

## Compte rendu de la réunion du 17/02/2010

### à Saint-Rémy-lès-Chevreuse

#### Organisé par le Comité des Usagers du RER B

#### Intervenants principaux (estrade) :

Karine MARY-ODELOT	SNCF – Chargée des relations extérieures et de la com. ext.
Sylvie BUGLIONI	RATP - Directrice de Transports sur le RER B
Eva SHELDRIK	Vice-Présidente du Comité des Usagers du RER B (CURB)
Jean-Claude JURVILLIER	Président du Comité des Usagers du RER B (CURB)
Jean-Pierre GIRAULT	Administrateur du STIF, Conseiller Régional chargé des transports et de la circulation
Marc PELISSIER	Secrétaire Général de l'Association des Usagers des Transports d'Ile-de-France (AUT)

#### Personnalités et représentants présents :

Yves VANDEWALLE	Député des Yvelines
Bernard LABIAULE	Responsable du Poste de Contrôle Centralisé (PCC) de Denfert
Vincent DELAHAYE	Maire de Massy
Claudine SCHULTZ	Agence du Dévelop. Territorial de l'Essonne et des Yvelines
M HAVEL	Délégué des transports à Gif-sur-Yvette
Marie-Christine VALADE	Déléguée des transports à St-Rémy-lès-Chevreuse
Mathieu LAMARRE	Délégué des transports à Bures-sur-Yvette
Alain LE VOT	Front de Gauche
Laurent GALLOIS	Conducteur RATP sur la ligne B et Responsable UNSA

### 1/ INTRODUCTION

#### Jean-Claude JURVILLIER - CURB

Grand merci à vous tous qui êtes venus ce soir ; cela prouve hélas que les problèmes sont préoccupants sur cette ligne B, si tout allait bien, la salle serait vide.

Merci aussi à tous nos invités qui se sont déplacés pour cette réunion, je pense particulièrement à Mme Buglioni, directrice transport ligne B RATP et Mme MARY-ODELOT représentant Mme Lepère, directrice ligne B SNCF.

Il est courageux de leur part de venir faire face aux critiques qui ne manqueront pas de jaillir. Elles méritent tout notre respect, et je suis sûr que nous avons tous à cœur que cette réunion reste de grande courtoisie.

Merci aussi à JP Girault, administrateur du STIF, de nous consacrer sa soirée.

Merci aussi aux syndicalistes RATP présents, aux élus présents, aux candidats aux régionales ou leurs représentants, et merci à la municipalité de St Rémy qui nous accueille.

Notre réunion porte sur le fonctionnement du RER B et la qualité des transports dans les environs, et ne doit pas se transformer en réunion politique.

Notre association créée en 91, tente d'améliorer la situation des usagers du RER B et des transports locaux entre Orsay et St Rémy.

Quelques succès, mais beaucoup de résistance de la RATP et parfois des élus locaux.

#### Les grands problèmes du RER B :

- une ligne au sud de Paris très ancienne, réservée, mais beaucoup de gares en courbe,
  - une signalisation qui date d'au moins 40 ans,
- des voitures qui en ont 30 et qui doivent encore en faire 15,
- au nord de Paris un partage des voies avec divers trafics pas très compatibles, signalisation ancienne, installations électriques vieillottes, quais bas.

- l'entrecroisement de la ligne B et D entre Châtelet et Gare du Nord;

L'ensemble de ces éléments est en train d'être partiellement rénové, mais il resterait beaucoup à dépenser pour rendre la ligne super-performante.

Mais dans l'exploitation journalière, et dans l'écoute des clients voyageurs il y a beaucoup à faire pour pas très cher. Ces points seront abordés prochainement.

L'ordre du jour de la réunion est le suivant :

JP Girault, Mme Buglioni, et Mme Lepère se présenteront rapidement.

Ensuite, nous débiterons pendant 1/2h par une discussion sur les dysfonctionnements et l'information aux voyageurs.

Puis pendant 20 mn discussion et débats sur les pôles et les correspondances de bus.

Pendant 20 autres minutes nous parlerons tarification et ligne stratégique,

et enfin nous consacrerons 1/2h à l'OIN et le grand Paris.

Pour chaque thème, nous introduirons rapidement le sujet, puis réponses des invités, puis questions dans la salle.

## **2/ PRESENTATION DES PRINCIPAUX INTERVENANTS**

### **Jean-Pierre Girault - STIF**

Le STIF organise les transports en Ile de France.

La Région subventionne.

Les rapports avec la RATP étaient très bons avec la RATP jusqu'à l'arrivée de P. Mongin.

IDF : 80 000 habitants de plus en quelques années

Quelques repères :

- Pékin a 6 anneaux,
- des péages urbains ont été instaurés à Singapour, Londres, ...
- sur le périphérique parisien passent environ 15 000 personnes par heure, soit moitié moins que sur une ligne RER

### **Sylvie BUGLIONI - RATP**

A pris ses fonctions en septembre 2009 et est en charge de la qualité du service depuis le 16 novembre 2009.

### **Karine MARY-ODELOT – SNCF**

Travaille avec la RATP sur l'exploitation de la ligne B du RER.

La rénovation de la ligne B se terminera fin 2012.

### **Marc PELISSIER - AUT**

L'AUT suit les travaux effectués sur ligne B Nord. Ceux-ci ont dérapé dans le temps.

### **Laurent GALLOIS – RATP UNSA**

Précise ce qu'est un trafic normal c'est-à-dire 20 trains/ heure soit 1 train / 3 minutes

Il y a 53 trains sur ligne B.

## **2/ DYSFONCTIONNEMENTS**

### **Christian - CURB**

"Ma question portera sur les procédures de gestion des incidents.

Qu'un incident, de quelque que nature que ce soit (technique ou imputable aux usagers) sur un des tronçons de la ligne, ou sur l'une de ses branches affecte la ligne dans son ensemble conduit à se demander pourquoi n'est-il pas possible de "cantonner" l'incident sur une partie de la ligne pour en minimiser les répercussions. Par exemple, pourquoi ne pas supprimer l'interconnexion Gare du Nord (comme les jours de grève SNCF, où soi dit en passant, les choses vont plutôt mieux sur la partie RATP), ou bien mettre en place un aller retour à Denfert-Rochereau, pour neutraliser le tronçon affecté?

De même, la reprise du trafic suite à un incident obéit à une logique déroutante quand coup sur coup 2 trains vont à Robinson, Massy, voire Orsay et aucun pour Saint-Rémy.

On a alors le sentiment que prime le service des conducteurs sur celui des usagers.

Enfin, quant survient un incident, à quoi cela rime-t-il de rendre omnibus des trains quant ils sont archi bondés, au

risque de provoquer un sur incident de type passager ou technique

Je vous remercie des précisions que vous pourrez nous apporter.

### **Sylvie BUGLIONI - RATP et Karine MARY-ODELOT – SNCF**

Sont enregistrés actuellement environ 20 incidents / jour.

La gestion des incidents consiste essentiellement à revenir rapidement en situation nominale.

La ligne du RER B fait 80 km de long. Son parcours est d'1h30, temps le plus long en IDF.

Le PCC (Poste de Contrôle Centralisé) essaie de gérer au mieux ce trafic suivant les attachements (St- Rémy, Massy, Robinson, ...), les ressources de trains et de conducteurs.

La SNCF et la RATP travaillent sur la mise en œuvre d'un Poste de Commandement Unique à Denfert (le CUB). Le nombre d'acteurs à coordonner est important.

En cas d'interruption de trafic comme hier à Parisis (coupure de 4h), cela crée un déséquilibre entre le Nord et le Sud.

Il y a 1 million de voyages par jour. Plus (+) de voyageurs signifie également plus (+) d'incidents.

### **Louis Gallois – RATP UNSA, conducteur depuis plus de 20 ans**

L'interopérabilité a dégradé les conditions de transport, l'objectif étant d'augmenter le nombre de trains par heure entre Châtelet et Gare du nord.

Avant, 20 minutes étaient réservés pour le changement de conducteurs en bout de ligne. Aujourd'hui, les changements de missions sont impossibles.

A noter le problème également récurrent de quai à Massy : transfert 1 -> 2 avec la manœuvre quai 0.

Si un train ne peut accéder à la zone SNCF, le PCC préfère le supprimer car il y a un problème de capacité d'accueil à Denfert-Rochereau pendant le retournement.

Les conducteurs manquent souvent d'information.

Si le retournement a lieu à Massy, cela permet au train d'être à l'heure à Paris (pas de comptable à Courcelles !)

Sur le tronçon central, 4 trains RER D ont été supprimés, afin d'améliorer le débit de la ligne B.

Une proposition de navette a été effectuée pour le tronçon Robinson. Une étude reste à faire. L'instruction du sujet est assuré par la RATP + le STIF. On devrait y voir plus clair en juin.

La gare TVM à Croix de Berny + les 5 000 logements de Massy ont eu pour conséquence le passage de 860 000 voyages en 2006 à 2 600 000 de voyages en gare de Croix de Berny.

Il a été noté également, à Gare du Nord, le passage de 41 millions de passagers en 2006 à 44 millions en 2008.

### **Vincent DELAHAYE - Maire de Massy**

Des pétitions ont été signées mais n'ont jamais reçu de réponses claires sur la fréquence des trains à Massy-Verrières.

Une association des élus de la ligne B devrait bientôt voir le jour.

### **Mathieu LAMARRE – Bures-sur-Yvette**

De nombreux étudiants et familles viennent se plaindre en mairie des problèmes que génèrent les dysfonctionnements récurrents de la ligne B. Les courriers adressés au STIF et à la RATP reçoivent des réponses cordiales mais rien ne change !

Il est regrettable qu'aucun élu représentant la Région ne soit présent aujourd'hui !

### **Alain LE VOT - Magny les Hameaux**

Tout cela montre que la privatisation ne marche pas !

### **Retraité RATP**

Une 3<sup>ème</sup> voie avait été réservée entre Massy et Laplace. Qu'en est-il ?

### **Autres remarques issues de l'assistance**

C'est très souvent à la même heure le soir qu'il faut changer de train à Massy sans aucune information préalable et dans des conditions extrêmement désagréables (attente dans le froid, foule au niveau de la passerelle,...)

Certains trains rendus omnibus sont tellement plein, qu'il n'est plus possible de monter dedans quand ils s'arrêtent dans les gares situées entre Massy et Paris !

### **Bernard LABIAULE – RATP**

La gestion des destinations St-Rémy, Robinson et Massy, doit tenir compte du fait que les conducteurs ne peuvent pas circuler plus de 6h30 à 7 heures de suite.

Les échanges de trains à Massy sont nécessaires pour l'entretien.

### **Jean-Pierre Girault - STIF**

Il est à prévoir d'autres problèmes de dessertes avec les nouveaux emplois sur la Défense et sur Saclay. 16 mn de retard sur la ligne A signifie 4 trains en moins or les quais sont trop petits pour accueillir tant de monde.

Autre problème : en Ile de France, il y a 1 suicide par jour ! Le Canada a réussi à diminuer son taux de 30%.

JP Girault regrette qu'il n'y ait aucun élu de la région autour de la table !  
L'Etat cofinance et les contrats doivent être renégociés.

### **Sylvie BUGLIONI – RATP**

Une augmentation de 15% des incidents a été constatée entre 2008 et 2009.

Sur 4 incidents, 2 sont dus à l'infrastructure

1 au matériel roulant

1 à des causes externes

malveillances, intrusions, malaise voyageurs (1 tous les 3 j) ou suicides (13 / an)

Un engagement a été pris pour mettre en place, avant la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2010, un nouveau plan pour les conducteurs. Afin de résorber les retards perpétuels au départ, les conducteurs prendraient le train suivant et non le même lors du retournement au terminus (introduction d'un temps de battement).

Un schéma directeur est actuellement en cours de définition par le STIF.

### **Autres interventions :**

Interventions diverses de l'assemblée illustrant l'exacerbation des usagers.

Le délégué transports Gif

## **3/ INFORMATION VOYAGEURS**

### **Brigitte - CURB**

Dans la situation actuelle d'incidents à répétition sur la ligne B, les usagers sont confrontés à de nombreuses carences avec toutes les conséquences qui en découlent.

L'information devient capitale mais sa transmission auprès des voyageurs est trop souvent inexistante.

Sur les panneaux d'affichage situés sur les quais, peu de compléments d'information (hormis les retards de trois minutes).

Les bornes d'appel en liaison avec le personnel de gare ne permettent pas non plus d'obtenir l'information.

L'agent RATP ne peut communiquer sur la cause et la durée du retard, ne possédant pas lui-même, les éléments en interne.

Si les efforts de certains conducteurs sont manifestes, dans la rame, la communication est irrégulière. Les usagers ne peuvent pas, dans ce cas, adopter des solutions de repli (bus, ligne C, ...)

Il arrive que dans certaines gares, deux ou trois trains stationnent en attente d'un départ imminent pour une même direction, sans que les usagers connaissent le premier train à partir.

La patience des usagers qui se sentent méprisés a aussi ses limites.

En cette période hivernale où les attentes sont longues, certaines gares, après rénovation, ne disposent même plus de salle d'attente chauffée (ex : la gare de Courcelles-sur-Yvette).

La mise à disposition, en station, de plans et d'horaires est rationnée.

Comment la RATP pourrait-elle mettre en place une meilleure information sur la durée réelle des trajets (comme dans le bus) et faire évoluer les mentalités ?

Que prévoit la RATP sur cette ligne qui dessert gares et aéroports, pour offrir un minimum d'information en français et en anglais ?

### **Sylvie BUGLIONI et Bernard LABIAULLE – RATP**

Le problème d'information est souvent mentionné dans les lettres de réclamations. Aussi la SNCF et la RATP s'organise pour y pallier.

L'information aux voyageurs est un axe prioritaire pour la RATP.

L'ensemble des gares va être renseigné directement et de manière sonore depuis le Poste de Contrôle Centralisé. Les 2 entreprises travaillent également sur l'heure de rétablissement.

### **Interventions de l'assistance**

Il y a un problème avec le site RATP : celui-ci affiche qu'il n'y a aucun problème même quand il y a de gros incidents côté ligne B Nord !

A Bourg-la-Reine, le prochain train en partance pour Paris n'est affiché que dans le sous-terrain, et non sur les quais, lorsqu'on est en correspondance, il suffit de descendre 2 étages pour savoir sur quel quai attendre !

## **3/ PÔLES D'ÉCHANGE ET CORRESPONDANCES DE BUS**

### **Dominique - CURB**

St Rémy, terminus du RER B est éligible en comité de pôle. Ceci permet d'avoir des financements autour de 300m de la gare.

Orsay, Le Guichet, Massy sont concernés par les comités de pôle qui mettent en place un aménagement afin de réguler la circulation et le stationnement des automobiles, des bus, des cyclistes, des piétons.

Le déclencheur de cette mise en œuvre, ici, est le maire de St Rémy, aussi je m'adresse à Mme Valade, à M. Vandewalle, député, président du Parc naturel de la vallée de Chevreuse, afin que ce projet soit mis en œuvre incessamment.

Ce projet ne peut être accepté que si toutes les parties prenantes sont conviées à la réflexion : RATP, transporteurs (SAVAC, SQYBUS) les villes et leurs habitants (St Rémy, Les Molières, Chevreuse, Magny...), les associations (Comité des usagers du RER B, Mieux se déplacer à bicyclette.....)

Il ne faut pas que se reproduise ce qui s'est passé en 2002 lors de l'aménagement de la gare de St Rémy. Il est indispensable que chacun puisse participer au débat.

Ainsi, en 2002, notre association avait demandé un accès sortie sur la route de Limours, pour faciliter la sortie des voyageurs. Ceci n'a pas été fait, si bien qu'actuellement, faute de concertation, les voyageurs sortant sur le quai central doivent faire un parcours en double U pour rejoindre leurs quartiers au sud et à l'ouest.

### **Les Correspondances avec les Bus – Bernard CURB**

Les retards du RER ont aussi pour conséquence que les usagers ratent les bus en correspondance.

Le problème est particulièrement important à Orsay et à Massy qui sont desservis par de plus en plus de lignes de bus et de car. Les conducteurs de bus, bien souvent, n'attendent pas les voyageurs descendant du RER, alors qu'ils voient les rames arriver.

Sans parler des autres difficultés spécifiques aux compagnies de bus, questions qui sont abordées dans le cadre de la CAPS ou du comité local des transports des Ulis et environ, et qui sont du ressort du STIF.

Une solution pour une meilleure coordination aux gares semble être la présence d'agents régulateurs comme cela se fait en gare routière du Guichet.

### **Jean-Pierre Girault - STIF**

Le STIF et la région proposent la création de Comités de pôles multi-modaux mais ne peuvent les imposer.

Cela a permis par exemple à Evry d'afficher en temps réel les prochains départs de cars, et les derniers cars attendent les derniers trains.

Au STIF, sur les 15 sièges de la région, il n'y a que 3 représentants de la grande couronne, qui de ce fait se trouve le parent pauvre lors des débats budgétaires !

Les nouvelles rames vont arriver à partir de septembre et vont s'échelonner jusqu'en 2013.  
Les procédures d'homologation sont nombreuses. La rénovation porte sur l'intérieur qui est entièrement refait.  
Celui-ci sera plus confortable, aura la vidéo-surveillance et seront réfrigérés l'été.  
La circulation y sera améliorée et les entrées/sorties facilitées par la diminution du nombre de sièges (*cette annonce est plutôt mal perçue par l'assistance tant les voyages sont déjà inconfortables et effectués trop souvent debout et oppressés*)

#### **CURB**

Il existe à Orsay un Comité de pôle. Prochainement, les départs et arrivées de trains seront affichés dans la gare routière pour les chauffeurs de bus.

Pour St-Rémy, il est demandé qu'un voyant s'active quand un train est à moins de 5 mn de la gare terminus.

#### **4/ TARIFICATION**

##### **J Claude – CUB**

L'Association demande à ce que soit proposé un ticket « familial ou groupe » universel ainsi que des compléments de voyages pratiques pour les les navigo à 2 ou 3 zones. Un complément universel à 2 euros qui transformerait le pass navigo en 5 zones pour 24h.

##### **Jean-Pierre Girault - STIF**

Les recettes voyageurs (3,5 Md€/ an) ont diminué ces dernières années.

Le fait de limiter l'augmentation tarifaire de 2% l'an dernier n'a pas permis de proposer des compléments de parcours.

#### **5/ LIGNE STRATEGIQUE**

##### **Eva - CURB**

Le trajet St-Rémy / Roissy ne dure pas 1h30 mais 1h45 voire 1h50.

Paris la ville la plus visitée du monde !! Oui Mais pour y arriver de Roissy ou Orly – baptême !!!!

Malgré le nombre important de touristes étrangers en cas d'un dysfonctionnement il n'y a aucun affichage en anglais sur cette ligne qui dessert les deux aéroports parisiens !

Quelle carte de visite donne la RATP/SNCF à cette ligne si stratégique !!

Le mode d'emploi des distributeurs automatiques des tickets est uniquement en français et complexe à utiliser, et quasiment aucune aide humaine possible, les agents RATP ont de moins en moins présents dans les gares ;

Par contre à Antony, dès qu'on pénètre dans l'espace d'Orly Val les agents aident les voyageurs âgés, perdus ou étourdis, rarement on voit au guichet un seul agent. Ils sont plusieurs en général. !!!

A Roissy personne sur le quai, des « jeunes abonnés » montent et repèrent leurs proies. Aucune présence dans les rames, les contrôleurs ne s'aventurent pas si loin !! Les contrôleurs type commando à 6 ou 8 font des descentes – ils sont loin d'inspirer confiance et respect. Je demande une présence humaine dans les rames/ sur les quais comme à Londres ou Orly val !!

##### **Karine MARY-ODELOT (SNCF) :**

A Roissy, les locaux pour touristes viennent d'être refaits et équipés d'un bon fléchage, en relation avec ADP et Air France.

La Décision de la co-exploitation RATP et SNCF est de prendre le meilleur des 2 entreprises.

Budget : 450 M€ + 650 M€ d'investissement sur la B nord pour éviter la répercussion des incidents sur le sud, et de mettre des voies dédiées au RERB sur le tronçon nord à horizon 2012 (actuellement partagé avec les trains de marchandises, le RER D, ...).

En moins de 4 ans, rénovation de l'intégralité des signalements (signaux redécoupés pour fluidifier la circulation).  
Installation de régulateurs de flux.

#### **6/ BUDGET**

**Edwige – CURB** (non lu pendant la réunion le sujet ayant été soulevé sans qu'il soit nécessaire de l'évoquer)

**Jean-Pierre Girault - STIF**

12 Md€/an vont pour les transports en IDF, dont 400 M€de prévu pour le RERB Nord et Sud (250 M€pour le matériel).

Sur les 18 Md€prévus pour la rénovation et le développement des transports en IDF (dont Arc Express), 6 Md€sont toujours attendus de l'Etat, qui ne souhaite signer qu'après obtention des 20 Md€pour le grand 8.

Les nouveaux TGV sont effectués avec le budget TER.

**7/ OIN ET GRAND PARIS**

**Marie-Hélène - CURB**

Pourriez-vous nous expliquer comment le projet d'aménagement du plateau de Saclay va résoudre les problèmes de saturation des axes routiers et ferroviaires de toute la région ?

L'adaptation des infrastructures actuelles pour accueillir des milliers de voyageurs supplémentaires, est une absolue nécessité, et pourtant celle-ci ne semble pas avoir été prise en compte dans le cadre des projets OIN et Grand Paris.

Faut-il rappeler qu'actuellement, aux heures de pointe, il faut :

-> 1h en car pour effectuer les 15 km séparant St Rémy de Versailles Rive gauche,

-> supporter physiquement de voyager dans le RER B, debout et serré entre Paris et Massy (quand il est possible d'y monter !)

-> sur l'A86 ou la N118, passer la moitié de son temps de trajet dans les embouteillages de Vélizy et du petit Clamart, faute d'alternatives ferroviaires.

La banlieue sud-ouest de Paris est ainsi paralysée matin et soir et opter pour des déplacements encore plus dégradés, plus fastidieux et plus longs, occasionnera à coup sûr, plus de conflits, de malaises, de stress et de détresses !

De grâce, ne prenons pas cette voie là !

N'est-il pas possible de financer, avant toute nouvelle urbanisation, de vraies solutions durables pour le bien-être de nos familles et la performance de nos entreprises, telles qu'un meilleur maillage ferroviaire de la région, des retournements du RER B sur des sections intermédiaires comme Denfert-Rochereau / Massy et Massy / Saint-Rémy ?

**Yves VANDEWALLE- Député des Yvelines**

Le projet du grand 8 est passé à l'Assemblée nationale avec la volonté clairement marquée de séparer le grand 8 du STIF pour ne pas mêler financièrement le présent et l'avenir (que les investissements ne soient pas engloutis pour améliorer l'existant, mais pour créer les nouvelles lignes prévues).

-oOo-

**Post réunion**

- Demander un engagement des différents responsables et élus sur la résolution des problématiques soulevés.
- Demander au STIF de mettre des comptages de trains dans les gares intermédiaires ou situées en bout de ligne telles que Courcelles-sur-Yvette.
- Etudier de manière transparente la solution des wagons à double étage
- Eviter les changements de quais à Massy via la passerelle