



**COMITE DES USAGERS DU RER B EN VALLEE DE CHEVREUSE**  
**membre de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports**

Audition à l'Assemblée nationale, le 11 janvier 2012

Le Comité des Usagers du RER B vous remercie en premier lieu pour l'occasion que vous lui donnez de s'exprimer dans le cadre de cette enquête.

**A/ CONTEXTE**

Le RER B est un **axe stratégique** pour les Franciliens, les voyageurs de passage à Paris et les très nombreuses entreprises implantées le long de cet axe. L'économie régionale et le rayonnement de la France reposent en grande partie sur cette précieuse ligne de RER.

Pour rappel, elle dessert :

- les deux grands **aéroports** de l'Ile-de-France
- les **gares TGV** de Roissy et de Massy
- plusieurs **hôpitaux**,
- des **centres de recherche**,
- de nombreux **établissements scolaires, écoles d'enseignement supérieur et universités**,
- un **centre d'examen national**,
- de **nombreuses entreprises privées et organismes publics**,
- le **centre touristique de Paris**,
- le **stade de France**,
- le **parc des expositions de Villepinte**,
- le **parc Astérix**
- de **nombreuses communes non riveraines plus ou moins denses**.

Et cette liste n'est pas exhaustive !

Notre association existe depuis 20 ans et a toujours dialogué de manière constructive dans le but de satisfaire les usagers du RER B.

Ces dernières années, malheureusement, **la liste des améliorations demandées par les usagers n'a cessé de s'allonger** ! Elle ne relève plus exclusivement de l'information, de l'aménagement des gares, de l'entretien et de la politique tarifaire, mais également de la qualité du service, du confort, de la gestion des incidents, de l'information et du respect de l'être humain !

**Ces usagers souhaitent être considérés comme des clients respectés, avec un service de qualité.**

**B/ POINTS D'INSATISFACTION**

- 1. Dysfonctionnements du service** (irrégularité du trafic, allongement des temps de trajet, changements de dessertes en cours de trajets, annulations de missions impromptues, changements de trains inopinés, reprise du trafic suite à incident délaissant souvent les fins de lignes) ;



**COMITE DES USAGERS DU RER B EN VALLEE DE CHEVREUSE**  
 **membre de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports**

2. **Information et communication insuffisantes, voire défailtantes** ne permettant, ni d'anticiper, ni de comprendre l'origine d'un dysfonctionnement, ni de choisir une alternative ;
3. **Fréquence de trains insuffisante**, surtout avec le développement de Massy et du Plateau de Saclay (particulièrement ressenti sur le tronçon de fin de ligne Massy/Saint-Rémy avec 1 rame sur 3 ou 4) ;
4. **Inconfort des nouvelles rames** (moins de sièges, sièges étroits et non matelassés, porte-bagages inadaptés,...) ;
5. **Capacité d'accueil dans les rames largement insuffisante** aux heures de pointe, en week-end ou lors des dysfonctionnements, ne permettant même plus aux gens de monter dans les trains qui se présentent ;
6. **Politique tarifaire inadaptée ;**
7. **Manque de propreté ;**
8. **Gestion des quais parfois non optimisée pour les usagers ;**
9. **Accès insuffisants aux handicapés ou personnes avec poussettes ou valises ;**
10. **Accueil et équipement insuffisants dans certaines gares ;**
11. **Insécurité ;**
12. **Accès et parkings insuffisants aux abords des gares avec une tarification hétérogène et parfois prohibitive ;**
13. **Maillage et correspondances insuffisants ;**
14. **Réseau saturé ne permettant pas l'aménagement du plateau de Saclay prévu dans le projet du « Grand Paris » ;**
15. **Ligne tributaire de nombreux conflits sociaux internes à la RATP ;**
16. **Inadaptation des critères d'évaluation du service par le STIF.**

**C/ ATTENTES DES USAGERS DU TRONCON SUD DU RER B**

Nos attentes vis-à-vis de la ligne du RER B sont les suivantes :

- ↪ Un **service régulier et fiable**,
- ↪ Un **même niveau de service pour toutes les dessertes**,
- ↪ Une **communication temps réel et accessible via tous les supports** (y compris les téléphones portables),
- ↪ Des **départs de bus en cohérence avec les arrivées des RER**, même en cas de retards de ceux-ci,
- ↪ Des **places assises et confortables pour tous les voyageurs**,
- ↪ Des **rames propres, sécurisées et en nombre suffisant**, quelque soit l'état du trafic,
- ↪ **Réservation d'espaces d'affichage dans les gares pour les associations d'usagers**,



**COMITE DES USAGERS DU RER B EN VALLEE DE CHEVREUSE**  
 **membre de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports**

- ↪ Une meilleure **prise en compte des demandes des associations**,
- ↪ Uniformisation à tous les transports d'Ile-de-France du **numéro d'appel d'urgence 31 17**
- ↪ **Transparence et publication des statistiques** concernant le trafic et la sécurité.

**D/ PISTES DE SOLUTION D'AMELIORATION**

- Mettre des **rames à deux étages**, et, en attendant, **modifier la rénovation telle que prévue** ;
- Afficher des **panneaux d'information** silencieux en hauteur dans les rames ;
- **Faire participer les associations d'usagers au schéma directeur du RER B** ;
- **Présenter tout projet aux associations avant réalisation, et enregistrer l'avis auprès du STIF.**
- **Dédier deux voies au RER B** ;
- Prévoir des **solutions de retournement intermédiaire ou systématiquement des trains omnibus jusqu'à St-Rémy, en cas d'incident majeur** ;
- **Accélérer les propositions du Schéma d'amélioration du RER B sud**, notamment :  
Le 3e quai à Denfert-Rochereau pour permettre aux voyageurs venant de la Banlieue sud, d'accéder à Paris, en cas d'incident ;
- **Supprimer les trains courts** ;
- **Confier la totalité de la ligne à un seul opérateur (actuellement 3 ; RATP, SNCF, RFF)** ;
- **Réaliser très rapidement le centre de commandement unifié à Denfert** ;
- **Mettre à niveau et moderniser la ligne** sur le plan technique ;
- **Prévoir des trains et des conducteurs en réserve**,
- Développer les **parkings gratuits**, pour inciter à laisser les voitures en grandes banlieue ;
- Développer les **gares routières et l'information** auprès des chauffeurs de bus sur l'arrivée des RER

**Il est urgent de rendre les transports en commun plus fiables, plus fréquents, mieux maillés et plus respectueux des personnes qui les empruntent.**



**COMITE DES USAGERS DU RER B EN VALLEE DE CHEVREUSE**  
 **membre de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports**

**E/ RELATIONS ENTRETENUES PAR NOTRE ASSOCIATION**

Le Comité des Usagers du RER B est en relation avec bon nombre d'acteurs du secteur concerné :

➤ **RATP**

Les relations de notre comité avec la direction de la ligne ne datent pas d'hier ; la RATP nous reçoit **une à deux fois par an**,

Nos demandes particulières sont prises en compte, mais ne font l'objet d'aucun suivi, même pour les plus simples. Nous avons l'impression de nous heurter à **beaucoup d'immobilisme**.

➤ **STIF**

Nos relations avec le STIF ne sont pas régulières.

➤ **Associations liées aux transports**

Association des villes du RER B Sud  
AUT Ile de France  
Associations Riveraines du RER B Robinson (CARRRO)  
ATPS

➤ **Maires et élus de communes, voisins mais non riveraines**

➤ **Autres associations et presses locales**

Ces liens existant ont déjà permis d'obtenir par le passé, quelques améliorations.

Nous vous remercions, d'avance, pour votre écoute et fondons tous nos espoirs sur le relais que vous pourrez assurer, en vue d'améliorer sans plus attendre, notre Réseau Express Régional et d'en faire de nouveau un service public apprécié par tous les voyageurs qui l'empruntent.

**INTERVENTIONS COMPLEMENTAIRES**

(A l'occasion du tour de table en fin de séance)

- Conséquences du désamiantage sur les rames rénovées : des rames en moins entraînant une baisse aux heures de pointe, un gros retard sur la livraison des autres rames rénovées,
- Retards dans les projets : gros retard sur les annonces initiales pour rénovation des rames, empiré avec le désamiantage), passerelle de Massy (1an ½ de retard),
- Pas d'informations sur les changements d'horaires cet automne,
- -les opérateurs' RATP et SNCF, s'occupent d'abord de leurs intérêts avant ceux des usagers,
- Insuffisance des données de trafic et non transparence pour le public et déjà pour les associations,
- Avoir des dédommagements en cas de grèves ou droit de retrait, baisse de trafic de fortes perturbations, et pas seulement un geste commercial,



**COMITE DES USAGERS DU RER B EN VALLEE DE CHEVREUSE**  
 **membre de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports**

- Retards dus à la mixité des voies RER b au nord, se répercutent aussi sur la partie sud,
- Avoir de meilleurs liens entre RER B et les autres lignes de RER, ainsi à Massy-Palaiseau avec la ligne RER C ; ceci doit permettre aussi en cas de difficultés sur la B de se rabattre sur la C, mais il faudrait plus de trains sur cette ligne C entre Massy et Paris-Austerlitz,
- - manque d'annonces dans plusieurs langues, notamment en cas d'incidents,
- - mauvais accueil des étrangers aux aéroports, en particulier à Roissy, avec peu de signalétique, pas de personnel pour informer(en dehors des guichetiers), barre de contrôles avec tourniquets gênant pour les grosses valises...

-oOo-