voit sa **ponctualité baisser** depuis septembre 2018 (-7,8 pts à 60,9% de ponctualité)
- **Revoir le sillon arrivée Paris-Lyon** pour traiter les causes de retard : conflits sillons et temps de retournement insuffisant



# MIEUX INFORMER LES VOYAGEURS



# MIEUX INFORMER LES VOYAGEURS À BORD DES TRAINS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Les conducteurs doivent s'exprimer un maximum y.c. lorsque pas d'information. Parole rare. (04/2018)

Communication systématique des conducteurs lors de l'arrêt d'un train pour préciser la cause et le temps d'attente (01/2019)

## RÉALISATIONS 2018

- **Formation et management** des agents de conduite, y.c. relais auprès des conducteurs des remontées Twitter positives
- Progrès remontés par les voyageurs sur la fréquence de prise de parole

## ACTIONS 2019

- Poursuite des **actions de formation et de management** des agents de conduite
- **Suivi des appels généraux** aux conducteurs (depuis le centre de gestion des circulations) par SNCF Réseau
- **Fiabilisation** nécessaire par le constructeur Bombardier du système d'information voyageurs embarqué des Regio 2N :
  - pour le fonctionnement autonome des écrans
  - pour l'information à distance en temps réel à bord des trains (prochains tests prévus en février)



# MIEUX INFORMER LES VOYAGEURS SUR TWITTER

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Informer les voyageurs plus rapidement sur Twitter lorsqu'un incident surgit.

## ACTIONS 2019

- Arrivée le 21 janvier de 2 community managers au Centre Opérationnel des Lignes D&R, au plus près de l'information.
- Plus d'informations, plus de réactivité, plus de fiabilité de l'information.
- Présence en semaine de la pointe du matin à la pointe du soir.

# MIEUX INFORMER LES VOYAGEURS EN GARE DE LYON

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Mieux informer les voyageurs ligne R en hall 1 Gare de Lyon avec des annonces plus systématiques et plus fiables.  
Affichage tardif des départs trains sur les sur les écrans.  
Améliorer l'information sur le premier départ train en cas de situation perturbée.

## RÉALISATIONS 2018

- Prise de parole plus fréquente sur les quais.
- Affichage des quais départs trains plus performant : 65% des trains affichés plus de 20 minutes avant le départ, 1% moins de 5 minutes avant le départ.
- Formalisation et standardisation des procédures entre les différents acteurs concourant à l'information 1er départ train.
- Dans les gares ligne R hors Gare de Lyon et Montereau, montée en compétence du centre information voyageurs de Melun

## ACTIONS 2019

- A titre expérimental, mise en place d'un renfort au COE en pointe de soirée pour améliorer l'information des voyageurs.
- Formation de 100% des agents du COE Gare de Lyon aux standards Transilien
- Management de la procédure 1er départ train.
- N.B.: le Centre Opérationnel Escale (COE) produit l'information voyageurs en gare de Lyon



# MIEUX INFORMER LES VOYAGEURS SUR L'APPLI SNCF

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Refaire apparaître dans l'appli SNCF les quais de départ des trains de la ligne R en gare de Lyon (bug depuis mi-octobre 2018).  
Rendre l'information de l'appli SNCF plus cohérente avec les autres canaux d'information.

## RÉALISATIONS 2018

- Mise en cohérence progressive de l'ensemble des canaux d'information voyageurs, avec centralisation et saisie unique de l'information (programme ICSU). Niveau SNCF.
- Correction le 16 janvier de l'anomalie quai départ trains gare de Lyon. L'anomalie a été remontée immédiatement, mais sa correction a été longue du fait de la complexité à déterminer l'origine du problème

## ACTIONS 2019

- Poursuite du déploiement ICSU (digital)



# AMÉLIORER LES CONDITIONS DE DÉPLOIEMENT DES REGIO 2N

# DÉPLOYER LES REGIO 2N CONFORMÉMENT AU PLAN INITIAL

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Ne pas déployer les Regio 2N en retard, notamment en raison des grèves du printemps 2018.

## RÉALISATIONS 2018

- Déploiement conforme au plan initial sur les branches Héricy et Montereau.
- Date de début du déploiement conforme au plan initial pour la branche Montargis mais retards de livraison des trains par le constructeur Bombardier ne permettent pas un déploiement au rythme prévu.



## PROCHAINES ACTIONS 2019

- Suivi de Bombardier pour la livraison des rames Regio 2N.
- Suivi de Bombardier pour la fiabilisation des rames Regio 2N livrées et des rames en cours de production.

# METTRE LA COMPOSITION DES TRAINS EN ADÉQUATION AVEC LE NOMBRE DE VOYAGEURS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Renforcer la composition de certains trains (07/2018)

Pas de train en unité simple sur 6h30-9h30 et 16h30-19h30 (09/2018)

Seulement des trains longs (UM3) pour les trains arrivant à Paris sur 6h59-9h30 et partant de Paris sur 16h00-19h46 (01/2019)

- Prise en compte autant que faire se peut des demandes de renforcement en heure creuse, y.c. train de 16h46 au départ de gare de Lyon depuis le 10 septembre.
- Cf. tableau des compositions à fin déploiement des Regio 2N des trains d'heure creuse ciblés par les associations.
- Des comptages en cours pour ajuster les compositions qui peuvent l'être.

## RÉALISATIONS 2018

Mission	Départ	2018	Composition cible
Paris-Montereau 152859	15h46	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM2 ●
Paris-Montargis 151851	16h07	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM2 ●
Paris-Montargis 151855	16h32	2 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM2 ●
Paris-Montereau 152863	16h46	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM2 ●
Paris-Montargis 151881	20h16	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM3 ●
Paris-Montereau 152877	20h46	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N US ●
Montargis-Paris 151936	09h04	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N US ●
Montargis-Paris 151940	10h02	1 Z2N 5 voitures	Regio 2N UM2 ●



# METTRE LA COMPOSITION DES TRAINS EN ADÉQUATION AVEC LE NOMBRE DE VOYAGEURS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Renforcer la composition de certains trains (07/2018)

Pas de train court sur 6h30-9h30 et 16h30-19h30 (07/2018)

Seulement des trains longs (UM3) pour les trains arrivant à Paris sur 6h59-9h30 et partant de Paris sur 16h00-19h46 (01/2019)

- Pas de train court en heure de pointe ni à la fin du déploiement des R2N ni en phase transitoire.
- Exception 1 : du 10/12 au 16/12 pour les trains de 17h07 gare de Lyon et 8h11 Montargis en raison d'un retard de livraison Regio 2N par Bombardier. Un effort partagé lignes D et R.
- Exception 2 : train de 5h32 Montargis (arrivée 6h59 gare de Lyon en Z2N US)

## RÉALISATIONS 2018



# DÉPLOYER DES TOILETTES DANS LES GARES DE LA LIGNE R

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Equiper les gares de manière juste et équitable en toilettes (11/2017)

Installer des toilettes gratuites pour les voyageurs ligne R en gare de Lyon (07/2018)

Equiper toutes les gares de la ligne R de toilettes à proximité des quais, y.c. Gare de Lyon (01/2019)

## RÉALISATIONS 2018

- Toilettes récemment mises en service :
  - Souppes le 21/11/2018
  - Montigny le 22/11/2018
  - Champagne le 07/01/2019



# DÉPLOYER DES TOILETTES DANS LES GARES DE LA LIGNE R

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

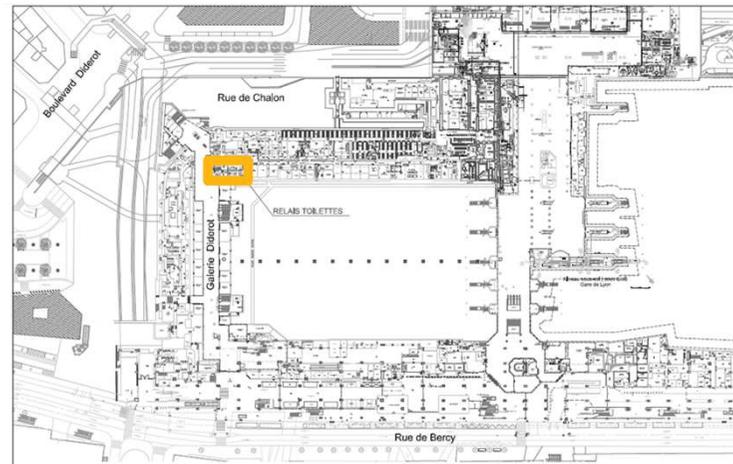
Equiper les gares de manière juste et équitable en toilettes (11/2017)

Installer des toilettes gratuites pour les voyageurs ligne R en gare de Lyon (07/2018)

Equiper toutes les gares de la ligne R de toilettes à proximité des quais, y.c. Gare de Lyon (01/2019)

## ACTIONS 2019

- Toilettes à l'étude :
  - Saint-Mammès
  - Bourron-Marlotte
  - Bois-le-Roi
  - Fontainebleau (doublement)
  - Gare de Lyon (halls 1 et 3)
- Etude Gare de Lyon :
  - accès aux toilettes 2theloo halls 1 et 3 (à confirmer)
  - Échanges à venir entre IDFM et Gares&Connexions



Emplacement 2theloo Gare de Lyon hall 1

# DÉPLOYER DES TOILETTES DANS LES GARES DE LA LIGNE R

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

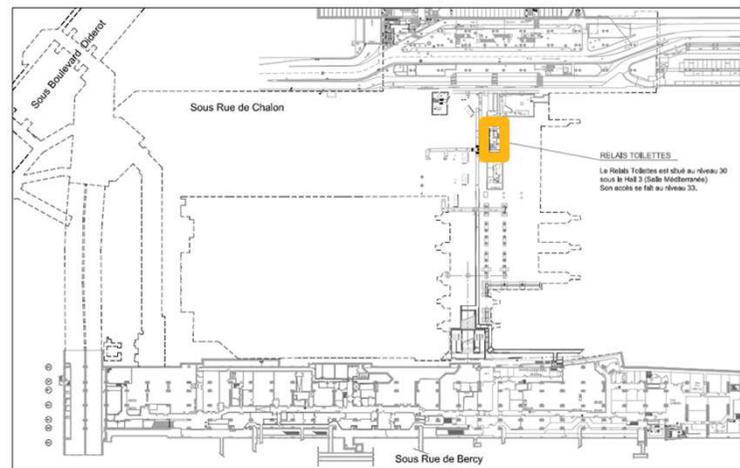
Equiper les gares de manière juste et équitable en toilettes (11/2017)

Installer des toilettes gratuites pour les voyageurs ligne R en gare de Lyon (07/2018)

Equiper toutes les gares de la ligne R de toilettes à proximité des quais, y.c. Gare de Lyon (01/2019)

- Toilettes à l'étude :
  - Saint-Mammès
  - Bourron-Marlotte
  - Bois-le-Roi
  - Fontainebleau (doublement)
  - Gare de Lyon (halls 1 et 3)
- Etude Gare de Lyon :
  - accès aux toilettes 2theloo halls 1 et 3 (à confirmer)
  - Échanges à venir entre IDFM et Gares&Connexions

## ACTIONS 2019



Emplacement 2theloo Gare de Lyon hall 3

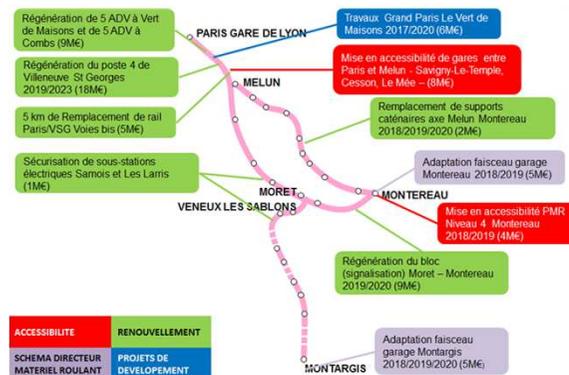
# MIEUX ACCOMPAGNER LES VOYAGEURS DURANT LES TRAVAUX

# DE NOMBREUX TRAVAUX SUR LA LIGNE R EN 2019 MAIS MOINS IMPACTANTS POUR LES VOYAGEURS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Faire partir les bus de substitution dès qu'ils sont pleins  
 Mettre en service des bus de substitution semi-directs en plus des bus de substitution omnibus  
 Définir les horaires bus de substitution branche Héricy pour permettre la correspondance avec les trains ligne R de/vers Paris  
 Revoir les horaires de bus de substitution branche Héricy et mettre en cohérence l'affichage dans les gares de la branche

## CONTEXTE 2019 – PRINCIPAUX TRAVAUX



### 6 chantiers principaux

- Travaux de régénération de signalisation entre Moret et Montereau.
- Travaux de mise en accessibilité de la gare de Montereau.
- Travaux de maintenance sur la branche Héricy.
- Travaux liés au déploiement du Regio 2N sur la branche Montargis.
- Travaux de mise en accessibilité gares de Savigny-le-Temple, Cesson et Le Mée.
- Travaux de remplacement d'appareils de voies et de mise en accessibilité de gares entre Paris et Melun.



# DE NOMBREUX TRAVAUX SUR LA LIGNE R EN 2019 MAIS MOINS IMPACTANTS POUR LES VOYAGEURS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Faire partir les bus de substitution dès qu'ils sont pleins

Mettre en service des bus de substitution semi-directs en plus des bus de substitution omnibus

Définir les horaires bus de substitution branche Héricy pour permettre la correspondance avec les trains ligne R de/vers Paris

Revoir les horaires de bus de substitution branche Héricy et mettre en cohérence l'affichage dans les gares de la branche

## CONTEXTE 2019 – PRINCIPAUX IMPACTS VOYAGEURS

- **Branche centrale (Paris-Melun)**: allongement temps de parcours (mutualisation des voies ou détournement par Corbeil) :
  - du 07/01 au 01/03 en semaine pour les 3 derniers trains au départ Paris et le dernier train au départ Montereau
  - sur 29 samedis, ou dimanches, ou week-ends de l'année, pour tous les trains.
  - LTV (perte 2mn30) du 04/11 au 06/12.
- **Branche Héricy** : trains supprimés le week-end du 23-24/03 et la journée en semaine du 18/02 au 22/02, DU 18/03 au 22/03, du 23/09 au 27/09, du 04/11 au 08/11. **Bus de substitution**
- **Branche Montereau** : en semaine, durant 28 semaines entre janvier et novembre, les 3 derniers trains au départ de Paris et le dernier train au départ de Montereau sont détournés par Héricy. **Bus de substitution**
- **Branche Montargis** : en semaine, du 14/10 au 13/12, le train de 23h16 au départ de Paris est terminus Melun et le train de 23h04 au départ de Montargis est terminus Melun. **Bus de substitution**



# DE NOMBREUX TRAVAUX SUR LA LIGNE R EN 2019 MAIS MOINS IMPACTANTS POUR LES VOYAGEURS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Faire partir les bus de substitution dès qu'ils sont pleins

Mettre en service des bus de substitution semi-directs en plus des bus de substitution omnibus

Définir les horaires bus de substitution branche Héricy pour permettre la correspondance avec les trains ligne R de/vers Paris

Revoir les horaires de bus de substitution branche Héricy et mettre en cohérence l'affichage dans les gares de la branche

## REALISATIONS 2018

- Bus de 23h25 à Melun : création d'un semi-direct Melun-Fontainebleau (1 bus sur 3).
- Réduction du temps de parcours des bus entre Melun et Montargis.
- Quand il y a plusieurs bus sur le même horaire, départ des bus dès qu'ils sont pleins (sauf le dernier).
- Refonte des horaires bus branche Héricy pour assurer la correspondance avec les trains de/vers Paris à Melun
- Clarification des points d'arrêts en gare de Livry et de Héricy (+affichette).

## ACTIONS 2019

- Organisation d'une réunion « bus de substitution » avec les associations – date du 21/02 proposée
- Points proposés à l'ordre du jour :
  - Passage en revue des dispositifs bus de substitution pour les principales phases travaux
  - Temps de correspondance bus de substitution avec les trains de/vers Paris à Melun
  - Règles de départ des bus
  - Contrôle qualité des bus de substitution
  - Information voyageurs



# AMÉLIORER LE CONFORT D'ATTENTE EN GARE

# FAIRE DE NOUVEAUX AMÉNAGEMENTS DANS LES GARES

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

Faire de nouveaux aménagements dans les gares : toilettes, Véligo, parking, abris sur les quais.

## ACTIONS 2019



## Cartes des services au 21 janvier 2019

Abris Véligo	Places ID VROOM en prévision	Restauration rapide
Abris Véligo en prévision	Toilettes	Boutiques du quotidien
Zone WiFi	Toilettes en prévision	
Guichet services Navigo	Conciergerie	
Pick-up station	Pâtisseries fraîches	
Places ID VROOM	Agence services Navigo	

SA 2020



# CONCEPTION DES HORAIRES 2020 DE LA LIGNE R

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

### Demands du CODUT

- Faire desservir Thomery par les trains de la branche Montereau plutôt que Montargis
- Ajouter un train Paris-Montargis à 0h16
- Faire desservir Fontaine-le-Port par les 3 TER Bourgogne matin et soir
- Départ 3 mn plus tard des trains de 5h02, 6h02 et 7h02 en gare de Souppes
- Avancer de 10 minutes l'arrêts de 8h31 du Montargis-Paris à Souppes pour assurer la correspondance bus-train

### Demands de Livry-Environnement

- Faire partir les trains de pointe de soirée à H+4, H+19, H+32, H+46 de Gare de Lyon

### Demands du Collectif des usagers ligne R

- Introduire des trains directs Montereau-Paris via Héricy matin et soir par un (dé)couplage à Melun avec les trains Montereau-Paris via Moret ou par l'ajout de nouveaux trains
- Faire partir les trains de pointe de soirée à H+4, H+19, H+32, H+46 de Gare de Lyon
- Ajouter un train Montereau-Paris vers 10h13
- Arrêter le train TER CVL au départ de Paris Bercy à 18h04 à Nemours
- Décaler le train Melun-Montereau via Héricy 18h19 de 1-2 minutes pour permettre la correspondance avec le 18h17 du RER D à Corbeil-Essonnes

N.B.: d'autres demandes ont été formulées pour le SA 2020 mais ne sont pas en lien avec la grille horaire. Elles pourront être abordées par ailleurs.



DIVERS

# SUJETS DIVERS

## DEMANDES DES ASSOCIATIONS

- Gratuité des parkings.
- Correspondance Héricy : au départ de Melun, les trains de la branche Héricy attendent lors de retards des trains en provenance de Paris.
- Des trains sur la branche Héricy en période de grève.
- Homogénéisation des lieux d'arrêts en gare.