



# Projet de service Ligne P

## 15 décembre 2008



**Vivre Transilien**  
Tous nos métiers comptent



# La Ligne P :

## une ligne constituée de 5 axes



D'une longueur totale de 252 km, la ligne P dessert 32 gares ou points d'arrêt du département de la Seine et Marne, avec deux terminus techniques dans l'Aisne, selon 5 axes :

- un axe lourd, Paris Meaux Château Thierry, → 30 000 voyageurs jour dans chaque sens
- deux axes comparables à du TER en zone dense, Paris Coulommiers → 3 000 voyageurs jour, Paris Provins → 3 500 voyageurs jour
- deux axes plus proches du TER en zone diffuse, Meaux La Ferté Milon → 450 voyageurs jour, Esbly Crécy la Chapelle → 400 voyageurs jour

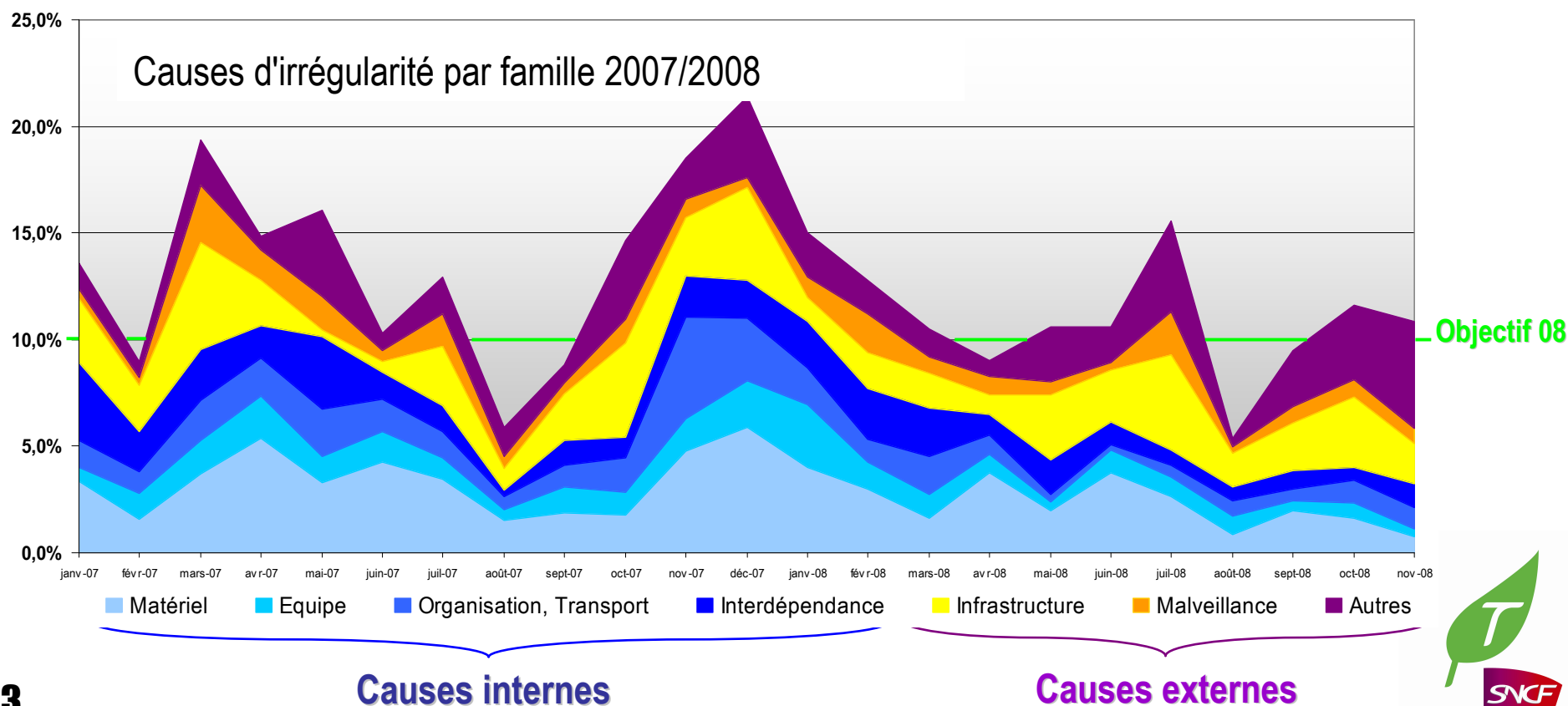


## La ligne P : une ligne en difficulté en 2007

En 2007, les travaux du TGV-Est ont fortement impacté la production Transilien.

Concrètement cela s'est traduit par une irrégularité en pointe à 13,6% en dégradation de 3,5 points par rapport à 2006, un indice global de satisfaction clientèle à 11,7 la classant au dernier rang des lignes Transilien et une désaffection du public sur les extrémités de ligne (baisse de la fréquentation de 50 % sur Trilport - La Ferté Milon, de 18 % sur Esbly Crécy et de 7 % sur Verneuil Provins par rapport à 2005).

Les clients ont vécu cette phase comme un traumatisme et, sous le poids des médias, la ligne P est devenue le symbole de « la SNCF à deux vitesses ».



## Depuis le printemps 2008, la ligne P a quitté durablement le « fond de la piscine »

Après un début d'année en continuité avec la tendance 2007, la qualité globale s'est redressée en dépit de fragilités infrastructure (RVB La Ferté sous Jouarre - Château-Thierry, LTV en cas de fortes chaleurs, ...).

C'est ainsi qu'au 31 décembre 2008 :

- l'offre a progressé de 6 % en nombre de trains depuis juin 2007.
- **l'irrégularité en pointe se situe à 10,7 % en amélioration de 2,9 points par rapport à l'année 2007**
- **L'irrégularité du premier au dernier train est de 7,3 % contre 9,3 % fin 2007**
- le respect de l'offre a progressé: 1,7 % de trains supprimés en 2008 contre 2,5% en 2007 et 1,4% des trains en composition non - conforme contre 2,2% en 2007
- l'amélioration du confort à bord et de la régularité sur Paris – Provins grâce aux AGC est une réalité (matériel AGC mis en service en pointe depuis septembre 2008, 4 points gagnés en 6 mois),
- la fiabilité des Z2N et des rames RIB a fait un bond spectaculaire (17 points d'amélioration pour les Z2N et 6,5 pour les RIB (pour un résultat respectif de 40 EO /Mkm pour les Z2N & 11 EO /Mkm pour les RIB)
- la disponibilité de toutes les séries est supérieure à l'objectif grâce au produit train. (tendant vers 99% de respect du contrat)

Cette amélioration, reconnue notamment par les associations de consommateurs, ne cache cependant pas une performance globale encore modeste en regard de l'ambition affichée par Transilien en 2012.

## Eco mobilité, concurrence, niveau de performance du RER :

### la ligne P est au cœur de ces sujets 2009 – 2012

Trois partis pris constituent le socle du projet de service 2009 – 2012 de la ligne P :

#### 1. Marquer la rupture en passant pour la ligne P d'un sentiment de mauvaise conscience emblématique d'une « SNCF à 2 vitesses » à une posture plus offensive :

- en réussissant à conjuguer l'augmentation de l'offre, la croissance de trafic et l'amélioration significative de la performance globale au travers d'une certification AFNOR de la ligne P fin 2012, combinée avec l'arrivée de la NAT sur Paris – Meaux.
- en exprimant pleinement la « SNCF en grand » en proposant concrètement des actions de groupe sur l'inter modalité (projet gare multimodale de Meaux, politique de parkings en grande couronne, bornes interactives multimodales,...)
- en contrecarrant par la qualité du service toute expérimentation de mise en concurrence grâce à la mise en service complète du matériel AGC bi-mode dès 2010 de Paris à Provins et de Meaux à la Ferté Milon et à l'étude de mise en exploitation du tram train sur Esbly-Crécy.

#### 2. Protéger la bonne performance globale du RER E (“améliorer la P pour sauvegarder la E”) en stoppant les transferts de trafic de la ligne P sur le RER E (en fréquentation sur les 3 dernières années - 50 % sur Meaux - La Ferté Milon, - 20 % sur Esbly - Crécy, -7 % sur Verneuil - Provins, + 16% sur la E), liés principalement à la mauvaise qualité de service de la P, en soi porteur de périls sur la qualité de service du RER (quasi-saturation avec augmentation très forte des surcharges du fait du parc non extensible).

## **Eco mobilité, concurrence, performance des RER : la ligne P est au cœur de ces sujets 2009 – 2012**

### **3. Donner un supplément d'âme à la ligne P en traduisant la réalité de l'éco mobilité dans les faits :**

- première source d'amélioration du bilan Carbone, la reprise du trafic à la route sur les bouts de ligne,
- tri sélectif en gare,
- bilan énergétique global des actions :
  - relamping basse consommation
  - mise en place de 2 à 3 haltes éco durables en Ile de France dès 2012,
  - adaptation de deux projets gare aux normes HQE
  - nettoyage de nos rames sans eau.

La réussite dans la conduite de ces projets repose sur le changement de posture des agents qui sera facilité par l'intégration des métiers autour du produit Transilien



## Tous nos métiers unis autour du projet ligne P

1. **Réussir la mobilisation des énergies au service du client grâce à la démarche : « Vivre Transilien: tous nos métiers comptent ».**

2009 marque la mise en place d'une véritable animation managériale autour des lignes avec des instances de pilotage « Produit » permettant de suivre les performances des lignes (déploiement des projets de service, résultats des lignes et impact Bonus / Malus).

2. **Certifier nos lignes, progresser ensemble.**

Conquérir et fidéliser davantage de clients, davantage de clients satisfaits, placer le développement durable et l'attractivité du transport public au cœur de nos politiques et de nos process. Consolider nos relations avec le groupe SNCF en bâtissant des projets innovants répondant mieux aux demandes de mobilité durable et intermodale de notre autorité organisatrice.

3. **Simplifier et Rassembler Transilien.**

Mettre en place un modèle économique compétitif pour Transilien (réponse organisationnelle vers un établissement unique de ligne et une meilleure prise en compte des logiques « produit »).



## Deux horizons de temps pour le projet de service 2009 – 2012 de la ligne P ½

Le projet de service ligne P que nous présentons se situe à 2 horizons de temps :

1. **Une logique de « plan choc » à 18 mois : la ligne P revient dans la partie**, elle reconquiert la confiance des voyageurs sur les éléments majeurs de la qualité de service (ponctualité, information et inter modalité).

Tout en élargissant le cadencement en 2010, la ligne P vise 91% de régularité en pointe, 13 d'ISC global soit +1,5 points par rapport à 2007, 80% de conformité des ECM information des voyageurs à bord des trains ainsi que la certification AFNOR des axes Paris – Provins et Paris – Coulommiers.

La réussite du plan choc repose sur :

- L'efficacité des actions managériales en faveur de la qualité du service :
  - démarches Vitalité, démarche Inform'actif, comités de site, Copil régularité Transilien, Copil inter modalité.
- La mise en oeuvre de moyens financiers très importants de 2008 à 2011 pour
  - rénover l'infrastructure : 90 M€ RVB (RFF) - 2,1 M€ NDP - 7,75 M€ IMPAQT
  - améliorer l'information des voyageurs (PIVIF, Info gare) 4,8 M€
  - mettre en oeuvre l'inter modalité (PDU) + crédits régionaux pour actions locales
  - poursuivre les projets gare (financements en cours pour rénovation, PMR)
  - étendre la labellisation Transilien 5,8 M€
  - déployer la vidéo surveillance 9 M€





Travaux sur l'infrastructure hors RVB  
 NDP 2008 : 2,1 M€  
 IMPAQT 2008 : 5,5 M€  
 IMPAQT 2009 : 2,25 M€

**RVB 2008 20 M€**

Modernisation Gare  
 Mareuil sur Ourcq  
 1.4 M€

Renouvellement de  
 traverses en 2009  
 pour limiter les  
 conséquences des  
 fortes chaleurs : 2 M€

Remplacement  
 de 14 aiguillages  
 à Paris

Renforcement de  
 l'alimentation en énergie  
 électrique

Redécoupage du  
 bloc entre  
 Villiers & Gretz

Modernisation de  
 l'alimentation  
 électrique



RVB financés par RFF

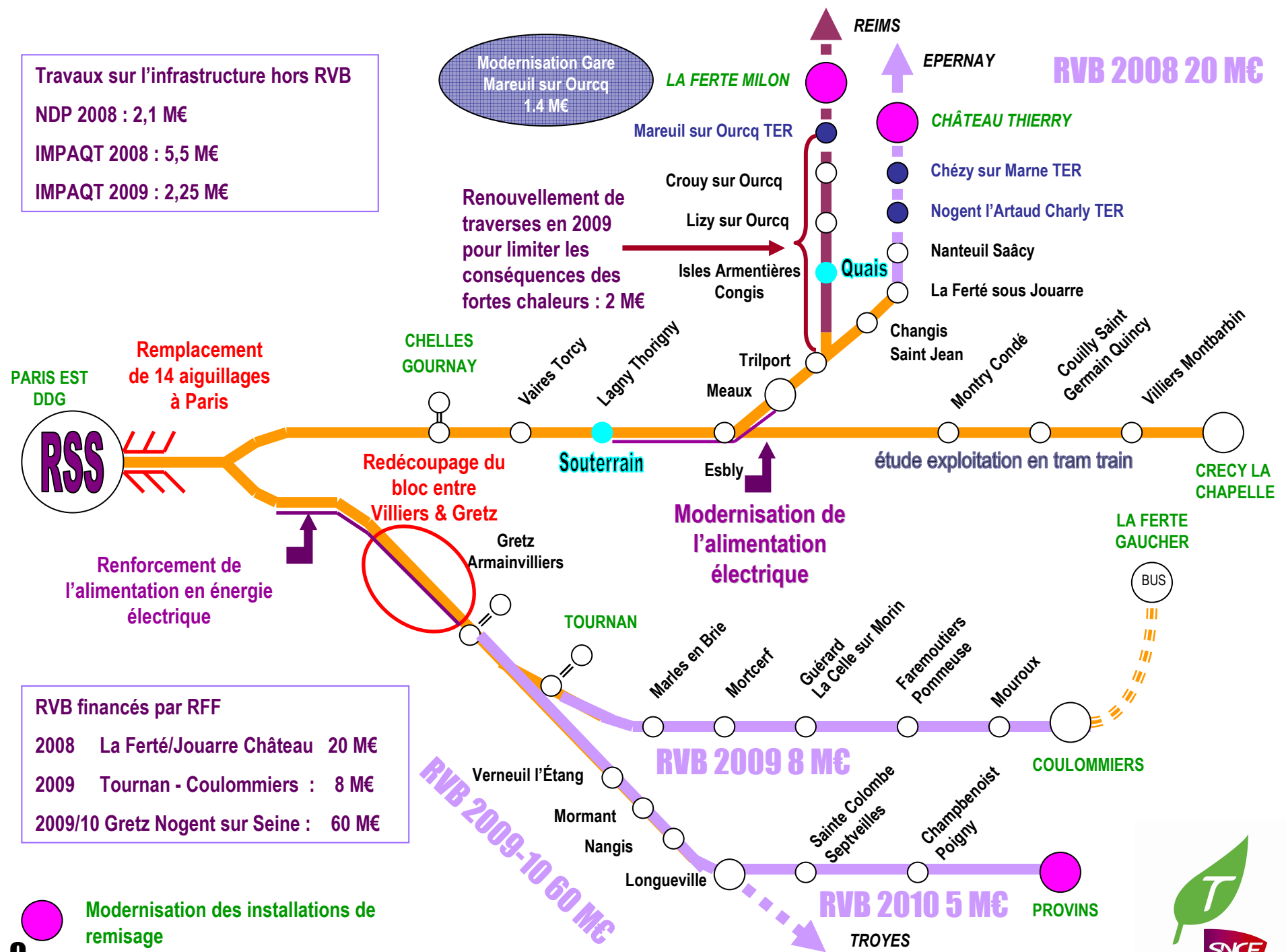
2008	La Ferté/Jouarre Château	20 M€
2009	Tournan - Coulommiers	8 M€
2009/10	Gretz Nogent sur Seine	60 M€

**RVB 2009-10 60 M€**

**RVB 2009 8 M€**

**RVB 2010 5 M€**

● Modernisation des installations de remisage

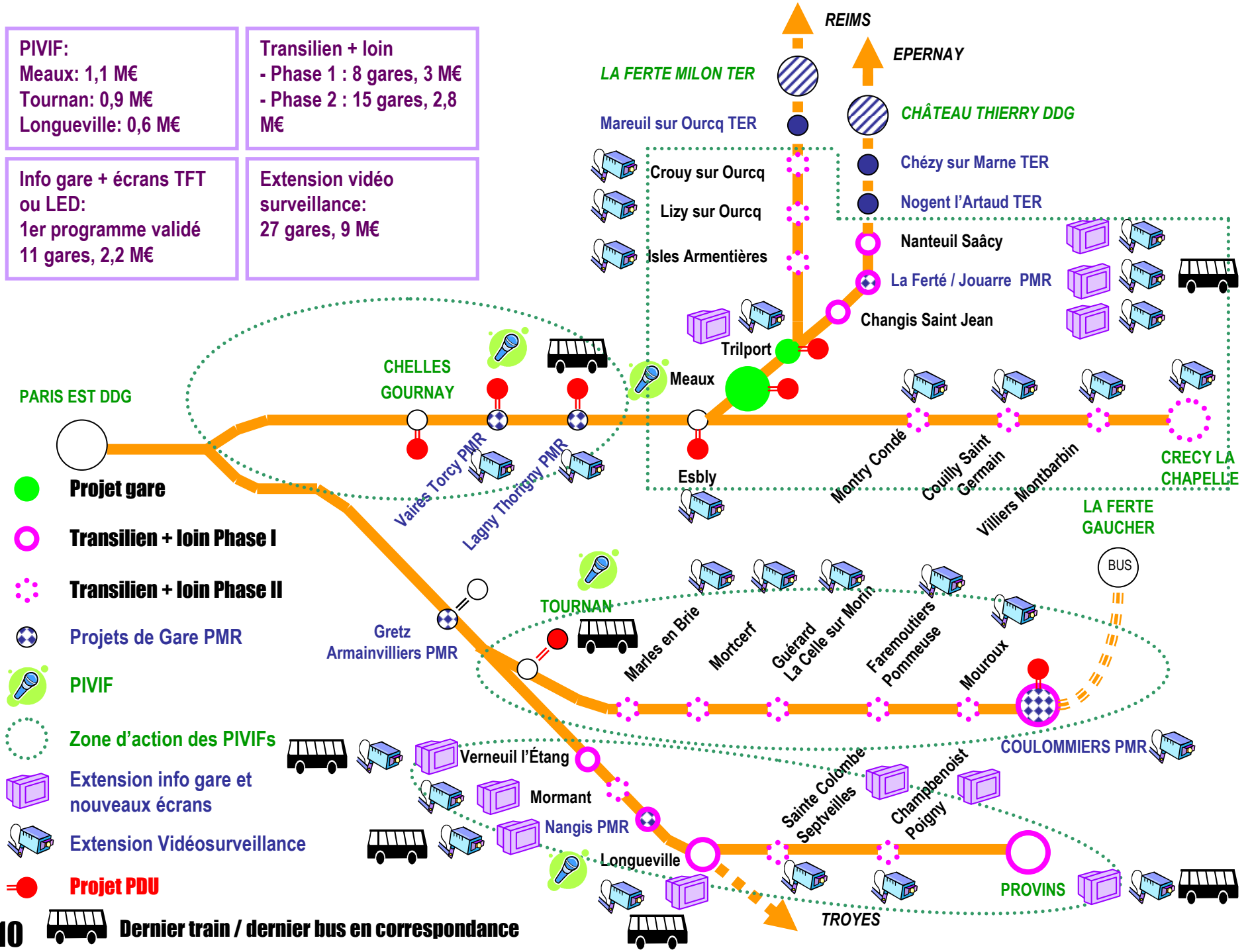


**PIVIF:**  
 Meaux: 1,1 M€  
 Tournan: 0,9 M€  
 Longueville: 0,6 M€

**Transilien + loin**  
 - Phase 1 : 8 gares, 3 M€  
 - Phase 2 : 15 gares, 2,8 M€

**Info gare + écrans TFT ou LED:**  
 1er programme validé  
 11 gares, 2,2 M€

**Extension vidéo surveillance:**  
 27 gares, 9 M€



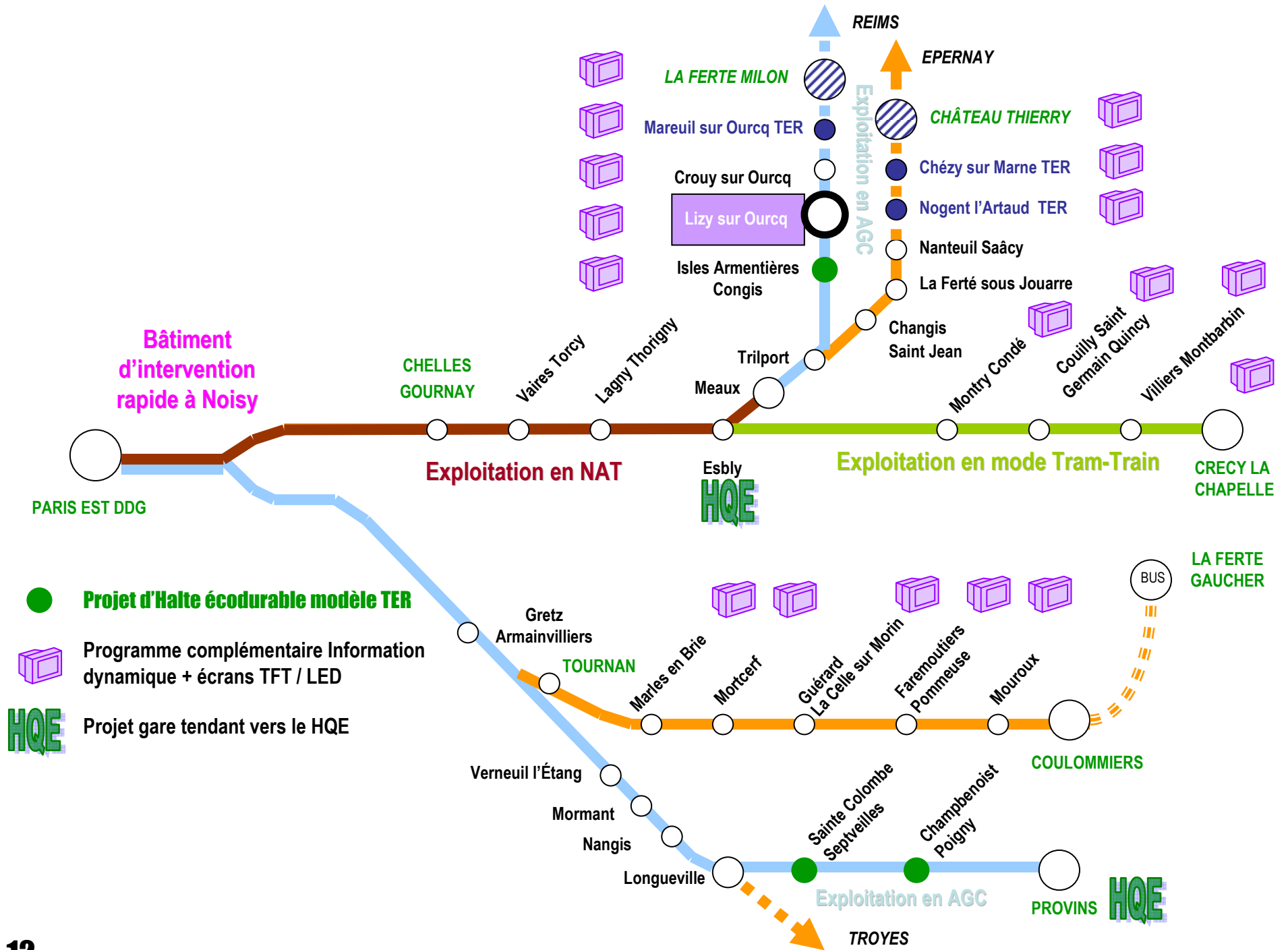
**10** **Dernier train / dernier bus en correspondance**

## 2. La ligne P joue en tête, elle est certifiée AFNOR grâce à l'arrivée de la NAT mi 2012. 2/2

Des actions lourdes nécessitant des moyens financiers non encore validés, sont nécessaires, notamment pour :

- Poursuivre l'effort d'amélioration de la disponibilité du matériel, cela suppose de décider à terme l'investissement dans un Bâtiment d'intervention rapide à Noisy, estimé à 9,6 M€, ainsi que la création de deux voies de maintenance complémentaire de niveau 3.
- garantir un saut de performance sur la production (atteindre l'objectif de 94 % des trains à l'heure) :
  - en améliorant la régularité, la sécurité des circulations et des voyageurs en gare de Provins par l'ajout d'une voie à quai supplémentaire et le rallongement d'un quai 5 M€.
  - en améliorant les conditions de circulation des trains dans la zone de Meaux **37 M€ d'investissement** .
- garantir le même niveau de service sur toutes nos lignes y compris hors Ile de France avec un projet groupe exemplaire en inter modalité
  - Le déploiement d'infogare (ou son équivalent TER) et d'écrans TFT dans les bouts de ligne non prévus au PQI (dont gares TER de nos parcours) pour 3 à 5 M€ environ (financement à monter en partenariat avec le Conseil Régional Picardie).
  - La proposition Groupe d'un projet de gare d'échanges multimodales ambitieux.





## Donner un supplément d'âme à la ligne P en traduisant la réalité de l'éco mobilité dans les faits

La ligne P était en 2007 la ligne la plus dégradée de Transilien ; elle est devenue en 5 ans une ligne performante emblématique de l'éco mobilité .

### 1. premier facteur d'amélioration du bilan carbone, la reconquête du trafic sur les bouts de ligne

- avec la mise en service des AGC, retrouver en 2011 au moins la fréquentation de 2005 sur Paris Provins et Meaux la Ferté Milon et communiquer sur le bilan carbone correspondant

### 2. tri sélectif en gare

- organiser la prestation avec les communes pour 2011

### 3. bilan énergétique global des actions

- relamping basse consommation : planifier avec l'ABE la mise en œuvre progressive sur la période 2009-2012
- Mise en place de haltes éco durables : réaliser d'ici à 2012, 3 haltes éco durables sur le modèle TER permettant de répondre aux aspirations des élus, de manière équilibrée entre le nord et le sud de la Seine et Marne.
- Adapter deux projets gare tendant vers le HQE : à monter avec direction Transilien)
- Nettoyage de nos rames sans eau : deux procédés issus d'innovations d'agents du matériel à valider avec la direction M pour expérimentation .



## Quelles chances d'aboutir ?

Les engagements pris dans ce projet de service de la ligne P seront évidemment confrontés à des aléas.

### Les opportunités

Tant sur le matériel que sur l'infra, les actions engagées en 2007/2008 ont déjà donné des résultats visibles. Les démarches managériales relatives au service structurées en 2008 avec un système de mesure associé, vont réellement s'ancrer dans le quotidien des agents (attitude de service, information des voyageurs, inter modalité)

La constitution des futures lignes TRANSILIEN avec le développement d'une logique clientèle intégrée sera effective en cours d'exercice.

L'essentiel des investissements consacrés à la ligne P aura été engagé avant 2012.

### Les menaces

La conjonction des nombreux travaux sur l'infrastructure et du lancement des SPRC constituent un risque élevé pour la régularité notamment en 2009, la DLT a constitué une équipe dédiée à la préparation de ces échéances.

Tous les financements des projets ne sont pas acquis à ce jour.

Nos ingénieries internes éprouvent des difficultés à fournir les études nécessaires à de tels projets d'amélioration.

La conjoncture économique et sociale est un facteur de risque pour la tranquillité de nos voyageurs et la régularité.

