

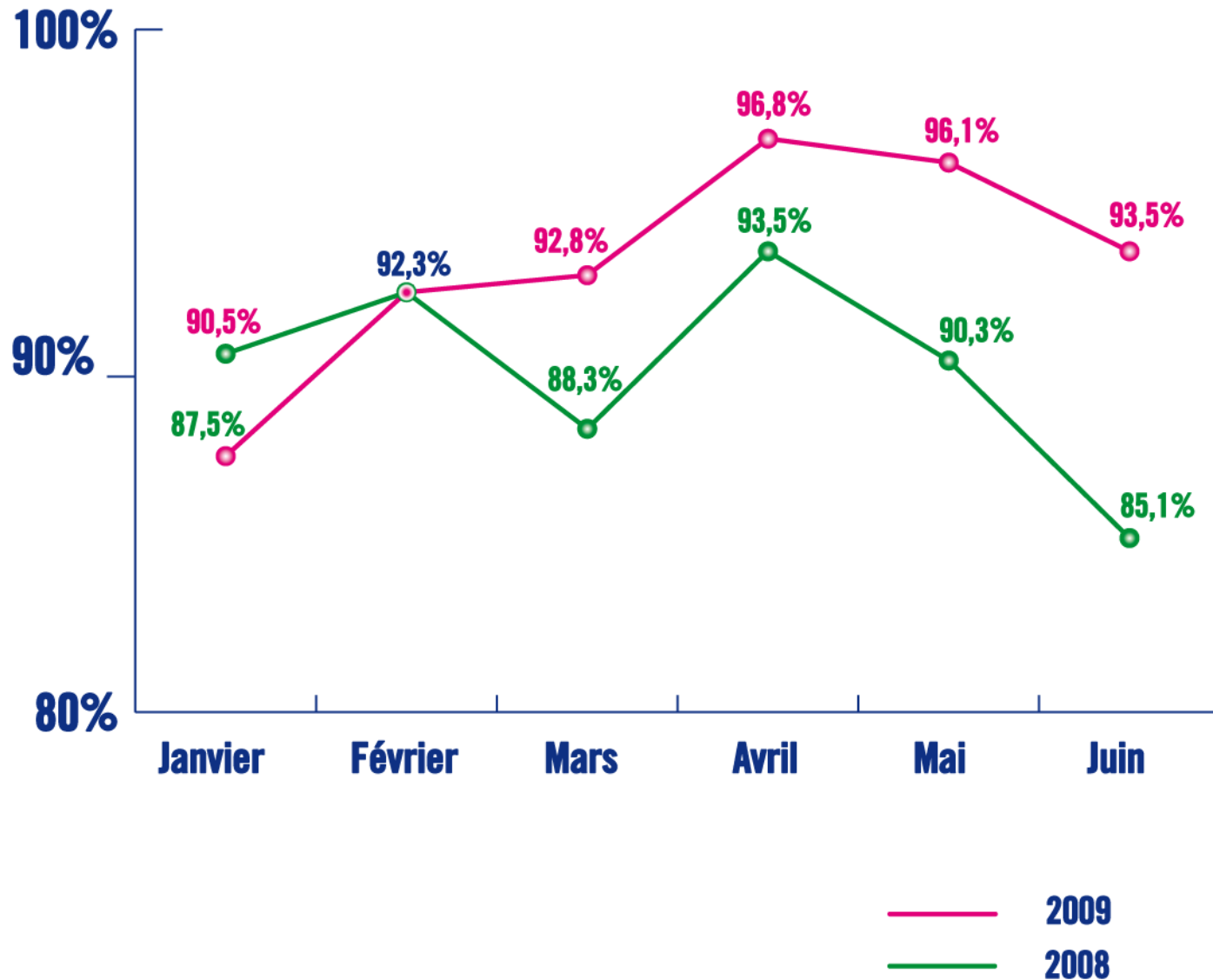


Comité de ligne R

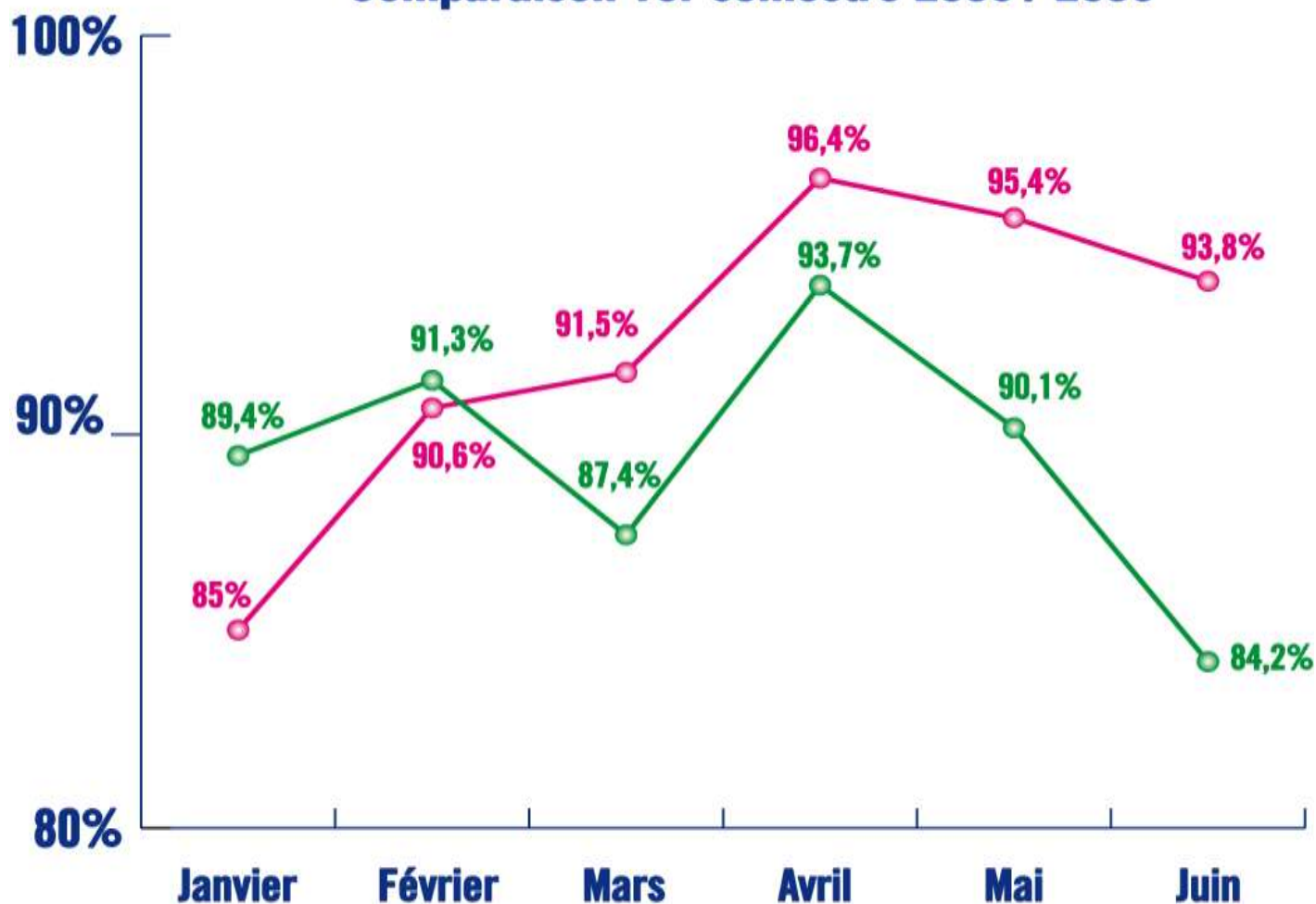
Le 09 juillet 2009



Régularité ligne R en pointe Comparaison 1er semestre 2008 / 2009

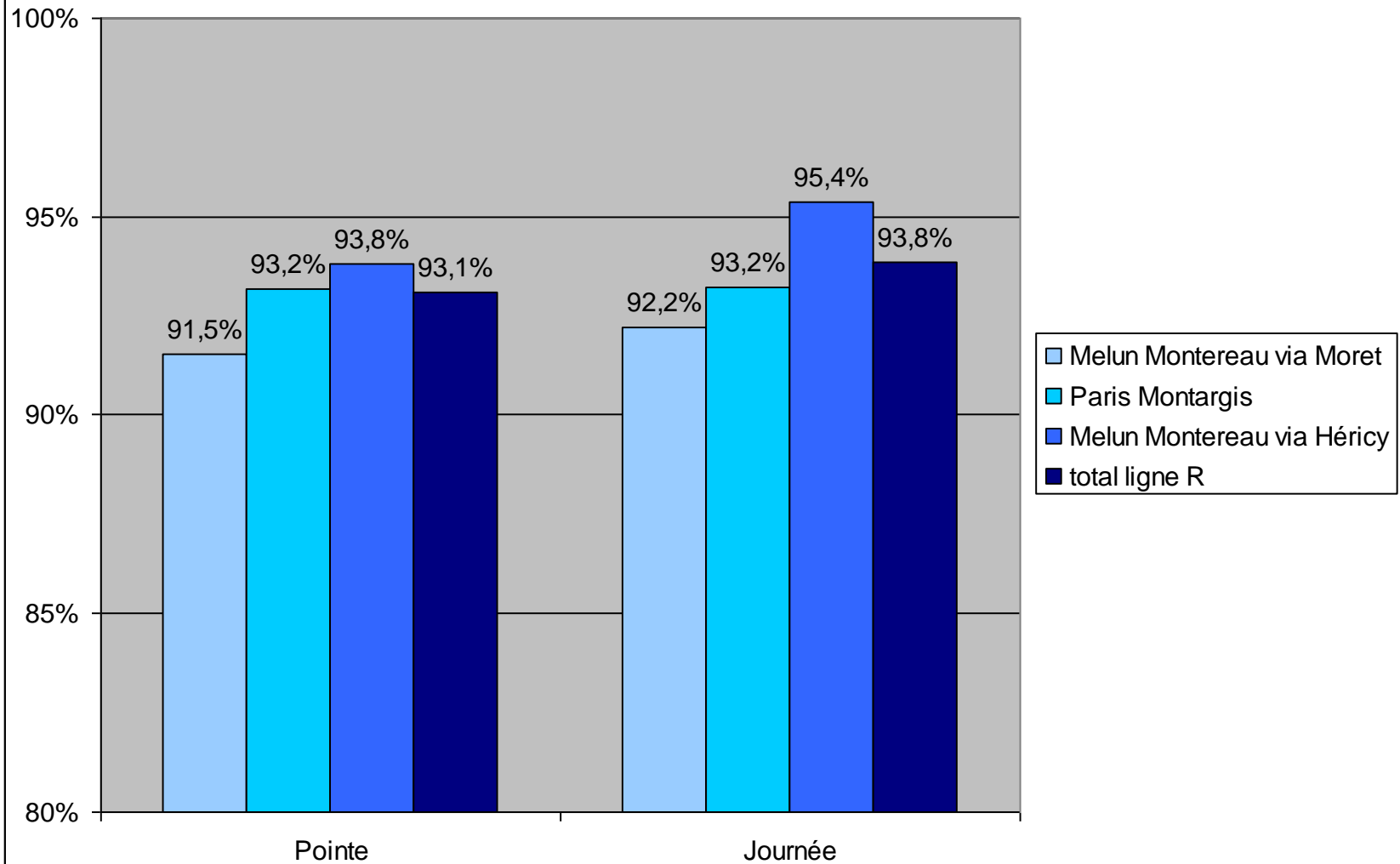


Régularité ligne R + TER en pointe Comparaison 1er semestre 2008 / 2009



— 2009
— 2008

Suivi régularité ligne R par axe



Correspondance en gare de Melun



Pointe de Matinée Sens Pair (vers Paris) :

- ✓ La bonne régularité des navettes de la rive droite permet d'offrir un temps de correspondance correct à la clientèle ;
- ✓ Le délai pour changer de quai est au maximum de 4 minutes ;
- ✓ Les travaux de construction de la 2ème trémie sur le quai de Corbeil ont débuté. Ils devraient être terminés pour la fin de l'année 2009.

Pointe de Soirée Sens Impair (vers Province) :

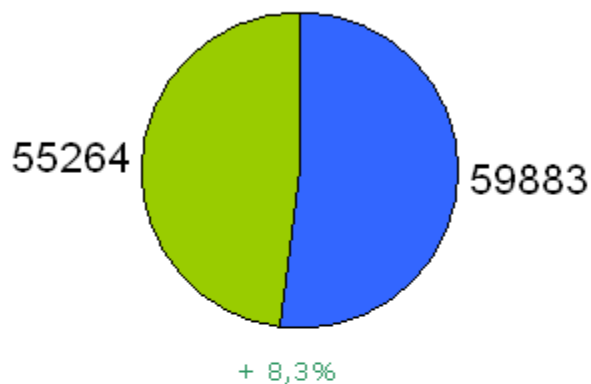
- ✓ La correspondance avec les navettes à destination de Montereau via Champagne-sur-Seine ne pose pas de problème particulier :
 - Construction d'une sortie supplémentaire sur le quai n°1 (décembre 2008) ;
 - Mise en place de règles d'attente pour les trains en correspondance (la navette peut attendre 3 à 4 minutes l'arrivée du train direct)

EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009

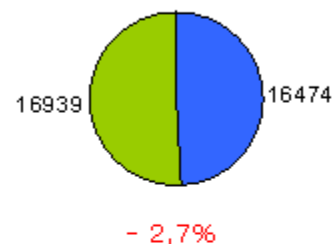


Un jour de semaine (JOB)

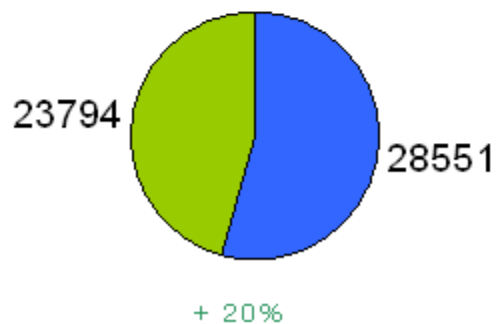
Global Montants



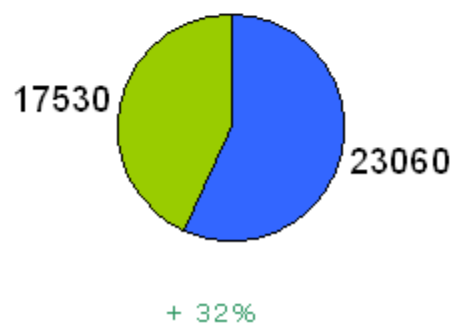
Montants heure de pointe du matin
(vers Paris)



Le samedi



Le dimanche



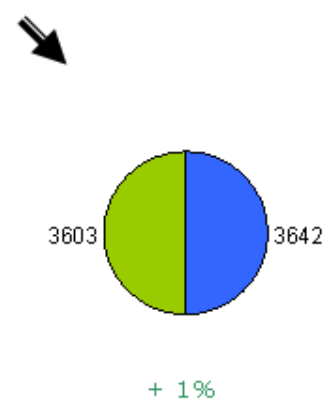
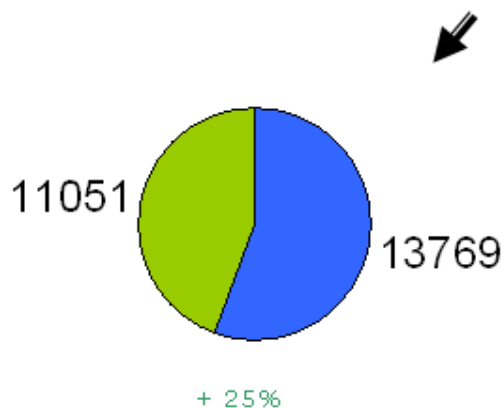
EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



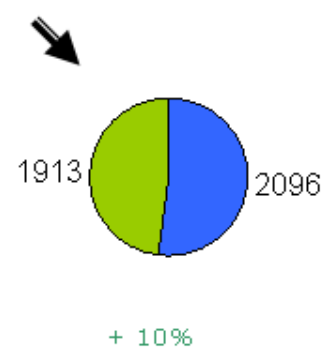
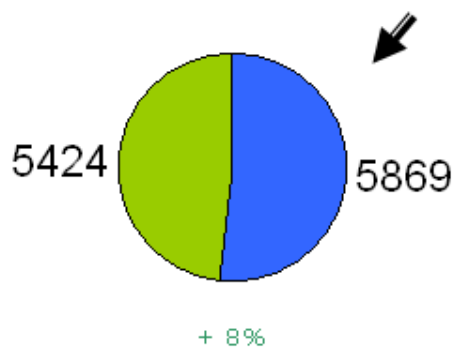
MELUN

MONTEREAU

Montants/jour



Montants heure de pointe du matin
(vers Paris)



EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009

Année 2007

Année 2009

Montants/jour (dans les 2 sens)

soit RD = 11.5% des flux



soit RD = 9.6% des flux



Rive Droite 
Rive Gauche 

 Rive Droite
 Rive Gauche

Montants heure de pointe du matin
(vers Paris)

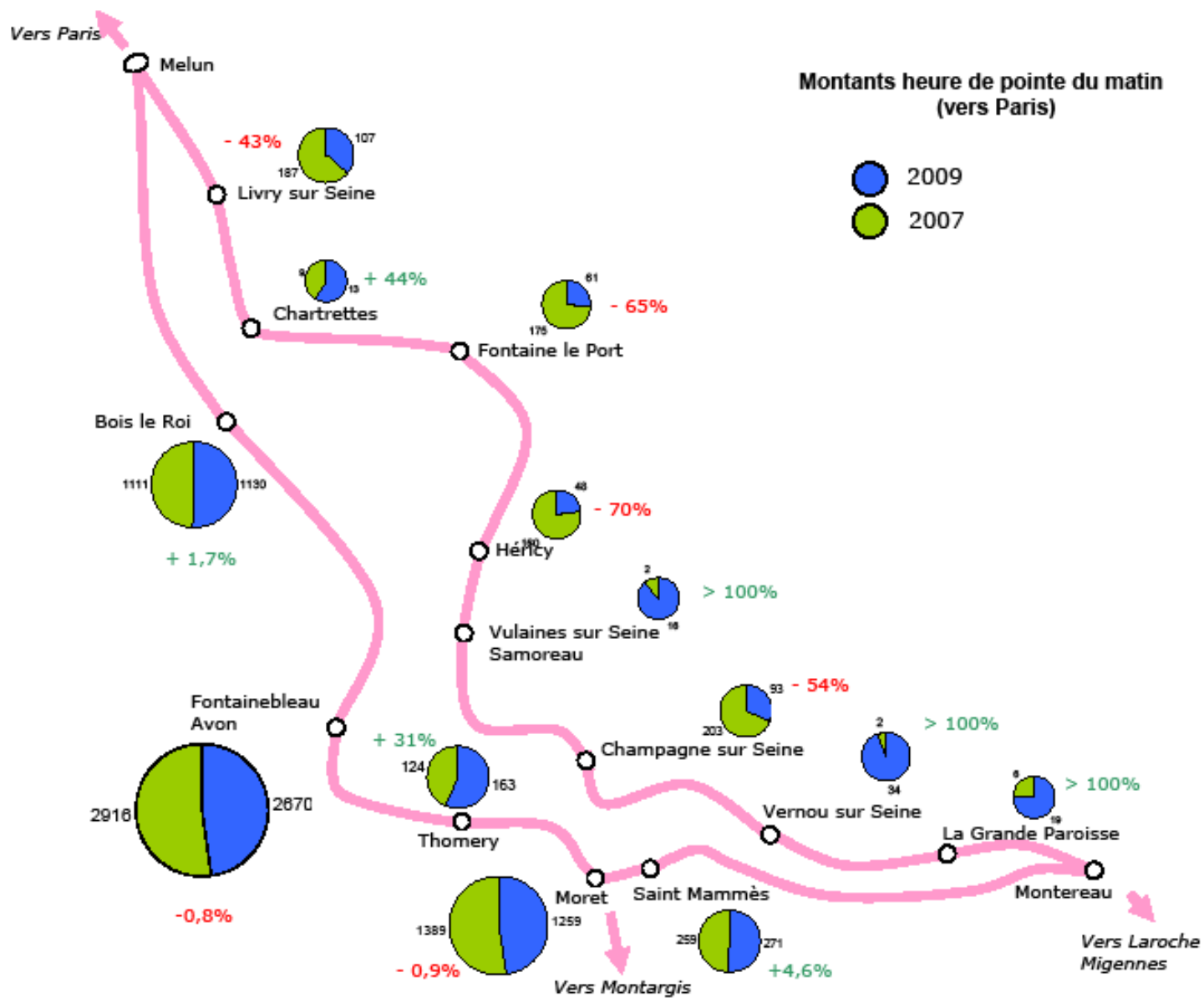
soit RD = 11% des flux



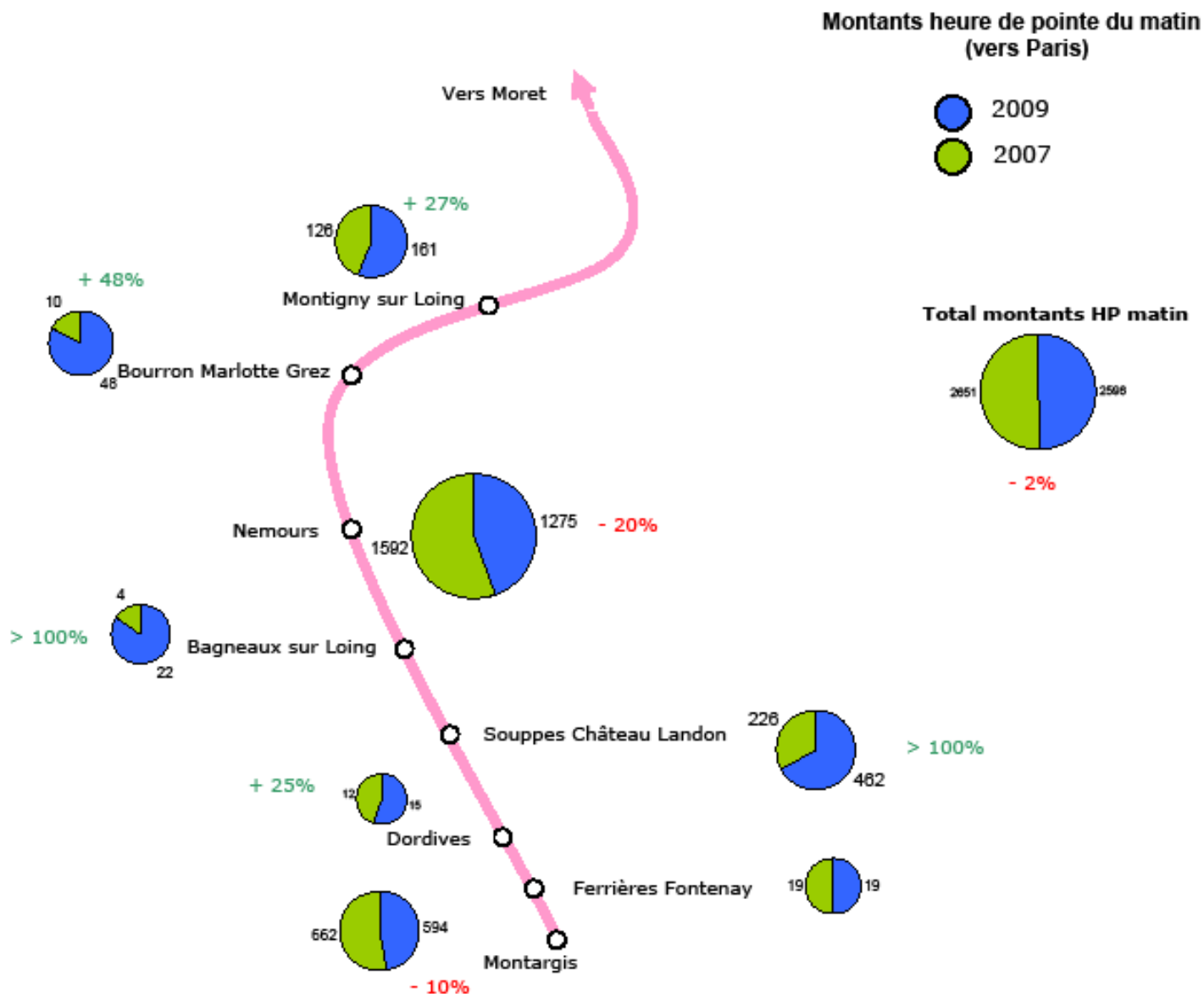
soit RD = 6.6% des flux



EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



EVOLUTION DES FLUX - COMPTAGES 2007/2009



Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

Objectifs de l'étude : mesurer les thèmes suivants :

- ✓ **les horaires** : adaptation aux besoins et mémorisation ;
- ✓ **l'information voyageurs préalable à la mise en place du cadencement**
- ✓ **la desserte** : fréquence des trains, temps de trajet, possibilité d'emprunter un train en fin de soirée et répartition des trains tout au long de la journée ;
- ✓ **l'intermodalité** : correspondances avec les bus et cars locaux, les possibilités de stationnement aux abords des gares ;
- ✓ **la ponctualité** ;
- ✓ **les conditions de voyage** : possibilité de s'asseoir, confort du voyage et propreté ;
- ✓ **la qualité de service au global.**

Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

72% de satisfaits de la qualité globale du service

Conséquences positives :

- Modernisation de la ligne ;
- Amélioration de la régularité ;
- Clarté des horaires (mémorisation) ;
- Amélioration des conditions de voyage (voitures plus confortables, horaires en journée).

Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

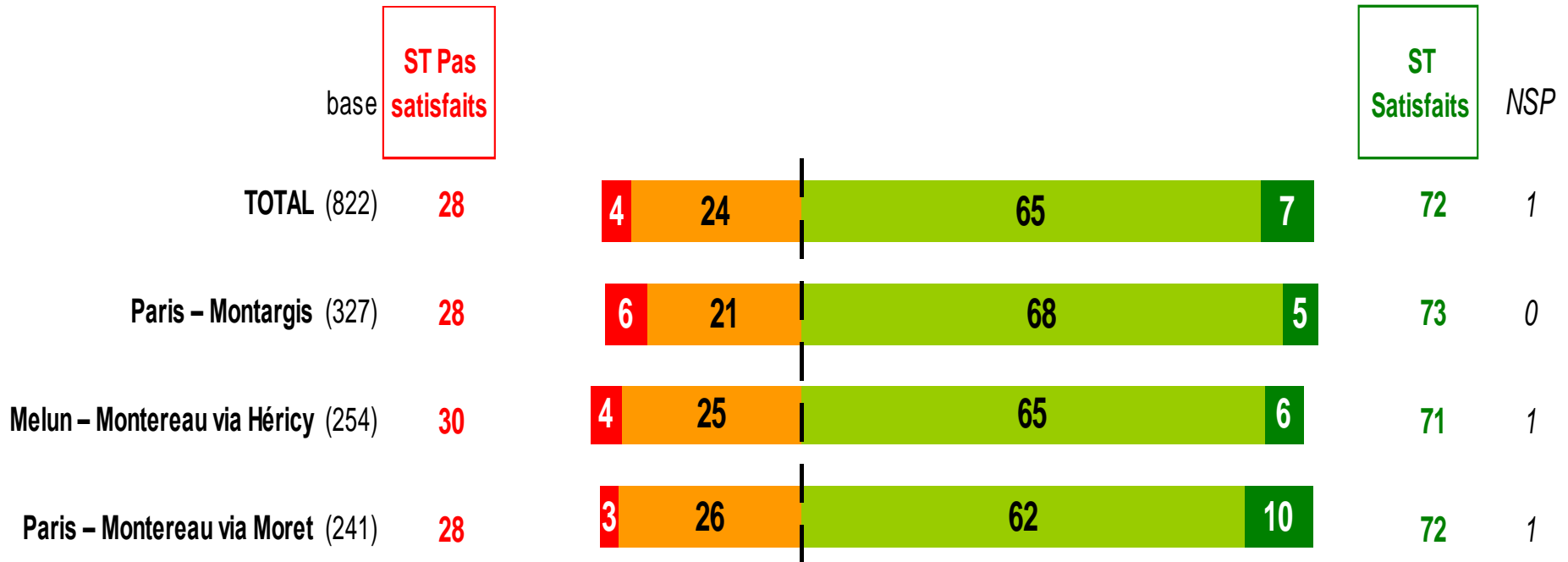
(enquête réalisée du 25/05/09 au 02/06/09, auprès des utilisateurs de la ligne R depuis plus d'un an)

72% de satisfaits de la qualité globale du service

Conséquences négatives :

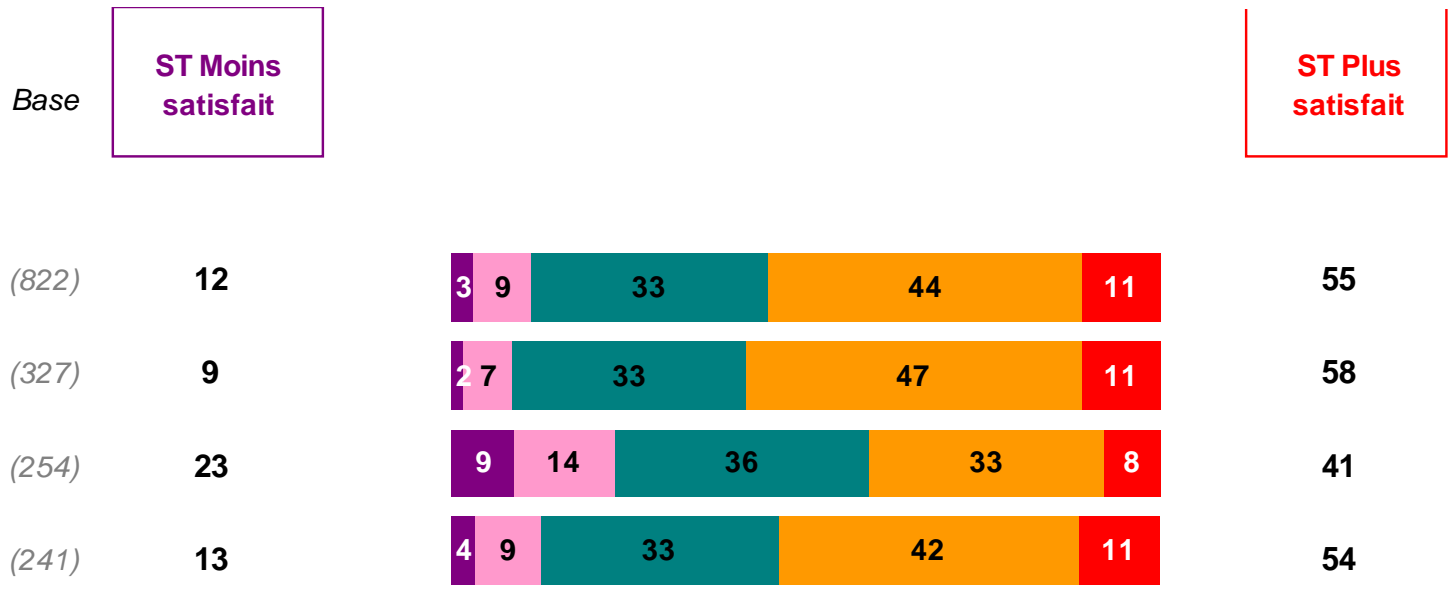
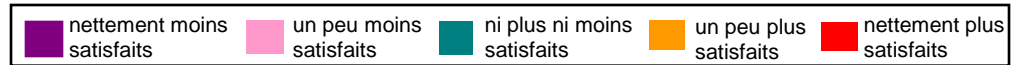
- Suppression des trains directs ;
- Rive Droite un peu délaissée ;
- Manque de coordination parfois entre bus et train.

Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

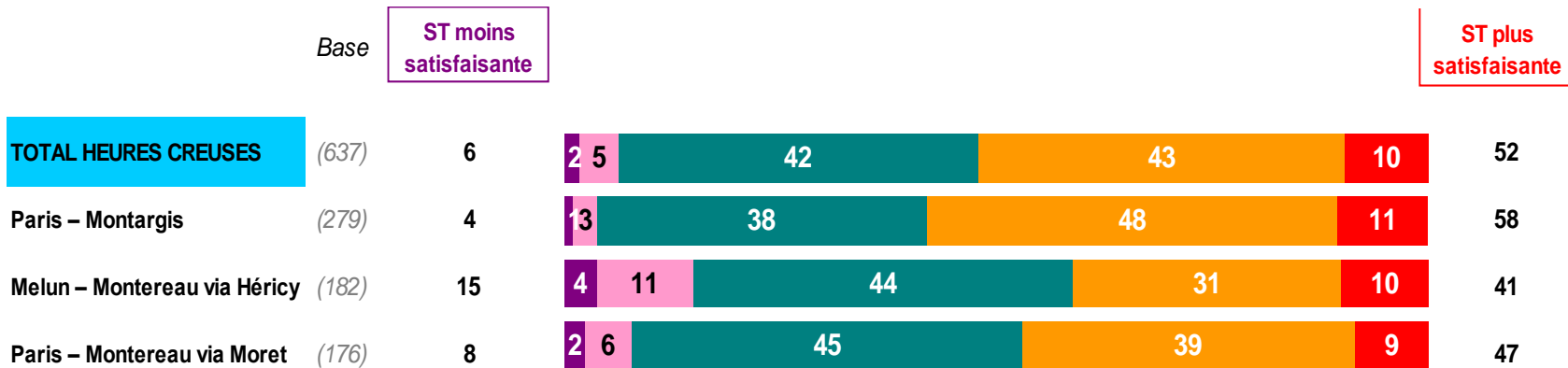
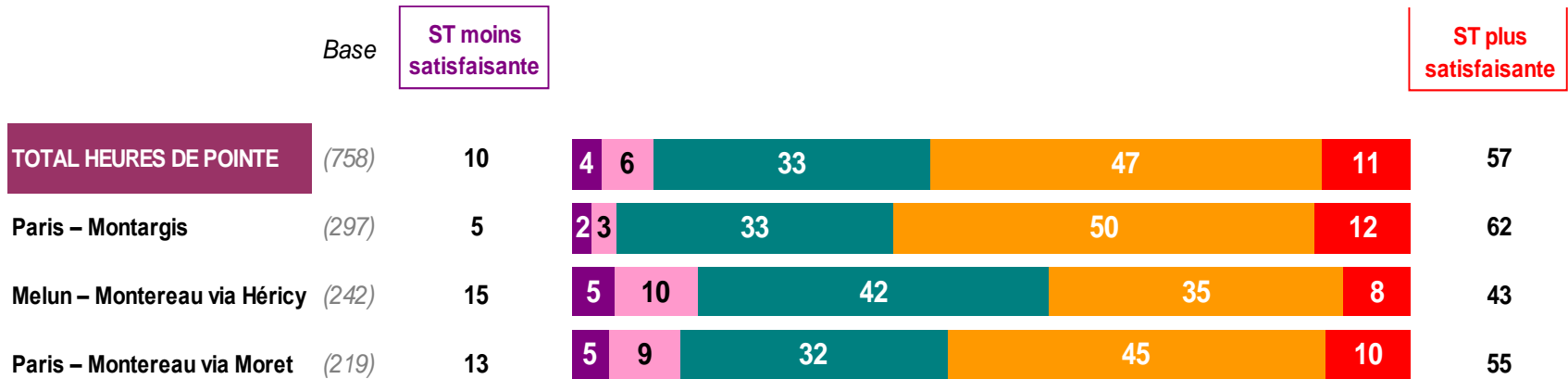
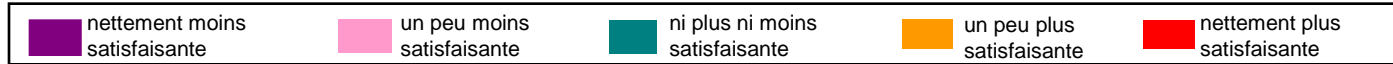


Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008) diriez-vous que vous êtes...



*Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008),
diriez-vous que la desserte est actuellement...*



Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

Points forts :

*:% de voyageurs se déclarant satisfaits.

➤ La régularité : **76%***

(un des points forts de Transilien sur cette ligne / note moyenne = 13,6. Tous axes confondus, depuis le cadencement, la perception de ponctualité apparaît en nette amélioration : 43% des interviewés s'en déclarent plus satisfaits vs 7% moins satisfaits.

Sur l'axe Melun - Montereau via Héricy : 25% des interviewés s'en déclarent plus satisfaits vs 10% moins satisfaits et 65% n'ont perçu aucune amélioration)

➤ La desserte : **74%***

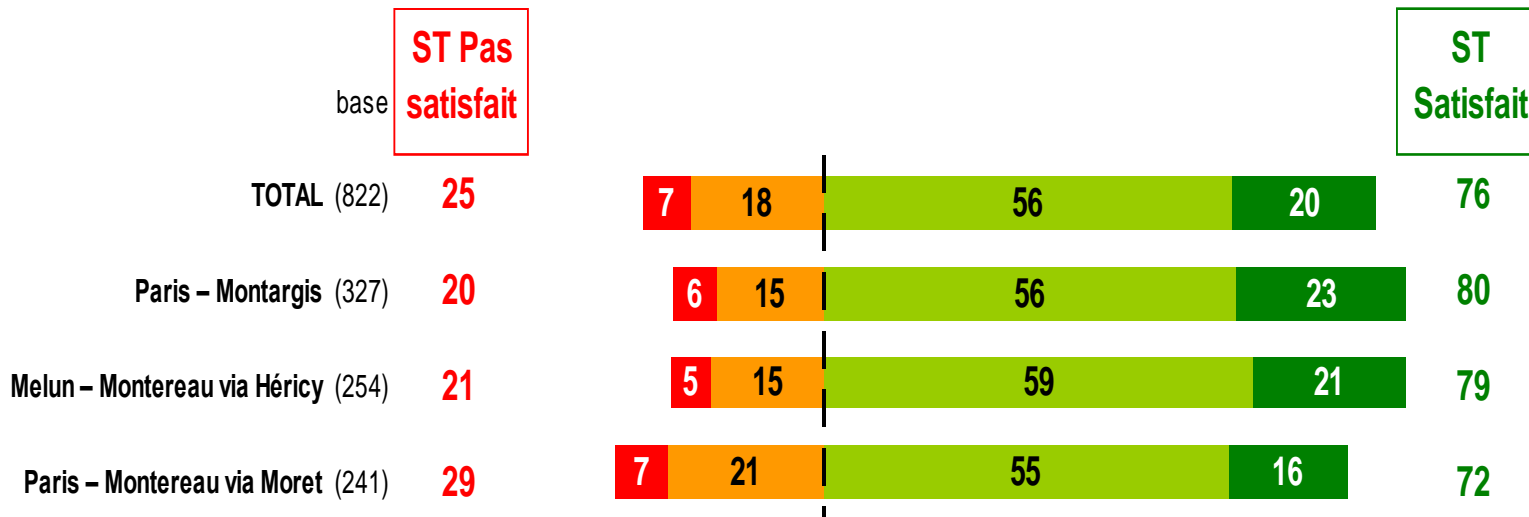
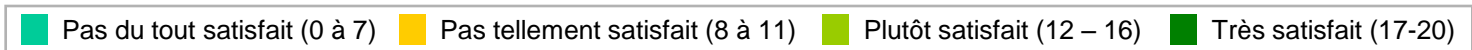
➤ Répartition des trains sur toute la journée : **75%***

➤ Adéquation des horaires aux besoins : **82%***

➤ Trains en fin de soirée : **79%***

Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

Globalement, concernant la ponctualité des trains de cette ligne, pouvez-vous me donner une note comprise entre 0 et 20 correspondant à l'opinion globale que vous en avez. La note 20 signifie que vous êtes tout à fait satisfait(e), la note 0 que vous n'êtes pas du tout satisfait(e). Les notes intermédiaires servent à nuancer votre jugement.



Impact du cadencement sur la satisfaction Clientèle

Points faibles :

*:% de voyageurs se déclarant insatisfaits.

- L'information en amont insuffisante et trop tardive : **47%***
- Insuffisance des places de stationnement : **50%***
- Fréquence de départ des bus : **49%***
- Propreté des trains : **42%***

Impact du cadencement de la ligne R sur la satisfaction des clients

Par rapport à avant le changement des horaires (décembre 2008), diriez-vous que vous êtes... ?

	TOTAL		Base	Paris - Montargis		Base	Melun - Montereau via Héricy		Base	Paris - Montereau via Moret		
	% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat		% Plus Sat	% Moins Sat	
De la desserte depuis fin 2008	(758)	55	8	(297)	60	4	(242)	42	15	(219)	51	11
De la ponctualité depuis 2008	(822)	43	7	(327)	52	4	(254)	25	10	(241)	37	9
Les conditions de voyage depuis fin 2008	(758)	36	8	(297)	31	10	(242)	30	13	(219)	42	5
Perception globale de l'évolution de la qualité de service	(822)	55	12	(327)	58	9	(254)	41	23	(241)	54	13

Impact du cadencement de la ligne R sur la satisfaction des clients

Les bénéfiques clients associés au cadencement

- **en 1er** : davantage de souplesse dans les déplacements (75% « d'accord », dont 22% « tout à fait ») ;
- **en 2ème** : les nouveaux horaires rendent le train accessible au plus grand nombre (73% « d'accord ») ;
- **en 3ème** : disposer de davantage d'opportunités d'utiliser le train (63% « d'accord »).