

C.L.A.D

Paris Nevers

Briare – 16 juin 2016

Paris Montargis Cosne Nevers: 500.000 voyages par an

PRÉSENTATION DE L'AXE

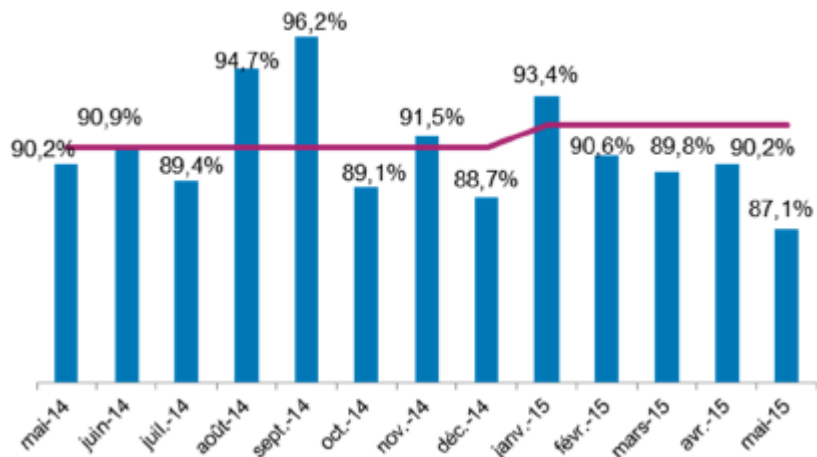
- 6 aller/retour par jour en semaine
 - 3 aller/retour par jour le week-end
 - Sans Réservation Obligatoire
 - Clientèle majoritairement Privé / Loisirs
 - Matériel roulant: rame de 5 voitures Corail renouvelées V.160 km/h soit 361 places, complétée par du forçement occasionnel
-
- Desserte assurée en mixité TER Bourgogne / TER Centre / Intercités

PRINCIPALES GARES DESSERVIES



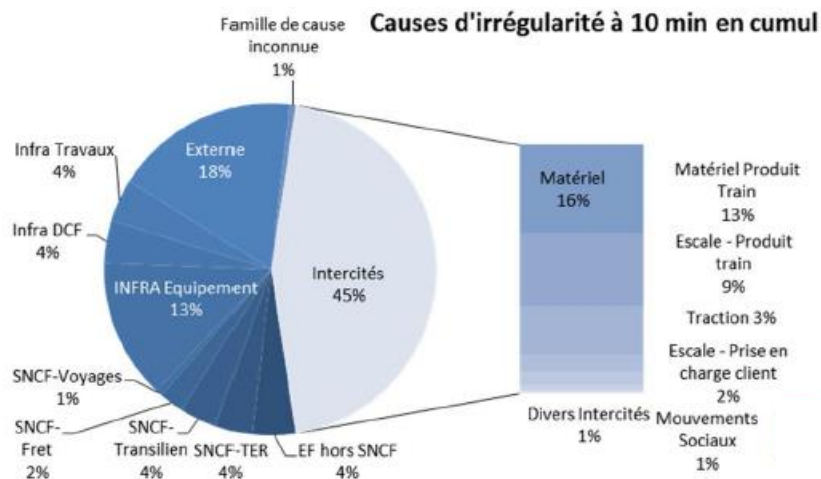
Régularité: un résultat en dégradation vs 2014

Résultat à date: 90.1%



- la production de la ligne est globalement « saine et robuste » excepté dans le complexe Bercy / Charolais / Villeneuve:

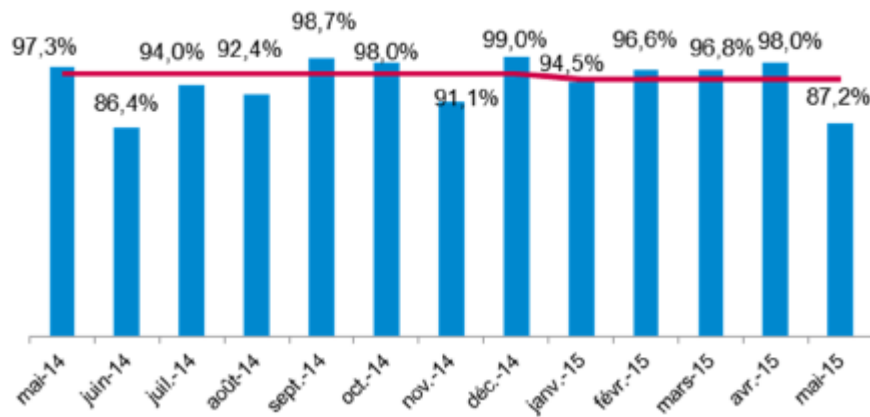
- gestion des locomotives
- saturation des infrastructures entre Villeneuve et Bercy, parfois aggravée par la réalisation de travaux
- rigidité des procédures en cas de dysfonctionnement sur une voiture au moment du départ
- multiplicité des acteurs concourant à la chaîne de production
- fonctionnement du Technicentre de maintenance du matériel roulant de Villeneuve: organisation du secteur manœuvre, processus de production...



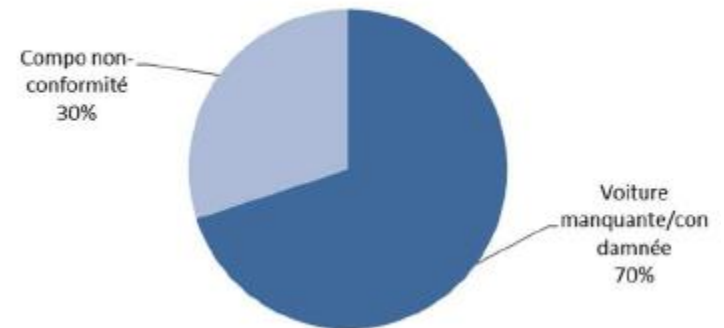
- la ligne reste toutefois soumise à de multiples défaillances des infrastructures, notamment les installations électriques

- les infrastructures sont partagées avec d'autres circulations: Fret, Transilien, TER, Intercités Paris Clermont

Le respect des compositions (Matériel Roulant) reste à un haut niveau sauf en mai



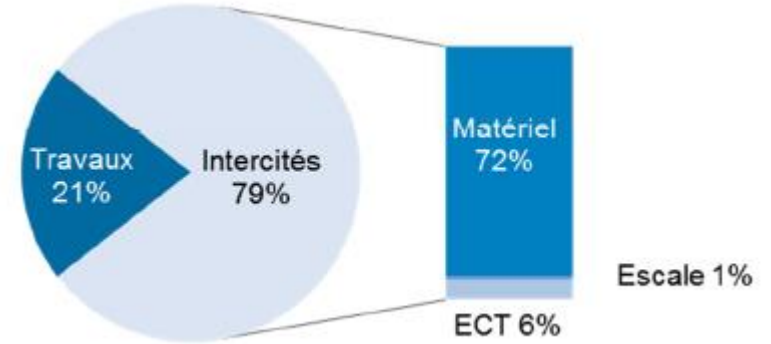
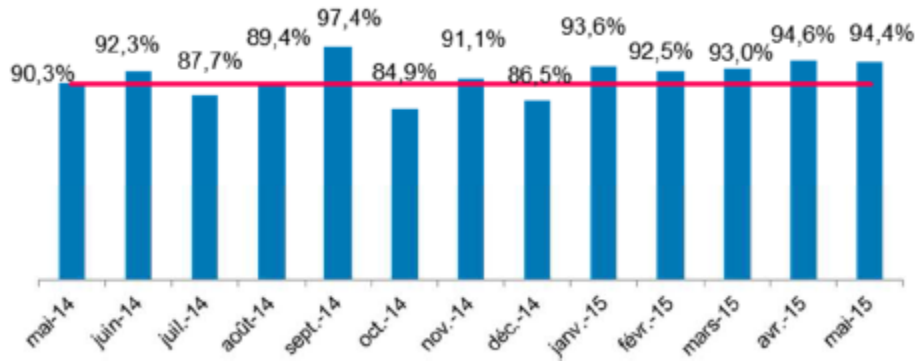
Motifs de non-ponctualité



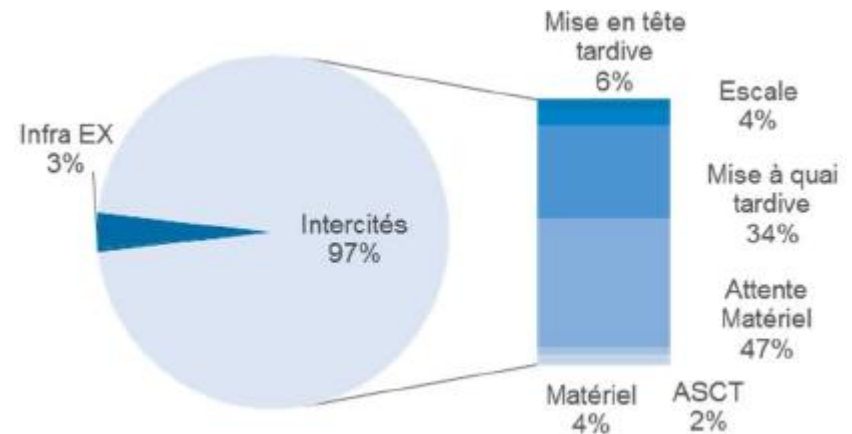
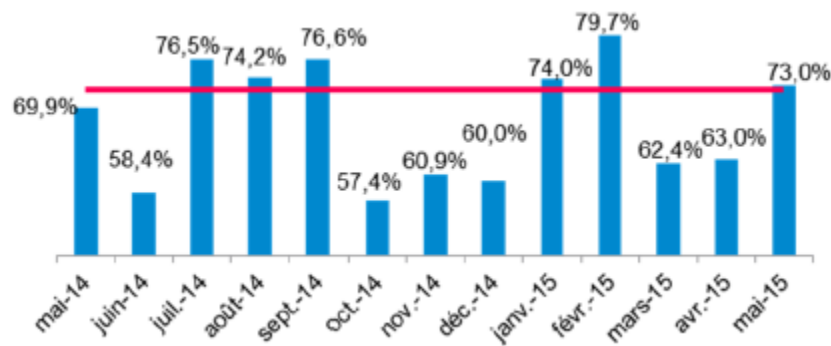
Les suppressions sont majoritairement générées par des défaillances du matériel roulant

- 5 suppressions de train en 2015, dont 2 sur une partie du parcours uniquement;
- vigilance particulière sur les premiers trains du matin: une seule suppression (5900) le 10 février pour agent de conduite malade au moment du départ
 - Objectif 2015: 92%
 - Résultat à date: 90,7%

La ponctualité départ à Nevers se maintient à un haut niveau



La ponctualité départ à Bercy reste un sujet de préoccupation majeure



Production: les axes de travail visent l'amélioration du produit-train au départ de Bercy

-> Rendre le matériel roulant plus fiable, plus disponible...

- un important programme d'investissement portant sur les locomotives BB.26000 a été lancée en 2013 pour une durée de 4 ans et un montant de l'ordre de 70 Meuros
- fonctionnement du Technicentre de Villeneuve: installation d'un dispositif d'alerte, mise en place d'un ingénieur méthodes, organisation/management du secteur manœuvre...

-> Assouplir les règles sur la conformité de la composition

La découverte d'une anomalie confort au moment du départ engendre trop souvent un remaniement de la rame, lui-même générateur d'un retard important au départ; le fond de la réglementation, ainsi que l'ergonomie de la documentation métier, vont être revus de façon à limiter voire éliminer ces cas de figure.

-> Améliorer la gestion locale des moyens de manœuvre

- la gestion des manœuvres au plan local, dans un environnement ferroviaire complexe, est réalisée depuis un centre de gestion opérationnelle travaillant sur un périmètre national
- des travaux importants en août prochain vont réduire la capacité de stationnement/traitement des locomotives à Villeneuve; les opérations de maintenance lourde ont été anticipées et un report de la charge a été organisé sur d'autres sites

-> Réduire le nombre de mise à quai tardive, en fiabilisant les procédures inter-acteurs

La multiplicité des acteurs fragilise la fluidité de la circulation de l'information

-> Renforcer le pilotage de la production

La complexité de la production dans le secteur Villeneuve Charolais Bercy nécessite de la proximité entre les différents acteurs, ainsi qu'un pilotage resserré, notamment lorsque la situation est dégradée.

Lancement fin mai d'une mission spécifique sur le produit-train à Bercy:

- Analyse détaillée des dysfonctionnements
- propositions d'actions correctives sur le processus de fabrication ainsi que sur le pilotage de la production
- résultats attendus en septembre

La Qualité de Service sur Paris Nevers

- La qualité de service est évaluée grâce à des mesures de satisfaction clients, des enquêtes réalisées à bord des trains mensuellement. Ces mesures permettent de faire une photographie de l'ensemble du parcours client, en situation normale comme perturbée.
- Ces mesures sont identiques sur tout le territoire, tous les trains INTERCITES sont enquêtés. Elles alimentent une démarche de certification des lignes, dans le cadre de la convention avec l'Autorité Organisatrice.
- Toutes les étapes du voyage sont prises en compte; c'est la vision qualité perçue par les clients qui prime.
- Ces mesures permettent au responsable qualité de service de la ligne de travailler des plans d'actions avec les prestataires internes, pour corriger les dysfonctionnements et améliorer la qualité de la ligne pour mieux répondre aux attentes de la clientèle.

Point sur les réalisations principales (1)

- Visibilité des personnels :
 - généralisation de la nouvelle tenue à tous les agents SNCF en contact avec la clientèle.
 - de l'accueil embarquement au train, régulièrement, sur différentes gares de la ligne
- Information des voyageurs en général :
 - après les contrôleurs, généralisation du smartphone aux agents des escales (gare)
 - clarification de la boucle de l'information avec tous les acteurs
- Information des voyageurs en situation perturbée :
 - formation des contrôleurs au « story telling »
 - création du Centre Opérationnel Escale en gare de Bercy (centralisation de l'information)
- Train confortable et propre :
 - travail approfondi sur la boucle de signalement des dysfonctionnements
 - systématisation des opérations de détartrage des toilettes et passage en machine à laver les rames

Point sur les réalisations : la satisfaction globale sur la ligne Paris Nevers est en hausse (+3 points vs Q3 2014) et supérieure de 3 points par rapport à l'ensemble des lignes INTERCITES.

- La majorité des indicateurs de satisfaction est stable par rapport à la même période de 2014 et supérieure à la moyenne nationale sur l'ensemble du périmètre INTERCITES
- La satisfaction est en hausse sur 8 indicateurs dont 15 points de progression sur l'information reçue en situation perturbée (60% vs 45% au Q3 2014)
- A l'inverse, la satisfaction sur l'information à bord du train en général et particulièrement en situation perturbée est en retrait