

# AUDITION DEVANT LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ILE-DE-FRANCE MOBILITES

## **REPONSES AUX QUESTIONS DES ASSOCIATIONS D'USAGERS**

15 NOVEMBRE 2017

- 1. Aujourd'hui, tout le monde fait de l'information sonore à destination des voyageurs, mais personne ne se préoccupe de sa qualité ni de son audibilité par la clientèle présente sur les quais de transports. Pourtant c'est un des enjeux majeurs de la prochaine décennie. En effet, le vieillissement de la population et les 5 millions de concitoyens malentendants devraient vous pousser à lancer une étude afin de savoir comment diffuser le son sur les quais de transports, avec quel matériel pour quelle intelligibilité et quelle compréhension sans pollution sonore. Comptant sur votre vigilance pour le mieux vivre ensemble.**

Île-de-France Mobilités a investi depuis 2008 pour la rénovation de la sonorisation et des haut-parleurs des gares, permettant notamment de renouveler 11 000 haut-parleurs. Une difficulté subsiste sur le niveau sonore, trop bas lorsqu'un train passe et trop élevé pour les riverains. Un réglage fin est effectué gare par gare pour trouver le niveau optimum.

La prochaine étape consiste à déployer de façon ciblée et en fonction des moyens financiers qui pourraient être dégagés, des haut-parleurs de nouvelle génération qui orientent le son de manière plus ciblée (« douche sonore ») là où les conditions d'audition sont dégradées.

#### **Question de l'Association Métro aux Rigollots**

- 2. Quelles mesures RATP et SNCF comptent prendre comme exploitants et/ou gestionnaires d'infrastructures des RER A et E pour pallier à la dangerosité croissante de la gare Val-de-Fontenay, du fait de son encombrement ?**

La gare RER E de Val-de-Fontenay a connu une croissance de ses flux de 1,8% par an entre 2012 et 2016 qui atteignent 31 300 montants par jour (comptages de 2016).

Face aux limites infrastructurelles de cet important pôle de correspondances entre les RER A et E, Île-de-France Mobilités a lancé une étude de pôle, afin d'améliorer le fonctionnement de la gare et notamment tenir compte des nouvelles interconnexions à venir (à terme les lignes 1 et 15). Une concertation a eu lieu en février et mars 2017.

D'ici là, les possibilités sont relativement limitées. SNCF a d'ores et déjà procédé au retrait au maximum du mobilier de quai afin de libérer l'espace.

D'autre part, un travail est mené entre SNCF et RATP à la fois sur l'optimisation de la gestion opérationnelle des situations perturbées et sur l'organisation de la gestion des flux.

#### **Questions de l'association Les Révoltés de la ligne J**

- 3. Les trains supprimés et/ou rendus terminus inhabituel (Les Muraux à Poissy, Cormeilles à Argenteuil...) sont-ils pris en compte dans le calcul de la ponctualité ?**

Le calcul de la ponctualité s'effectue d'après :

- les comptages voyageurs,
- les enquêtes origine/destination pour connaître chaque trajet de voyageur,
- et les écarts entre les horaires et dessertes théoriques et réalisés des trains.

Ainsi, lorsque les voyageurs qui étaient affectés en théorie sur un train se retrouvent à ne pas pouvoir le prendre (train ou arrêt supprimé) ils sont comptés en retard sur le train suivant. La quantité du retard est également estimée.

#### **4. Pourquoi les chiffres mensuels de ponctualité voyageur et régularité des trains ne sont-ils pas communiqués dès le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant ?**

La ponctualité des voyageurs ainsi que la régularité des trains se calculent, entre autres, d'après les observations réelles des trains sur leur parcours. Ces observations sont des remontées de balises actionnées mécaniquement sur les voies. Il est nécessaire de vérifier ces observations, notamment pour corriger les remontées erronées et remplacer les données manquantes. Les données sont dites fiabilisées le 16 de chaque mois pour M-1.

#### **5. Pourquoi les usagers Transilien ne sont-ils pas indemnisés pour les retards ? A fortiori quand certains de ces retards sont directement dus au choix du régulateur qui préfère prioriser les TER et autres Intercités.**

L'indemnisation des voyageurs relève d'une décision d'Île-de-France Mobilités.

### **Questions du Comité des usagers du RER B Nord**

#### **6. Quelle est la politique de la SNCF sur les « fameuses » mesures de régulation du trafic, qui touchent pratiquement tout le temps la branche de Mitry, et jamais la branche CDG. Pourquoi faire passer des trains à vide ? Afin d'améliorer les statistiques sur le tronçon central ?**

Le nombre de trains prévus en heure de pointe dans le tronçon central est de 20 trains par heure. Il s'agit du tronçon entre Cité Universitaire et Denfert Rochereau dans le sens Sud – Nord, et du tronçon entre Châtelet-les-Halles et Saint-Michel dans le sens Nord – Sud. En cas de ralentissement d'un train, les trains suivant prennent autant de retard et « bouchonnent ».

Ces retards ont été particulièrement fréquents entre février et novembre 2017, du fait des limitations de vitesse des trains en gare d'Arcueil Cachan, liées aux travaux du Grand Paris Express. De fait, la ligne a été privée de ses marges d'exploitation lui permettant d'amortir les petits incidents.

Pour parer à une prise de retard, il est nécessaire de supprimer ponctuellement une circulation, afin d'éviter de retarder tous les suivants. Néanmoins, la suppression d'un train est prise en dernier recours, lorsqu'il n'y a pas d'autre choix pour éviter un trop fort ralentissement global de la ligne.

Chaque train supprimé fait l'objet de mesures de régulation en accompagnement, visant à maintenir le meilleur niveau de desserte possible. La mesure de régulation la plus fréquente concerne les trains origine Massy le matin en heure de pointe (les missions « QROL »). Ces trains QROL sont terminus La Plaine Stade de France puis expédiés sans voyageurs jusqu'à Mitry (conformément au contrat passé avec Île-de-France Mobilités) où le train assure ensuite une mission commerciale vers Paris. Pour les usagers de la branche Mitry, cette mesure de régulation signifie donc un train supprimé et un temps d'attente de 6 minutes.

**7. A quand un retour des missions directes Aulnay-Paris ? Il suffit de constater le succès de la ligne K. Aussi compter le peu de nombres de passagers descendant avant Gare du Nord.**

Les lignes B et K sont complémentaires : de nombreux voyageurs utilisent la ligne K depuis les gares de Mitry-Claye et Aulnay-sous-Bois pour se rendre sur Paris et inversement.

La ligne K bénéficie depuis septembre 2016 d'un nouveau matériel, « le Francilien », dont l'arrivée a permis une nette amélioration des résultats de ponctualité et de la satisfaction voyageurs.

De son côté, la ligne B a bénéficié du projet « B Nord+ », mis en service en septembre 2013. « B Nord + » est un projet piloté par Ile-de-France Mobilités, mis en œuvre par la SNCF et qui propose une desserte omnibus de 20 trains par heure en heure de pointe entre Aulnay et Paris. Ce schéma de desserte est compatible avec la demande importante de toutes les gares entre Aulnay et Paris. Cette offre « B Nord + », conjuguée à la mise en place d'une Direction de ligne unifiée (DLU) en juin 2013 et à un Centre de commandement unique (CCU) en novembre 2013, a permis une nette augmentation de la ponctualité (+7%) entre 2013 et 2015 (passant de 83.1% à 90%).

**8. Afin d'améliorer la ponctualité, pourquoi le calendrier de renouvellement / mise à jour des infrastructures ne se fait pas plus tôt / vite ? Cette ligne, au-delà de transporter des milliers de travailleurs, relie les deux aéroports parisiens et est la première vitrine de la France pour les étrangers en visite à Paris.**

Des travaux importants ont déjà été réalisés dans le cadre du projet « RER B+ » avec un gain significatif de 7 points de régularité. Ils ont porté sur :

- la création d'une quatrième voie de circulation jusqu'au terminus de Mitry,
- la modification des tiroirs d'arrière gare et réaménagement des aiguilles en avant et arrière gare de Mitry,
- la création d'une troisième voie d'évitement au Parc des Expositions,
- un nouveau poste d'aiguillage informatisé et télécommandable pour Mitry en remplacement d'un poste à leviers, ainsi qu'une nouvelle sous-station 225kV à Mitry et l'installation d'un survolteur au Parc des Expositions,
- la refonte de la signalisation et du contrôle de vitesse,
- le rehaussement total ou partiel des quais, l'ensemble concourant à permettre des arrêts systématiques en gare,
- 8 800 m<sup>2</sup> de nouveaux abris le long des quais,

- une nouvelle machine à laver les trains,
- 23 ascenseurs et 15 escaliers mécaniques mis en place, une nouvelle passerelle posée à Drancy.

Ces efforts continuent à ce jour avec pour exemple la mise en service de la Commande Centralisée du Réseau Paris-Aulnay-Roissy-Mitry (CCR PARM), le redécoupage d'installations caténaïres, la fiabilisation de la sous-station de Drancy, etc. Un travail important de cohérence entre régénération et développement avec l'arrivée de Charles-de-Gaulle Express a été réalisé.

L'importance de la quantité de travaux sur l'axe de la ligne B nécessite un travail conséquent d'ordonnancement. Il est nécessaire de mettre en cohérence les plannings de travaux afin de ne pas impacter la ponctualité de la ligne. Les plages travaux élargies doivent impacter les premiers ou derniers trains avec le minimum de conséquences pour les clients de la ligne. Cette réflexion est réalisée en concertation avec la ligne B et présentée annuellement à Île-de-France Mobilités.

### Question du Comité des usagers de Sevrans

**9. La fermeture « organisée » du guichet de la gare de Sevrans-Livry (gare inaccessible, volets abaissés, automates hors-service) constitue une incitation à la fraude. Quelles solutions la direction de la ligne compte-t-elle apporter ?**

La gare de Sevrans-Livry n'est jamais fermée des journées entières. Son taux de fermeture par demi-journée est de l'ordre de 5%, soit 7 fermetures sur la période d'août à octobre 2017.

Deux automates de vente sont disponibles (un dans la gare et un en extérieur) pour lesquels des dysfonctionnements ont été réglés début octobre.

Concernant les lignes de contrôle, en particulier côté Sortie Parc des Sœurs, ils sont en fonctionnement depuis plusieurs semaines. Pour éviter des risques d'encombrement en sortie, ils sont parfois mis en passage libre.

### Question du Comité des usagers de la Vallée de la Chevreuse (COURB)

**10. Sur la ligne B, il y a de plus en plus de pannes techniques (signalisation, matériel...). Comment pouvez-vous faire progresser significativement la maintenance préventive pour améliorer la régularité sur l'ensemble de la ligne ?**

La maintenance préventive est en effet une piste d'amélioration de la régularité. Pour améliorer constamment nos résultats, nous travaillons maintenant sur la maintenance « prédictive ». Le programme Surveillance & Supervision, mené par SNCF Réseau, vise à déployer de nouveaux capteurs qui permettront de surveiller étroitement les installations et de détecter leur dérive avant qu'elles ne tombent en panne.

Sur la ligne B, des capteurs sont déjà installés sur des appareils de voie, permettant la mesure des efforts en temps réel. D'autres programmes sont en cours d'étude comme la

surveillance des tensions électriques des sous-stations, la surveillance continue de l'usure des pantographes ou encore la surveillance des circuits de voie.

**11. L'urgence est telle sur le RER B que les usagers ne pourront attendre 11 ans de plus pour l'arrivée des nouvelles rames et la modernisation de la ligne ! Plutôt que de partir sur la conception d'un nouveau type de matériel, une commande complémentaire de RER NG (en cours de construction pour les RER D et E) pourrait-elle être lancée ? Les constructeurs nous ont assuré que ce modèle pourrait être facilement adapté pour le RER B (voitures plus courtes, plus larges, modification de hauteur de plancher). Trois années de procédure pourraient ainsi être gagnées...**

*Réponse apportée par la RATP.*

**12. Bien que 2<sup>ème</sup> ligne la plus chargée d'Europe et future épine dorsale du Grand Paris Express, la ligne B semble bien être la laissée pour compte des priorités actuelles ! Avez-vous mesuré l'impact de la récupération des trois voies de garage de CDG2 pour le CDG Express ainsi que le passage de celui-ci, en plus de la ligne K, du TER et du Fret, sur les voies du RER B en cas de perturbations ? De même sur Massy, comment expliquez-vous l'abandon de la création de nouvelles voies de garage tant nécessaires au RER B, au profit des zones de travaux du Grand Paris Express ?**

Concernant les impacts de CDG Express sur les voies de garage du RER B en gare de CDG 2, les contraintes d'implantation du terminus de CDG Express sous la plateforme aéroportuaire nécessitent la dépose des trois tiroirs d'arrière-gare du RER B, qui assurent des fonctionnalités de réserve montée en journée, de garage-dégarage en flanc de pointe, de coupe-accroche (passage d'UM en US) en soirée, d'évacuation d'une rame avariée et de garage nocturne.

Ces positions font l'objet d'une reconstitution préalable à leur suppression, dans le cadre du projet CDG Express : quatre nouvelles positions de garages sont créées entre la gare de Parc des Expositions et celle de Roissy CDG 1. Ces aménagements infrastructurels, associés à des mesures d'exploitation pour la gestion des coupe-accroche et des rames avariées, permettent le maintien de l'ensemble des fonctionnalités.

Dans le cadre de l'enquête publique pour le projet CDG Express, la réserve n°2 de l'avis de la commission d'enquête portait sur l'établissement d'une « grille de circulation confirmant l'absence d'impact sur le fonctionnement des lignes existantes, RER B et lignes K et H du Transilien. » Les analyses ont été rendues et ont conduit à la déclaration d'utilité publique du projet.

L'analyse de l'exploitabilité des lignes B et K en situation nominale et perturbée se poursuit avec la plus grande attention et le résultat devrait en être connu en début d'année 2018.

Des études sont en cours concernant des installations supplémentaires créées à La Plaine Stade-de-France, au Bourget et à Aulnay-sous-Bois, afin notamment d'offrir des fonctionnalités de retournement nouvelles au niveau de gares stratégiques ainsi que des possibilités d'acheminement des usagers jusqu'au réseau du Grand Paris Express.

La gestion des situations perturbées est anticipée à travers, d'une part, la mise en œuvre dans le cadre du projet CDG Express d'installations supplémentaires pour le RER B, d'autre part, la définition de modalités d'exploitation entre les parties prenantes en fonction des

principaux scénarios de perturbation, dans la perspective de l'établissement d'une convention de gestion des situations perturbées visant à maintenir les objectifs de ponctualité voyageurs des lignes B et K.

Ces installations supplémentaires seront créées à La Plaine Stade-de-France, au Bourget et à Aulnay-sous-Bois et offriront notamment des fonctionnalités de retournement nouvelles au niveau de gares stratégiques et des possibilités d'acheminement des usagers jusqu'au réseau du Grand Paris Express.

S'agissant de nouvelles voies de garage à Massy, le schéma directeur du RER B Sud, dans sa version validée en Conseil d'Île-de-France Mobilités de juillet 2013, diagnostiquait un déficit en positions de garage au Sud de la ligne et identifiait plusieurs sites pour l'aménagement de nouvelles positions (Arcueil-Cachan, Robinson, Massy-Palaiseau et Saint-Rémy-lès-Chevreuse), à court, moyen et long-terme, en cohérence avec la politique de renfort d'offre sur la ligne et le planning d'arrivée du nouveau matériel roulant.

Dans sa version validée en Conseil du STIF de mars 2017, le schéma de principe du RER B Sud a finalement écarté la réalisation de positions de garages à Massy-Palaiseau à moyen-terme. En effet, la réponse à la demande de transport étant assurée à cet horizon par le déploiement d'un nouveau matériel roulant plus capacitaire plutôt que par un renfort d'offre, les positions de garages existantes ou prévues ailleurs sur la ligne (notamment à Saint-Rémy-lès-Chevreuse) suffisent à couvrir les besoins de la ligne. Les études complémentaires réalisées ont par ailleurs confirmé le caractère contraint du site de Massy-Palaiseau.

La possibilité de réaliser des positions de garages supplémentaires pour le RER B à Massy-Palaiseau reste envisageable à long-terme. Une réserve foncière au bénéfice du RER B a ainsi été arrêtée dans le cadre d'une démarche de mise en cohérence réunissant tous les acteurs du site (RATP, SNCF, SGP) et inscrite au schéma directeur de la ligne B pour satisfaire aux besoins de la ligne à cet horizon.

### Questions du Collectif des associations riveraines du RER B Robinson (CARRRO)

- 13. Doublement du tunnel central du RER B : Afin d'améliorer la situation catastrophique du RER B, nous avons proposé en 2015 via le collectif des élus du Sud dont le président est Vincent DELAHAYE, Maire de Massy, que soit réalisée une 3ème voir parallèle au tunnel central actuel Châtelet / Gare du Nord. Une faisabilité et un chiffrage de 250 M€ ont été établis par la société Rail Concept. Ce chiffrage est contesté par le STIF et l'exploitant sans que Rail Concept puisse défendre son chiffrage, en tout cas pas en la présence des associations d'usagers. Nous réitérons notre demande que cette piste soit réétudiée et que Rail Concept puisse défendre son chiffrage en notre présence.**

Au sein du schéma directeur RER B Sud, validé en 2013, le projet de second tunnel entre Châtelet et Gare-du-Nord était identifié comme projet connexe de long terme susceptible de répondre aux contraintes induites par l'exploitation du tunnel commun entre le RER B et le RER D. Ce projet nécessitait des approfondissements, en lien avec les perspectives d'évolution des besoins (demande, horizon de réalisation du Grand Paris Express) et de l'offre, et avec l'avancement des réflexions sur le remplacement du matériel roulant et l'évolution de la signalisation type CBTC (projet NExTEO).



Suite aux études réalisées ultérieurement, à l'analyse actualisée des besoins capacitaires et à la volonté d'Ile-de-France Mobilités d'accélérer le calendrier de déploiement d'un parc de matériel neuf sur la ligne, il a été considéré que l'équipement des lignes B et D par le système CBTC NExTEO serait un projet préalable à toute réflexion sur le doublement du tunnel.

**14. Automatisation du RER B dans le tunnel central : la capacité de 32 trains par heure, soit un train toutes les 112 secondes, n'est pas réalisée et on n'arrive pas à savoir si l'automatisation permettra de descendre en dessous de ces 112 secondes. Nous demandons qu'on nous dise à combien de trains par heure il sera possible d'arriver après automatisation.**

*Réponse apportée par la RATP.*

**15. Nous demandons que soit mis en place un fonctionnement indépendant des tronçons Nord et Sud du RER B lorsqu'un des deux tronçons est complètement en panne.**

Lors d'une panne complète du Nord ou du Sud de la ligne, la rupture de l'interconnexion entre RATP et SNCF est mise en œuvre. Dès lors :

- Si le problème est au Nord, le Sud de la ligne est autonome entre la gare du Nord (gare souterraine) et les branches de Robinson et Saint-Rémy-lès-Chevreuse : une fréquence de 12 trains par heure est mise en place. Dès que les travaux seront achevés sur le quai 3 en gare de Denfert Rochereau, permettant le départ en voyageur depuis ce quai, il sera possible d'injecter des trains supplémentaires (jusqu'à un maximum de 4 trains par heure), pour obtenir un débit maximal de 16 trains entre Denfert Rochereau et le Sud de la ligne ;
- Si le problème est au Sud de la ligne, le Nord de la ligne est autonome entre Gare du Nord (gare de surface) et les branches de Mitry-Claye et Aéroport Charles de Gaulle 2. Une fréquence de 10 trains par heure est alors proposée.

**16. Les usagers de la branche Robinson du RER B subissent depuis plusieurs années une situation de double peine : la plus forte irrégularité du RER B et un temps d'attente qui peut dépasser 5 minutes à Bourg-la-Reine afin de laisser la priorité au semi-direct origine St Rémy dont les retards sont systématiques. Les usagers de la branche Robinson interrogent la DLU : quelles mesures sont prévues pour gérer la convergence ? La mixité omnibus-semi directs complique la gestion horaire et nécessite un strict respect des horaires théoriques : que prévoit la DLU si ce respect est illusoire ?**

*Réponse apportée par la RATP.*

### **Question de l'association ADU LAON**

**17. Le CDG Express va-t-il impacter la ligne K ?**

Le Charles-de-Gaulle Express empruntera effectivement les voies utilisées aujourd'hui par la ligne K, le TER Paris-Laon et certains trains de marchandises. Des simulations ont été réalisées et montrent que l'insertion des trains CDG Express pourrait se faire sans dégrader les offres actuelles en situation normale. Des analyses plus précises sont en cours afin à la



fois de confirmer cette absence d'impact et de déterminer les impacts en cas de perturbation, l'ajout de nouvelles circulations et acteurs étant une source de fragilité.

### Questions du Collectif des usagers de la ligne P Paris Château Thierry

**18. Depuis plusieurs semaines, les intrusions sur les voies par des personnes sont particulièrement nombreuses et occasionnent des gênes importantes sur l'état du trafic du réseau de Paris Est entre Rosa Parks et Pantin, à plus de six reprises en un mois. Que la SNCF peut-elle faire pour endiguer durablement et efficacement cette problématique sur les gares des « tronçons » centraux ou stratégiques pour de nombreuses lignes car proches des faisceaux des grandes gares parisiennes ? Il semble impossible de mettre des portes palières à l'instar du métro, quelles sont les solutions possibles ?**

SNCF Transilien comme SNCF Réseau sont très mobilisés sur ce phénomène particulièrement pénalisant. Les mesures prises sont les suivantes :

- sécurisation des emprises par le renforcement et rehausse des clôtures, pancartage, pose de concertina, portillons et des barrières de chantiers (travaux en gare de Pantin notamment),
- travail avec les autorités pour l'identification des squats ou campements éventuels à proximité,
- incitation à la vigilance de tous les acteurs en gare (y compris les agents de sécurité) par rapport à des comportements de clients,
- rappel à toutes les personnes habilitées à circuler dans les emprises SNCF de l'obligation de fermeture systématique des portails (en particulier les entreprises intervenant sur les chantiers),
- nécessité d'adapter les procédures de sécurité en cas de présence constatée dans les emprises (alerte radio, modalités de poursuite et reprise des circulations).

**19. Sur la ligne P et le RER E, l'état du matériel roulant est plus que déplorable, ce qui occasionne des trains courts et supprimés réguliers ou la circulation des trains avec du chauffage absent et de nombreux éclairages coupés en raison de blocs moteurs hors-service. La SNCF compte-t-elle ouvrir un nouveau technicentre pour ce réseau ? L'ouverture en 2019 d'un petit atelier de maintenance à Vaires-sur-Marne ne semble pas du tout suffisante en l'état. De plus, pourquoi ne pas privilégier la réparation des rames sur des créneaux plus longs (plutôt que quelques heures) afin de répondre à cette logique commerciale absurde de remettre un train rapidement en circulation et qui tombera en panne rapidement occasionnant de nouvelles pénalités ?**

Le plan d'actions sur le matériel roulant engagé début 2016 donne d'ores et déjà des résultats significatifs en termes d'amélioration de la conformité de l'offre, avec un impact également positif sur la ponctualité.

Ce plan d'actions comporte à la fois :

- des actions permettant d'optimiser les opérations de maintenance afin d'améliorer la disponibilité des rames (recrutement massif au technicentre Paris Est de Noisy-le-Sec, élargissement de ses plages de maintenance, renforcement du dépannage...),

- des actions permettant de désaturer le technicentre Paris Est de Noisy-le-Sec (mise en œuvre progressive de la maintenance délocalisée sur le Site de Maintenance et Garage en Ligne - SMGL- de Vaires, réalisation de dépannages mobiles en dehors du technicentre...).

Ce plan d'actions du matériel roulant va se poursuivre en 2018 avec notamment l'accroissement de la délocalisation de la maintenance sur le site de Vaires (mise en service complète en décembre 2019) et le plein effet de l'élargissement des plages de maintenance au sein du technicentre Paris Est de Noisy.

**20. Les travaux sur le réseau de Paris Est sont très importants depuis de nombreuses années. Des travaux nécessaires et appréciables. Toutefois, entre la mi-juin et la mi-juillet dernier (période de fortes chaleurs) le réseau banlieue de Paris Est (ligne P/RER E) fut le seul d'Île-de-France à se retrouver quasiment paralysé sur de nombreuses branches des lignes E et P pendant plusieurs soirées. En cause, l'impact des « fortes chaleurs sur de nombreuses zones sensibles » en dehors de la compréhension logique du phénomène de dilatation sur les infrastructures. La ponctualité de ces deux lignes fut sur cette période catastrophique avec un record d'irrégularité sur les branches Paris/Meaux et Paris/Château-Thierry de la ligne P. Ce phénomène était moindre les étés précédents mais semble désormais se répéter dangereusement avec les nombreux travaux et le vieillissement du réseau. Les presque 500 000 usagers quotidiens de ces deux lignes doivent-ils s'inquiéter de passer des journées noires quand la température excède les 25°C ? Que comptez-vous faire pour empêcher un nouveau fiasco de gestion par la SNCF les étés prochains ?**

Entre le 12 juin et le 13 juillet 2017, plus de 109 000 voyageurs des lignes E et P ont été retardés. Les retards ont surtout été concentrés sur quatre jours (les 19, 20, 21 et 22 juin) pendant la semaine la plus chaude de l'été : environ 103 000 voyageurs retardés. Par ailleurs, un incident (arrachement de caténaire) dû à l'ancienneté du réseau a dégradé davantage la ponctualité le 22 juin.

Pour autant, l'année 2017 a été marquée par de très nets progrès sur le réseau de Paris Est, en comparaison avec les deux étés précédents : on constate une baisse de 75% du nombre des zones sensibles. La problématique étant liée également à un réseau vieillissant, de nombreuses zones continueront d'être traitées en 2017 et 2018.

Un plan d'action a permis de limiter l'impact des périodes de températures élevées, avec des conséquences proportionnellement nettement moindres que les années précédentes.

Les mesures prises sont les suivantes :

- Un plan d'identification et de traitement des zones sensibles mis en œuvre dès début 2017,
- A fin mai, réduction de 70 % du nombre de zones sensibles par rapport à 2016 à la même époque,
- Sur le réseau Paris-Est, sur mai et juin, 17 journées ont donné lieu à l'application de mesures de réduction de vitesse et d'adaptation du plan de transport,
- Le traitement des zones a continué sur le mois de juin, ce qui a permis un impact nul ou limité des jours de températures élevées en juillet et août (5 journées avec déclenchement) sur la ponctualité des lignes E et P.

L'arrivée précoce des températures élevées (dès le 17 mai vs 23 juin en 2016), alors que le traitement était encore en cours, explique l'impact des périodes de canicule jusque fin juin, associées aux zones de travaux de modernisation récents et en cours.

Il a été nécessaire de déclencher des mesures liées à la hausse de températures (ralentissement, adaptation de plan de transport) : 5 jours en mai, 12 jours en juin, puis seulement 5 jours en juillet et août.

Ce plan d'actions sera reconduit dès début 2018.

### Questions de l'association de l'Ourcq des Usagers des transports (AOUT)

- 21. Vous avez notamment écrit que « le remplacement du matériel AGC est crucial pour la qualité de service sur cette branche » et que « l'électrification est un atout indéniable » pour le tronçon Trilport / La Ferté Milon. Allez-vous continuer à argumenter en ce sens pour convaincre les autorités compétentes de réaliser ce projet, bien avant 2030, afin de vous permettre d'atteindre vos objectifs de fonctionnement définis par IDF Mobilités au titre des contrats quadriennaux ?**

C'est le remplacement du matériel le plus ancien (RIB+BB67400) qui est crucial pour la qualité de service de cet axe. La perspective des deux AGC supplémentaires permettra d'engager ce processus, toutefois partiellement.

Par ailleurs, au service annuel 2018, il est d'ores et déjà prévu la mise en place d'une rame AGC de réserve à La Ferté Milon le matin.

S'agissant du projet d'électrification Trilport-La Ferté Milon, l'engagement des études et procédures jusqu'à la déclaration d'utilité publique fait l'objet de discussions entre l'Etat et la Région.

- 22. La SNCF, la RATP et IDF Mobilités ont lancé conjointement une vaste campagne anti-fraude dans les transports en commun. Or, sur deux gares ferroviaires de notre branche, il arrive très souvent que des voyageurs soient empêchés de remplir cette obligation contractuelle et voyagent involontairement jusqu'à Paris sans titre de transport, en raison de pannes fréquentes des automates à Lizy-sur-Ourcq et à Crouy-sur-Ourcq. Pour être cohérent et efficace, quand allez-vous remplacer de toute urgence ces machines anciennes, alors que les dites gares sont fermées dès 9 heures ?**

Le parc des Automates de Retrait des Tickets (ART) est effectivement ancien et son programme de renouvellement, qui occasionnera des investissements importants, est prévu pour 2020.

Les automates en panne sont systématiquement signalés par les Equipes Mobiles de Ligne (EML) lors de la tournée de gares. En cas de contrôle, les voyageurs n'ayant pas pu s'acquitter de leur titre de transport du fait de cette panne, ne sont pas pénalisés.

### Questions du Collectif des usagers de la Ferté-Milon

**23. Comment peut-on avoir une réelle régularité si nous devons attendre 2021, date à laquelle les travaux d'électrification de l'axe Provins (si tout va bien) seront finis avant de changer nos RIB ? Les 2 AGC obtenus de la région Grand Est sont loin de pouvoir palier aux problèmes actuels. Nous sommes très inquiets quant à ces prochaines années, notamment par rapport à la situation de l'hivernale fin 2016 qui a été des plus catastrophiques en termes de suppressions, de gestion du matériel. Les suppressions s'enchaînent déjà depuis 15 jours.**

La perspective des deux AGC supplémentaires permettra d'engager le processus de remplacement des rames les plus anciennes (RIB+BB67400), toutefois partiellement.

Dans le cadre du plan d'actions sur le matériel roulant engagé depuis 2016, la maintenance des rames AGC fait l'objet d'un programme particulier :

- dépannage de nuit et dimanche
- renforcement du nombre d'agents ayant les compétences thermiques et mécaniques nécessaires à la maintenance et au dépannage.

Toutefois, le parc AGC est restreint et des événements externes (accident de personne, dégradation, choc...) mettent le système en tension. Dernièrement, deux rames ont dû être retirées des roulements pour réparation au Technicentre (d'une part en raison d'un accident de personne et d'autre part en raison d'un acte de malveillance sur la porte d'une cabine de conduite). Ces deux événements sont intervenus alors que d'autres rames étaient en réparation. Le parc restant a dû être utilisé à plein, désorganisant de fait les opérations de maintenance. Les conséquences sont rapidement visibles avec des sous-compositions de trains.

**24. La ponctualité passe essentiellement sur la maintenance, avez-vous de réelles solutions pour le technicentre de Noisy-le-Sec, au vue du parc matériel complètement hétéroclite de l'ensemble de la ligne P ? La maintenance est plus que déficitaire, tous les AGC sans exception roulent avec un moteur sur deux alors qu'ils ont tous été envoyés en réparation sur d'autres sites en février.**

L'apparition de restriction sur les AGC et le remplacement régulier des moteurs sont liés à l'intense utilisation de ce matériel en Île-de-France. La réponse se trouve dans la poursuite du plan d'actions du matériel roulant.

**25. Nous connaissons depuis quelques semaines des intrusions de personnes sur les voies au niveau de Pantin, ceci devient beaucoup trop fréquent, et posent un réel souci pour le trafic. Quelles solutions ?**

[Cf. réponse à la question 18]

#### **Questions du Collectif des usagers de la ligne E**

**26. Nous demandons à Monsieur PEPY la mise en place de mesures spécifiques face au problème de « personnes dans les voies régulièrement invoqué par la SNCF comme étant à l'origine d'importants retards et de suppressions sur la ligne E. Quelles mesures sont envisagées pour lutter contre ce phénomène ?**

[Cf. réponse à la question 18]

**27. Comme nous le craignons, les travaux sont régulièrement à l'origine de la suppression des premiers trains du matin et la « restitution tardive des travaux » engendre de nombreux retards sur la ligne E. Comment la SNCF peut-elle imposer à l'entreprise privée qui dirige ces travaux le respect des délais ?**

Les restitutions tardives des travaux font l'objet de la plus grande vigilance par SNCF Réseau IDF. Des actions sont régulièrement menées pour sensibiliser les opérateurs SNCF et les entreprises sous-traitantes sur ce sujet. Par ailleurs les chantiers importants font systématiquement l'objet de l'organisation de plans B en cas de difficultés et d'un suivi régulier pendant la réalisation des travaux.

Sur les lignes E et P, l'impact régularité des travaux est stable depuis 2015 à 0,2% d'irrégularité voyageurs.

**28. Le calcul de la ponctualité ne reflète pas la réalité vécue par les usagers et les pénalise vis-à-vis de leur employeur pour expliquer leurs retards. Le collectif représentant les usagers de la ligne E demande à la SNCF de revenir à des statistiques en adéquation avec la dégradation de la ponctualité observée par tous les usagers.**

Le calcul de la ponctualité s'effectue selon une méthode contractuelle, d'après :

- les comptages voyageurs,
- les enquêtes origine/destination pour connaître chaque trajet de voyageur,
- et les écarts entre les horaires et dessertes théoriques et réalisés des trains.

Le chiffre transmis mensuellement à Île-de-France Mobilités est calculé sur la journée ne reflète pas forcément le vécu des voyageurs sur les périodes de pointes.

Il est possible de choisir la période. Cette période peut être choisie sur la journée demandée sur le site <http://maponctualite.transilien.com>

**Questions de l'Association des usagers de la ligne Paris-Dreux (AUPADRE)**

**29. Quelles sont les mesures prises sur la régularité des trains ? Notamment sur l'axe Paris-Dreux en raison de la faiblesse des fréquences sur la ligne.**

A fin octobre, la ponctualité cumulée sur l'année 2017 de la Ligne N était de 90% et celle de l'axe Paris-Dreux de 87,5%.

La ponctualité de la Ligne N a été très affectée en 2017 par différents événements :

- Des causes externes telles que de la malveillance, des colis suspects, des suicides, des personnes sur les voies, des causes météorologiques... ;
- Des dérangements d'installation (passage à niveau, signalisation ou voie) ;
- Les grands travaux réalisés cette année sur la Ligne notamment pour la préparation de l'arrivée du Grand Paris Express en gare de Clamart et les travaux de l'avant gare de Paris Montparnasse liés à l'ouverture de la ligne à grande vitesse vers Bordeaux et Rennes ;
- Des opérations importantes telles que le renouvellement des voies et du ballast sur l'axe Paris-Dreux réalisé en 2016, ou le renouvellement d'appareils de voie en 2017

à Marchezais. Ces opérations visent à rajeunir l'infrastructure pour diminuer les causes de non ponctualité.

Actuellement, des études sont en cours relatives à la régénération du poste d'aiguillage de Dreux qui deviendra à terme, un poste d'aiguillage informatisé.

Afin d'améliorer la ponctualité de la Ligne, nous menons un important travail d'anticipation des conséquences des périodes de travaux sur l'infrastructure, des fortes chaleurs ou d'adhérence dégradée. Tous les collaborateurs de SNCF Transilien et SNCF Réseau sont sollicités sur ce sujet.

Par ailleurs, des actions impliquant l'ensemble des équipes sont mises en œuvre pour améliorer la qualité de l'information voyageurs en gare et à bord des trains.

En ce qui concerne le matériel roulant (VB2N, ainsi que les locomotives de la Ligne N), la fiabilité reste une priorité et une animation régulière est réalisée sur les gestes métiers des conducteurs.

A moyen terme (à partir de fin 2019) un nouveau matériel roulant, les regio2N Ile de France, sera progressivement déployé sur la Ligne N.

### **30. Quelles sont les mesures prises sur l'amélioration de l'information en temps réel en gare et dans les trains (nouveaux outils, canaux de communication) ?**

Trois projets concourent à l'amélioration de l'information en temps réel en gare et dans les trains :

- D'ici mi-2018 : cohérence et réactivité : le projet « ICSU » qui conduira à centraliser l'information au Centre opérationnel de la Ligne pour l'ensemble des canaux (gare, trains, digital)
- Dès début 2018 : le SIVE (Système d'Information Voyageurs Embarqué) Communicant permettra d'envoyer des informations visuelles et sonores dans les trains à partir du centre opérationnel.
- 2019 / 2020 : projet IENA - modernisation de l'information en gare avec de nouveaux visuels d'écrans, plus lisibles (alertes pour les trains courts, les changements de voie,...), plus complets (des infos sur la charge des trains), et plus précis (visualisation de la localisation des trains en temps réel).

### **31. Quels sont les critères retenus pour le mode de calcul des retards ? Un train supprimé même à la dernière minute génère 30 minutes de retard pour le voyageur et cela n'entre pas dans les statistiques.**

Chaque jour, avant le départ des premiers trains, l'outil de Transilien affecte en théorie les voyageurs sur les trains qui leur permettent d'effectuer le parcours qu'ils veulent réaliser.

Si le train sur lequel les voyageurs étaient affectés en théorie est supprimé (dans la journée ou au dernier moment), l'outil va rechercher le train le plus proche qui va leur permettre de réaliser leur voyage. Le retard du voyageur correspondra à l'écart horaire calculé entre l'arrivée théorique du train sur lequel il était initialement programmé et l'horaire réel de leur arrivée à destination.

On peut donc dire que lorsqu'un train est supprimé, même à la dernière minute, les voyageurs qui se trouvent réaffectés accusent un retard correspondant au retard réellement subi.

### Question du Collectif Seine Rive droite

**32. Qu'en est-il du projet de remise des trains semi-directs à la pointe du matin en gare de Fontaine Le Port Ligne R, sans correspondance en gare de Melun ? Ce dossier est ouvert auprès de S. BEAUDET depuis 2014 et des actions sont menées depuis 2008, date de mise en place du cadencement.**

La ligne R fait actuellement l'objet d'études dans le cadre de l'élaboration de son schéma directeur. A ce titre, la SNCF est chargée par Île-de-France Mobilités d'étudier les conditions nécessaires à un renforcement d'offre de la ligne R pour répondre à l'augmentation de la fréquentation en gare de Melun.

Une des options de renfort étudiée pourrait permettre le prolongement de quelques navettes de la Rive Droite jusqu'à Paris.

### Questions du Comité des usagers Sud Seine et Marne (CODUT)

**33. Est-il possible que le Corail Intercités puisse s'arrêter en gare de St Pierres lés Nemours et à Souppes ?**

Les arrêts sont techniquement possibles. Leur faisabilité doit être étudiée au cas par cas selon les contraintes de sillons. La politique d'arrêt de ces trains est définie par leur autorité organisatrice, à savoir le Conseil régional du Centre Val-de-Loire à compter du 1er janvier 2018 (il s'agit de l'Etat aujourd'hui), en lien avec Ile-de-France Mobilités.

**34. Les usagers de la ligne R souhaiteraient plus d'informations en gare et dans les trains, notamment lors de situations perturbées.**

L'information voyageurs de la ligne R connaîtra des améliorations significatives dans les mois qui viennent grâce :

- Au déploiement des Regio 2N, équipés du Système d'Information Voyageurs Embarqués (SIVE) : via des écrans plats dynamiques placés sur les plateformes, les centres opérationnels Transilien diffusent directement l'information à bord des trains. Ainsi, à tout moment, les voyageurs connaîtront le nom et le nombre d'arrêts que comporte leur trajet, sa durée réactualisée. Le déploiement des Regio 2N sur la ligne R commencera en décembre 2017.
- A la mise en place en novembre 2017 en gare de Melun d'un PIVIF (point information voyageurs) dédié à la ligne R. Avec ses agents dédiés, ce PIVIF permettra un saut qualitatif de l'information voyageurs sonore et visuelle dans les gares à destination de l'ensemble des voyageurs de la ligne R.
- A la modernisation des systèmes d'information voyageurs Transilien à partir de 2018 avec le déploiement des systèmes SOLFERINO (modernisation de la supervision du



trafic ferroviaire en temps réel pour les acteurs opérationnels, à partir de fin 2017), ICSU (mise en cohérence de l'information voyageurs et sélection des canaux et cibles de diffusion, à partir de fin 2017) et IENA (amélioration des annonces sonores automatisées, des annonces sonores en direct à partir des PIVIF, des affichages sur les écrans en gare, à partir de fin 2018).

### Questions du Collectif des associations environnementales de la boucle de la Seine (CADEB)

#### **35. Peut-on espérer une amélioration rapide des conditions de transport des RER et Transilien : ponctualité, moins de suppression de trains, meilleure information du voyageur.**

Le train est un mode de transport lourd, dont l'amélioration s'appuie notamment sur deux sujets majeurs : les infrastructures et le matériel roulant, qui nécessitent des investissements de long terme.

Pour autant, SNCF conduit avec succès des refontes d'offre pour adapter l'offre de transport aux évolutions des besoins. D'un point de vue technique, un certain nombre de méthodes ont fait leur preuve (analyse des flux clients, tracés horaires avec gestion de conflits, utilisation d'outil de simulation de la robustesse de l'offre, dédicace des moyens matériel, simplification des missions...) ; ces solutions sont mises en œuvre en fonction des problématiques spécifiques rencontrées sur chaque territoire. En termes de méthode, nous travaillons sur une approche basée sur un diagnostic territorial et des solutions co-construites avec les élus locaux, les associations d'usagers et Île-de-France Mobilités.

L'adéquation de l'offre de transport aux besoins des Franciliens dépend aussi en grande partie de l'évolution démographique et socio-économique en Ile-de-France (bassins d'emploi, lieux de vie, évolution des modes de vie). Les besoins de mobilité changent, c'est pourquoi SNCF tend à s'adapter aux nouvelles attentes de ses clients en développant de nouveaux services (appli multimodale pour informer les voyageurs, services en gares, optimisation du parcours, etc.).

#### **36. Peut-on espérer la liaison banlieue à banlieue sans passer par Paris par la mise en chantier rapide de la phase 2 du T11 Express : liaison ouest (Epinay-sur-Seine – Satrouville) et Est (Le Bourget – Noisy-le-Sec) ?**

Les études d'avant-projet de la phase 2 Est et Ouest ont été expertisées par Île-de-France Mobilités en 2015-2016. Les enquêtes parcellaires pour l'Ouest et complémentaires pour l'Est ont été effectuées en juillet 2016 et ont reçu un avis favorable des Préfectures 78, 93 et 95.

Les demandes d'arrêtés de cessibilité ont été déposées auprès des préfectures entre juin 2017 et septembre 2017. Les acquisitions foncières sont réalisées uniquement sur mise en demeure des propriétaires concernés par les arrêtés de cessibilité.

A ce jour, il n'y a pas de décision arrêtée sur la poursuite des études et la reprise du projet.

#### **37. Peut-on espérer la liaison banlieue à banlieue sans passer par Paris par la mise en chantier rapide du T13 Express depuis Achères à Saint-Cyr (desservant entre autre Poissy, Saint-Germain en Laye) ?**

Les travaux de réalisation de la phase 1 du Tram 13 Express de Saint-Cyr l'Ecole à Saint-Germain en Laye ont démarré. La date de mise en service commerciale est prévue à l'horizon 2020. Le calendrier nécessite encore certains ajustements.

Les études préliminaires et le schéma de principe de la phase 2 ont été approuvés par Île-de-France Mobilités à l'été 2017. L'enquête publique aura lieu du 4 janvier 2018 au 5 février 2018. Par la suite, il est prévu en 2018 des études d'AVP sur le tracé retenu à la suite de l'enquête publique complémentaire.

Le tour de table des financements n'est pas encore bouclé pour envisager un démarrage des études d'avant-projet en 2018. La mise en service de la phase 2 d'Achères à Saint-Cyr serait prévue pour fin 2025 en cas de bouclage des financements.

### Questions de Horizon Employeur

**38. Du point de vue de l'usager, il semble y avoir une nette opposition entre :**

- **L'objectif affiché par les pouvoirs publics de construire des dizaines de milliers de logements supplémentaires chaque année en Île-de-France**
- **La situation de saturation constatée de plus en plus fréquemment sur les réseaux de transports en commun (et sur les réseaux de voirie, de qui impacte également le fonctionnement des réseaux bus et cars)**

**Certes, des renforts d'offre sont mis en place, des ajustements de desserte sont réalisés comme sur les lignes A ou L, les matériels roulants ont été renouvelés, en accordant de moins en moins de places assises et de plus en plus de places debout, mais on voit que les infrastructures fixes ne suivent pas (saturation de la gare de La Défense, à commencer par la circulation verticales depuis le niveau RER A, en continuant par la zone frontière entre RATP RER A et SNCF, et en terminant par l'exiguïté des quais du tramway T2, pour ne prendre que ce seul exemple). A votre avis, à quoi ressembleront les réseaux à horizon 2025-2030 ? Seront-ils aussi utilisables qu'aujourd'hui (alors que la situation est déjà localement difficile) ou faut-il s'attendre, même avec des périodes de pointe très élargies, à devoir passer la moitié de son temps de transport rien que dans les accès et les correspondances ?**

Les projets de transport sont, en général, connus des années avant leur réalisation finale. Aussi, nous sommes en faveur d'une coordination efficace entre les projets d'urbanisme – généralement connus 2 ou 3 ans à l'avance – et les projets de transport qui ont une temporalité plus longue.

Les réseaux de transport à horizon 2025-2030 sont, pour l'essentiel et à l'exception de nouveaux arbitrages, déjà connus. Il s'agit du programme de la Société du Grand Paris, des schémas directeurs des RER et des projets de tram. Ceux-ci sont déjà en instruction par Île-de-France Mobilités, l'Autorité Organisatrice des Transports en Île-de-France. L'un des facteurs de succès sera l'efficacité des accès et des correspondances entre les différents de transports. Cette thématique méritera une attention particulière dans les prochaines années.

Les grandes orientations à attendre sont les suivantes :

- Un renouvellement de l'infrastructure et du matériel roulant, qui améliorera le taux de disponibilité du système ferroviaire,
- Une modernisation des systèmes d'exploitation, qui apportera la robustesse attendue pour la zone hyperdense francilienne,
- La réalisation du Grand Paris Express, qui renforcera le maillage du réseau.

### Questions de l'association Plus de trains

**39. L'exploitation du RER A et la suppression de la relève : Nous avons été très impliqués dans la concertation pour améliorer le RER A, qui débute le 10 décembre avec la refonte des horaires. Cette refonte c'est un acte de responsabilité très fort de la part des élus d>IDFM et des élus locaux et, même si nos responsabilités sont plus limitées, des associations d'usagers : nous avons accepté une baisse jamais vue du nombre de trains pour améliorer autant que faire ce peut le manque patent de fiabilité des branches de banlieue de cette ligne, malgré de lourds investissements pour avoir des trains tout neufs. Pendant cette concertation, nous avons vu une RATP et une SNCF qui n'ont vraiment pas l'habitude de travailler ensemble, qui chacune garde bien leurs méthodes, qui demeurent avant tout rivales, qui chacune avait son directeur et ses équipes. Pourtant, le RER A c'est un orchestre à coordonner chaque jour à la dizaine de secondes près, tout le temps (l'image vient de vos dirigeants de ligne). Et un orchestre ça fonctionne avec un chef, pas deux. L'usager se moque de vos rivalités : il veut que tout soit en œuvre pour que ça fonctionne ! Et c'est à vous, dirigeants, de changer la culture de vos entreprises pour que cessent ces rivalités, ces prés carrés sur le RER A, qui nuisent à notre vie quotidienne. Sur le RER B, cette révolution s'est faite et, si tout est loin d'être parfait, l'usager ne peut pas vous reprocher le manque de collaboration. Sur le RER A, c'est tout l'inverse et les pas sont extrêmement lents : avec IDFM et les élus nous avons dû négocier pied à pied le commandement unique, pourtant une évidence pour tous les experts. Vous devez voir le symbole que représente le maintien de la relève de conducteur à Nanterre pour les usagers. Il crée un sentiment de seconde classe auprès des usagers des branches Cergy et Poissy, les moins ponctuelles, par rapport à ceux de Saint Germain, moins entassés, dont le RER arrive bien souvent après et repart avant. N'avancez pas les arguments techniques : vos meilleurs experts ont passé des heures à nous expliquer, nous avons écouté, questionné, et n'avons pas du tout été convaincus : oui la suppression de la relève ne réglera pas tout, mais elle réglera une partie des problèmes pour Cergy et Poissy. Les pannes techniques, les accidents de voyageurs : c'est pénible mais il faut faire avec. Le manque de collaboration, le traitement inéquitable entre branches : ce sont des sujets qui se règlent, les supporter au jour le jour et les voir trainer depuis si longtemps crée beaucoup de frustration, d'irritation voire de colère chez nombre d'usagers. La décision doit venir d'en haut, elle doit venir de vous: quand allez-vous mettre fin à cette relève, dont la suppression exigée par un Président de la République (!) il y a près de 10 ans a été ignorée ? Quand allez-vous accepter la transparence sur ce dossier ? Quand allez-vous cesser ce jeu du chat et de la souris avec les élus de tous bords qui vous demandent d'y mettre fin depuis tant d'années ? Quand allez-vous vous asseoir à la place de celui à qui vous fournissez un service, appelez-le usager ou client, sur la relève de conducteur comme sur tous les sujets d'exploitation de cette ligne ?**

La concertation est la meilleure preuve que RATP et SNCF travaillent main dans la main et accroissent leur collaboration.

Celle-ci a pris forme puisque depuis 3 ans, un coordinateur RATP est présent au Centre opérationnel Transilien de Paris Saint-Lazare et réciproquement, un coordinateur SNCF est présent au PCC de Vincennes. Cette première mise en place a déjà nettement amélioré les échanges entre les opérateurs.

De plus, fin 2016, une Direction d'exploitation de ligne unifiée a été créée, préambule au Centre de Commandement Unifié (CCU) du RER A qui sera mis en place en décembre 2018. A cette échéance, les opérateurs SNCF et RATP de cette ligne seront tous regroupés dans ce CCU. La gestion de la ligne gagnera en fluidité et l'information des voyageurs gagnera en qualité et en cohérence.

En ce qui concerne le temps d'attente à Nanterre Préfecture, la raison majeure tient avant tout au fait qu'il y a une double convergence de lignes à cet endroit :

- dans le sens de Cergy /Poissy, il s'agit de la convergence avec la ligne L3 en provenance de St Lazare
- dans le sens de Paris, il s'agit de la convergence des trains en provenance de St Germain-en-Laye

**40. Nous sortons de trois semaines très difficiles sur le réseau Saint Lazare, nombre des fortes perturbations étaient expliqués par des rails cassés, des fins de travaux tardives, des aiguillages en dérangement ou des signaux en panne. Cela fait 4 ans que SNCF Réseau et SNCF Transilien nous expliquent que ça y est les moyens sont mis pour rénover le réseau. On voit à la quantité de dérangements liés aux travaux qu'il se passe des choses. Mais les soucis semblent toujours aussi nombreux et il y a une absence complète de confiance, aggravée par une réelle opacité. Les élus locaux, les associations d'usagers et les citoyens n'ont aucune visibilité sur l'état réel du bien public qu'est le réseau ferroviaire, sur les travaux qu'il serait nécessaire de réaliser, sur les choix que vous effectuez pour planifier ces travaux et ensuite sur leur bonne exécution. Nous vous demandons de mettre en place des outils, reportings et données permettant à chacun de comprendre l'état du réseau et les choix qui sont réalisés. Permettre ainsi le challenge est une condition sine qua non pour commencer à rétablir la confiance.**

Les difficultés des lignes L, A et J depuis début septembre portent essentiellement sur des problèmes de matériel roulant : conjonction de matériel vétuste donc moins fiable qui tombe davantage en panne. Par ailleurs, les capacités de maintenance des ateliers de St Lazare sont réduites depuis de nombreux mois pour deux raisons majeures :

- Le remplacement du « tour en fosse » qui sert à reprofiler les essieux des trains. Durant 8 mois, les rames ont dû être envoyées dans d'autres technicentre d'Île-de-France pour ce type d'opérations. Le nouveau « tour en fosse » de St Lazare sera opérationnel en novembre.
- Des travaux d'adaptation de nos ateliers en vue de la maintenance du Francilien (création de passerelle pour travailler sur les organes placés en toiture).

Il y a bien eu un effet cumulatif de divers incidents affectant les lignes L, A et J, d'origine Réseau, et concentrés sur quelques semaines. Ils ont pour certains comme origine des dérangements d'installation intermittents et répétitifs, et dont l'effet a effectivement été amplifié par les indisponibilités matériels. Pour autant cela ne remet pas en cause la tendance observée d'amélioration de la ponctualité « Réseau » depuis 2014 (supérieure à 4% en 2013, 2014 et 2015, et inférieure à 3% en 2017).

Les opérations de renouvellement de la voie et des appareils de voie pour atteindre des standards de haute performance sont prévues sur 10 ans de 2013 à 2022. Nous sommes à la moitié du chemin à parcourir.

- Les sous-stations de traction fournissant l'énergie électrique aux trains seront renouvelées entre 2019 et 2024, afin de satisfaire la demande supplémentaire liée à l'augmentation du trafic et à la modernisation du parc de matériel roulant.
- Ensuite commenceront les opérations massives de renouvellement des postes d'aiguillage et la modernisation de l'exploitation, elles s'étaleront sur près de 10 ans de 2022 à 2031.
- En ce qui concerne la caténaire, en raison de son âge relativement jeune sur LAJ, la régénération massive n'est pas attendue avant les années 2030.
- Les ouvrages sont régénérés au fur et à mesure que leur état le nécessite, avec quelques grands jalons à venir : Marly 2018, Petit Berthier 2022 à 2024, Grand Berthier 2030 à 2040.

### Question de l'AUT Plaine Commune

**41. La problématique de la fiabilisation de la sous-station électrique de Drancy aujourd'hui défaillante semble avoir été identifiée de longue date puisqu'elle figurait dans les projets de modernisations connexes à la mise en service du CDG Express. A la lumière du sérieux de l'incident survenu voici quelques jours, n'est-il pas possible d'anticiper les travaux envisagés (quitte à refaire un avenant financier ultérieur avec le consortium CDG Express) ?**

Sur la ligne B du RER, la nécessité de renforcer et fiabiliser l'alimentation électrique est apparue en concordance avec la mise en œuvre du service « RER B Nord + ». La sous-station de Mitry a ainsi été traitée en 2012 pour un montant de 6,6 M€. La sous-station de Revest ayant fait l'objet d'une opération en 1998. Seul le renforcement et la fiabilisation de la sous-station de Drancy était à réaliser. Cette nécessité a été réaffirmée par l'étude de criticité RER B en septembre 2013.

Un projet a ainsi été monté pour renouveler le transformateur de la sous-station de Drancy, augmenter la puissance disponible (la porter à 60 MVA), installer un second transformateur et une ligne haute tension en secours. Ce projet est financé par SNCF Réseau.

Ces travaux d'un montant total de 9 M€, ont démarré en 2017 pour une mise en service prévue en juin 2018. Le premier des deux nouveaux transformateurs est en cours d'acheminement par transport exceptionnel. Sa mise en exploitation est prévue pour fin novembre 2017.

**42. Après une période de rodage, la régularité du T11 Express s'améliore. Toutefois, le dépannage d'une rame en panne (remorquage au Bourget puis envoi au centre de Noisy) s'avère extrêmement long (plusieurs heures d'interruption des circulations) en raison de la réglementation ferroviaire nationale. Le fait de disposer de voies dédiées étanches aux autres circulations permettrait de dispenser de procédures sans objet, permettrait d'alléger la réglementation ferroviaire en l'adaptant au contexte. Un dossier en ce sens a été préparé par**

**la direction de Transkeo. Quelle suite la SNCF et les autorités de sécurité ferroviaire souhaitent-ils y donner ?**

Le Tram 11 Express emprunte en effet les voies du Réseau Ferré National et doit respecter sa réglementation, différente de celle d'un réseau de Tramway. Un certain nombre d'évolutions a déjà été mis en œuvre, permettant ainsi de gagner en souplesse tout en garantissant la sécurité des circulations. D'autres mesures à moyen et long terme ont été identifiées et sont à l'étude entre SNCF Réseau et l'exploitant.

**Questions de l'association CIRCULE**

**43. Le RER C est congestionné dans le tronçon central Paris intra-muros. Même hors période de travaux, la SNCF ne parvient pas à tenir le rythme nominal de 24 trains par heure, alors que de l'autre côté de la Seine le RER A affiche 30 trains par heure depuis 1987. 25% d'écart depuis 30 ans ! La SNCF promet que le système Nextéo résoudra le problème. A-t-on l'engagement formel de la SNCF que le système Nextéo sera en place dès la prochaine génération de rames du RER C en 2026 ?**

Le projet NEXTEO de développement d'un système de signalisation de type CBTC sur le Réseau Ferré National a été officiellement lancé en 2010 avec pour première application le projet EOLE, de prolongement du RER E à l'Ouest. En effet, ce système était indispensable pour répondre aux exigences d'un intervalle de 108 secondes entre deux trains pour faire circuler les nécessaires 28 trains par heure, devant transporter les près de 700 000 voyageurs attendus sur EOLE.

La seconde priorité concerne les tronçons communs des lignes B et D, pour lesquels les études d'avant-projet ont commencé.

L'avancement des développements et les premières intégrations sur ces lignes, ne peuvent qu'accélérer les délais de déploiements aux autres lignes le nécessitant.

Ce système qui augmenterait techniquement la performance en termes de débit et de robustesse des circulations dans le tunnel du RER C, ne peut se réaliser que sous réserve que les infrastructures au sol soient adaptées (balises et performances des voies) et que le matériel roulant le reconnaisse (ce qui n'est pas le cas avec l'actuel matériel roulant de la ligne C).

Un tel projet et le financement associé ne peut donc se concevoir qu'avec une vision cible de la desserte du RER C (évolution des flux voyageurs, besoin en nombre de trains pour les transporter, débit nécessaire).

Le schéma directeur du RER C reste en suspens suite au moratoire de 2009 par Ile-de-France Mobilités (ex-STIF), ne permettant pas d'avoir une vision cible stabilisée ni d'un besoin de NEXTEO pour répondre aux enjeux de développement et d'amélioration de la performance et de la robustesse d'exploitation de cette ligne aux nombreuses branches. Des solutions d'aide à la régulation et à la fluidification des circulations de « type ATS+ » sont néanmoins à l'étude.

Dans l'immédiat, une démarche de co-construction de la desserte du SA2020 a été lancée afin d'améliorer la robustesse d'exploitation actuelle et de résister au mieux à la forte augmentation des travaux entre 2020 et 2025.



- 44. Sachant que lors de la concertation sur la refonte de l'offre RER C en juillet 2017, la SNCF a indiqué qu'il faut 12 ans de travail pour mettre en place Nextéo, pouvez-vous nous dire précisément combien de personnes à la SNCF travaillent en ce moment exclusivement sur le projet Nextéo pour le RER C ? Ou à défaut d'exclusivité, combien d'équivalents temps plein ?**

Une équipe projet de plusieurs dizaines de personnes travaille sur le projet NEXTEO à la SNCF mais le déploiement de ce projet doit s'articuler avec le calendrier de déploiement sur les autres lignes prioritaires (E,B et D) et une expression de besoin à préciser (cf. réponse précédente).

- 45. La SNCF n'a pas été en mesure jusqu'à présent de mener les études préparatoires aux travaux de la gare de Brétigny-sur-Orge. De ce fait, un retard important est acté. La suppression de la liaison Juvisy-Massy-Versailles et sa substitution partielle par le tram-train Evry-Massy (T12) risque ainsi d'intervenir avant les travaux de Brétigny-sur-Orge. Le site actuel de la concertation sur les travaux de Brétigny indique un terminus provisoire des missions Z6 (CIME, CITY, VICK et VITY) à Juvisy-sur-Orge. La situation sera alors dramatique pour la gare de Savigny-sur-Orge qui verrait sa desserte réduite à 4 trains par heure en heures de pointe. La réduction de desserte à Savigny-sur-Orge (14 000 montants par jour) est-elle réellement planifiée ?**

Une démarche de concertation avec les territoires a été lancée à la demande d'Île-de-France Mobilités, afin de construire un plan de transport 2020-2025, permettant au RER C de réaliser ses nombreux travaux de modernisation, et à la SNCF de proposer à Île-de-France Mobilités une offre plus robuste et plus adaptée aux flux voyageurs, en anticipant et accompagnant les évolutions de transport impactant le RER C.

Un premier groupe de travail a eu lieu début juillet pour partager le diagnostic global et territorial de la ligne, en éclairant les problématiques des gares et des dessertes du RER C, et échanger sur la double situation d'urgence, la qualité de la production du RER C n'étant pas satisfaisante depuis de nombreuses années et le volume de travaux de modernisation devant atteindre des montants jamais atteints sur le RER C, à hauteur de 350 M €/an à partir de 2020.

La démarche de co-construction du plan de transport se poursuivra en 2018 pour finaliser l'offre 2020, qui devra se réaliser à moyens constants (infrastructures, matériel roulant), et prendra en compte les besoins de transport du territoire de Savigny.

#### **Questions du Collectif des usagers Paris-Provins**

- 46. La sécurité : nous avons bien noté une mobilisation de la sécurité à quai. Cependant, la sécurisation à bord des trains devient plus que nécessaire. En effet, depuis des mois, la SNCF nous promet des actions qui à date d'aujourd'hui sont inexistantes ou du moins pas visibles. Depuis septembre, la situation des de plus en plus critique. Les fumeurs envahissent les trains, des bagarres ont lieu, certains usagers préfèrent voyager debout plutôt que d'aller s'asseoir dans les « boccas », endroits que les fumeurs se sont octroyés. Mais au-delà de la problématique des « fumeurs », nos trains subissent beaucoup d'actes de malveillance qui engendrent par la suite des départs de rames en maintenance et par conséquent des trains en sous-composition, voire des suppressions. Il a été soulevé à plusieurs reprises la question**



**d'une antenne SUGE sur notre ligne. Malgré les retours négatifs à ce sujet, ne devriez-vous pas éradiquer les incivilités, les casses... ? Ce serait des départs en maintenance en moins.**

La ligne P est confrontée depuis de longues années à la présence de fumeurs dans ses trains, principalement sur l'axe Paris-Meaux-Château, mais également sur les axes Provins et Coulommiers. Ces phénomènes dégradent le service offert aux clients et créent un sentiment d'insécurité du fait de l'agressivité de certains fumeurs. Cette infraction à la règle scandalise bon nombre de clients, sentiment largement relayé par les associations et les médias.

De nombreuses actions sont menées pour éradiquer le fait fumeur. Depuis le mois de septembre 2016, une action résolue notamment de la sûreté ferroviaire, massive, dans la durée et avec des moyens innovants, est menée en partenariat étroit avec les autorités (Police, Justice, Ville de Meaux). A fin mars, environ 550 procès-verbaux pour faits fumeurs avaient été dressés.

Par ailleurs, Transilien a mis en place en avant-première début juin 2017 le contrôle en civil sur cette ligne. Cette nouvelle méthode de contrôle a pour but de lutter contre la fraude mais également contre les incivilités. Le fait pour les contrevenants de ne pas pouvoir anticiper l'arrivée des contrôleurs doit permettre de fragiliser leurs actes de malveillance et d'établir des procès-verbaux. Cette nouvelle mesure doit apporter des effets positifs sur l'ambiance à bord ; les retours clients sont très positifs.

**47. La maintenance : l'état du matériel roulant est de plus en plus déplorable, ce qui occasionne régulièrement des trains courts. Comptez-vous ouvrir un nouveau technicentre pour ce réseau ? Même, s'il est prévu d'ouvrir un atelier en 2019 à Vaires-sur-Marne, cela ne semble pas suffisant au vu de l'état actuel. De plus, il n'est pas rare que les rames en maintenance soient remises en circulation le soir, très tardivement. Par conséquent, la régularité des horaires des trains n'est pas respectée (pour exemple le train de 18h16 qui part régulièrement à 18h32) et il n'est pas rare que ces mêmes rames tombent de nouveau en panne peu de temps après la sortie. Ne serait-il pas plus judicieux de prévoir une maintenance sur des créneaux plus longs plutôt que de vouloir remettre en circulation des trains rafistolés ?**

[Cf. Réponse à la question n°19]

**48. La communication : bien qu'une amélioration est à constater, les voyageurs manquent souvent d'information dans les trains. Est-ce que des solutions à court terme, autre que la formation des conducteurs pour la communication, peuvent-être envisagées ? Il existe également un gros problème actuellement qui entraîne de gros débordements en gare, voire des traversées de voies pour rejoindre le bon quai. Les informations, qui pourtant sont connues, arrivent trop tard si ce n'est pas du tout. Ce sont les usagers eux-mêmes qui transmettent l'information sur le collectif quand ils l'ont via le conducteur, par exemple.**

Dans les AGC, seuls les conducteurs ont la possibilité de diffuser de l'information à bord. Un travail managérial est en cours pour accroître le volume d'informations auquel ils ont accès de la part de ses interlocuteurs au sol.

Sur la Ligne P, dans les rames Francilien, le SIVE (Système d'Information Voyageurs Embarqué) Communicant est en cours de déploiement. Il sera possible dès 2018 d'émettre des messages en provenance du Centre opérationnel directement à bord.