

Comité de ligne RER B

Relevé des échanges de la réunion du 27 novembre 2023

La liste des présents figure en annexe.

La séance est présidée par M. Grégoire DE LASTEYRIE, Conseiller régional d'Ile-de-France délégué aux mobilités durables, Vice-Président d'Ile-de-France Mobilités, Président de la Communauté d'Agglomération Paris-Saclay et Maire de Palaiseau.

* * * * *

* *

Introduction

M. DE LASTEYRIE remercie les participants pour leur présence nombreuse à ce comité de ligne, qui est un rendez-vous important. Son introduction sera brève, le RER B étant l'objet de beaucoup d'actualités, tant dans sa partie modernisation que dans sa partie exploitation, avec de nombreux points à examiner ensemble. Les slides sont assez détaillées et les équipes présenteront le bilan annuel rapidement pour laisser la place aux échanges. Seront notamment évoqués le matériel roulant actuel, sa modernisation et le nouveau matériel. Comme à l'accoutumée, il sera également question des chantiers de l'année qui s'annonce.

Par ailleurs, M. DE LASTEYRIE indique que M. RAMETTE présentera l'audit qu'il a remis à la Présidente, Mme PÉCRESSÉ, sur les questions qui concernent ce comité, et il l'en remercie. Pour que chacun puisse s'exprimer, il conviendra de cibler les questions sur chaque partie et de ne pas anticiper celles qui trouveraient peut-être réponse ensuite. Il s'agit d'être synthétique dans les questions comme dans les réponses.

1. Bilan annuel

- ***Ponctualité Voyageurs***
- ***Ponctualité inacceptable***
- ***Répartition par famille de causes***
- ***Les 6 incidents majeurs de 2023***
- ***Fréquentation Voyageurs***
- ***Bagages abandonnés***
- ***Malaises voyageurs***
- ***Impacts chantiers de l'année 2023***
- ***Travail robustesse des plans de transport en lien avec ces contraintes***
- ***Nouvelles contraintes sur nos infrastructures***
- ***Événements 2023***
- ***Les défis à venir - 2024***
- ***Conclusion ponctualité***

Mme WITTERSHEIM, présidente du comité des usagers du RER B en vallée de Chevreuse (COURB), explique que les usagers, surtout ceux de la banlieue Sud, en tout cas ceux qui font tous les déplacements jusqu'à Paris, voire au delà, ressentent une réelle souffrance. Il faudrait vraiment prendre conscience que la situation est bien plus dégradée que ne l'affiche la Direction de Ligne Unifiée (DLU). En heure de pointe, les usagers ont l'impression d'être souvent en régulation. D'ailleurs, il n'a pas été question dans la présentation du nombre de trains qui passaient réellement dans le tunnel. Les voyageurs connaissent quasiment deux fois par semaine des débarquements à Orsay, par exemple, le soir, puis un direct Saint-Rémy. Il en est de même dans l'autre sens.

À ce sujet, Mme WITTERSHEIM note ses temps de déplacement pour corroborer les retours faits par les usagers. Depuis le mois de septembre, en heure de pointe, le temps de parcours de 35 minutes prévu par la grille horaire n'est absolument pas respecté. Il l'a été sur un seul trajet sur 30 depuis le mois de septembre. Un vrai problème se pose avec cette grille horaire, comme elle le précise depuis deux ans, mais il persiste. En outre, depuis le mois de septembre, la ponctualité à moins de 6 minutes est plutôt de 64 ou 60 %. Elle ne peut donc pas dire que la situation soit satisfaisante en heure de pointe.

Aussi, Mme WITTERSHEIM insiste vraiment sur ce point, car la situation que vivent les usagers n'apparaît pas assez au travers des résultats qui sont remontés.

M. VIGIER, maire de Bures-sur-Yvette et président de l'association des villes du RER B Sud, remercie M. DE LASTEYRIE et toutes les équipes pour l'organisation de ce comité de ligne. Il partage l'analyse de Mme WITTERSHEIM sur le ressenti des usagers sur la partie Sud. Jamais autant de travaux, de tentatives de régulation, n'avaient été effectués. Et pourtant, le retour reçu de la part des concitoyens sur le terrain fait ressortir beaucoup de décalages sur les temps de parcours au quotidien. Cette information revient très régulièrement, voire quasi quotidiennement. Les usagers s'en étonnent, car ils constatent que des travaux sont conduits et voient bien qu'il y a une prise en main de la situation.

À cet égard, M. VIGIER souhaite poser une question sur un mystère dont de nombreux d'usagers lui parlent. Il s'agit de la descente inattendue à Massy pour changer de train. Cela se produit extrêmement souvent et interroge de plus en plus les voyageurs, qui doivent attendre de très nombreuses minutes le train suivant.

M. BATY, conseiller régional et administrateur d'Île-de-France Mobilités, estime que le sujet se pose de la discordance des réalités vécues, entre les chiffres de ponctualité annoncés et ceux rapportés par les associations d'usagers. Certains se mettent même à compter et à reporter leur temps de trajet précis. S'étant rendu dans le centre de commandement du RER B, il a pu observer que tous les trains sont géolocalisés en direct, et toutes ces données sont stockées. Aussi, il s'enquiert de la possibilité pour Île-de-France Mobilités ou les opérateurs d'en publier l'ensemble, afin d'obtenir en transparence une information en open data, permettant de fixer les choses et peut-être de repartir du bon pied pour cette période. Celle-ci est en effet particulière, avec énormément de travaux et c'est plutôt positif. Cependant, il faut qu'ils soient supportés et compris par les usagers. Et à ce titre, la transparence serait une bonne méthode.

M. CHAUVET, adjoint au maire de Sevrans, se fait le porte parole des usagers de la branche Nord et remercie les opérateurs pour les nombreux travaux d'amélioration qu'ils réalisent. Les voyageurs les voient et se doutent qu'en même temps, la fréquentation augmente. Les trains

sont pleins. Le plus insupportable quand des circulations sont supprimées, ce qui arrive presque tous les matins, est de voir passer des trains vides, notamment sur la branche de Mitry. Les quais sont noirs de monde et le temps d'attente augmente. D'ailleurs, il serait intéressant de distinguer les malaises proprement dits de ceux provoqués par les causes externes, parce que les trains sont bondés ou stationnent trop longtemps en gare.

Aussi, M. CHAUVET s'enquiert de la possibilité, sur les branches où la fréquence est plus faible que sur le tronçon central, de privilégier l'emport de voyageurs, quitte à répartir les suppressions, et de prévoir des trains directs Paris. D'ailleurs, cela est fait de temps en temps.

D'autre part, concernant le programme de travaux, M. CHAUVET note que les usagers pensaient en avoir terminé en 2024, mais il constate que cela continuera en 2025. Les Séquano-Dionysiens sont considérés comme assignés à résidence, ne pouvant pas rentrer chez eux au delà de 22 h 45, sauf par autobus. Or, ceux-ci sont beaucoup moins performants et beaucoup moins fiables. En outre, cet horaire ne permet pas de sortir au théâtre, à l'opéra, etc. Cela oblige toute la Seine-Saint-Denis, ou cette partie du département qui emprunte le RER B, à prendre sa voiture. Ce n'est tout de même pas la meilleure façon de préserver la planète.

M. HUET, membre du comité des usagers du RER B Nord, signale que le problème de la communication est prégnant. L'honnêteté est nécessaire sur les différents réseaux. Il prend le RER C depuis quelques semaines et constate que le niveau du service client n'y a rien à voir avec celui du RER B. Tous savent les contraintes sur cette ligne, qui transporte un grand nombre de voyageurs et rencontre beaucoup de difficultés. Mais le pire est d'être dans l'incertitude. Aussi, M. HUET insiste vraiment sur cette notion de service client qui, à son sens, apporterait des gains d'efficacité. Les usagers gagneraient à plus d'honnêteté sur le principe de fonctionnement.

M. GARCIA, de la DLU RER B, précise que les résultats relatifs à la circulation des trains dans le tunnel n'évoluent pas, avec 17,5 trains par heure en moyenne, au lieu de 20 normalement. La ligne B reste très difficile à opérer entre Gare du Nord et Châtelet, avec beaucoup de voyageurs, mais aussi un grand nombre de rames, car à celles du RER B s'ajoutent les 12 du RER D.

Concernant les allongements de temps de parcours, M. GARCIA explique que ces trois derniers mois, le RER B a connu des semaines relativement compliquées, avec des périodes assez noires. Début septembre, des difficultés sont apparues, liées au retour des fortes chaleurs qui ont impacté le matériel, en plus de tous les incidents classiques.

En octobre, les conditions climatiques ont été compliquées sur certaines semaines. Lorsqu'il se met à pleuvoir, les conducteurs adaptent un peu leur vitesse. Et sur une ligne où des trains circulent toutes les deux minutes, si l'un d'eux perd trois minutes, cela désorganise la production et entraîne par la suite des incidents en chaîne. Au mois de novembre, une Limitation Temporaire de Vitesse (LTV) assez impactante sur l'axe Roissy a contraint le retournement des trains et la gestion des retards. La série de procédures mise en œuvre au niveau du centre de commandement pour remettre les trains à l'heure a été largement compliquée par cette LTV.

Il s'agit là d'événements supplémentaires par rapport à tous ceux, classiques, liés au dérangement de l'infrastructure, aux pannes de matériel, aux malaises voyageurs, aux colis

abandonnés. Telle est l'analyse de la DLU quant à la hausse des difficultés rencontrées ces trois derniers mois.

Concernant les différents travaux censés apporter une amélioration de l'infrastructure et de la circulation, qui ne se retrouve pas dans les résultats, M. GARCIA précise que certains relèvent de la maintenance classique, pour éviter justement une dégradation encore plus importante. Ils permettent de limiter les incidents, mais n'améliorent pas spécialement le trafic. Par ailleurs, de nombreux travaux, vus de l'exploitant, représentent des contraintes, parce qu'ils jouent sur la robustesse des plans de transport. Il pense notamment à ceux effectués sur les voies directes, ce qui conduit à circuler sur les voies bis, qu'il faut partager avec les TER et la ligne K. La somme de ces travaux aura un effet bénéfique sur le long terme. Cependant, à l'instant T, ils apportent des contraintes et une perte de robustesse pendant leur déroulement.

S'agissant des changements de trains à Massy, qui arrivent assez fréquemment, ils sont largement dus à la maintenance du matériel. Si une rame subit une avarie, elle sera poussée jusqu'à Massy pour la rentrer à l'atelier. Et malheureusement, cela oblige à faire descendre les voyageurs. Dans la mesure du possible, les régulateurs essayent de prévoir un train spécifiquement pour ces missions. Les usagers ont juste besoin de changer de quai, certes avec une perte de temps, mais le train est déjà prêt sur la voie contiguë pour continuer sa mission vers Orsay ou Saint-Rémy. Parfois, ce n'est pas possible et il faut attendre le train suivant.

À cet égard, M. GARCIA souligne l'importance du travail de fiabilisation du matériel car si jamais il commence à connaître des avaries mais n'est pas rentré en atelier, cela peut conduire à sa dégradation. Un travail considérable est effectué par les régulateurs, d'entente avec le mainteneur, pour essayer de rapatrier le plus vite possible le matériel défaillant au niveau de Massy.

Concernant la publication des données, des éléments sont présents sur la database d'Île-de-France Mobilités, qui souhaitera peut-être répondre à la question posée sur ce sujet.

M. PROBST, directeur général d'Île-de-France Mobilités, indique que celle-ci publie tous les mois les données de ponctualité de chacune des branches, et demande quels autres éléments M. BATY souhaiterait voir diffusés.

M. BATY précise qu'il souhaiterait voir publier le réel des horaires des trains dans chacune des gares, ce que les usagers notent souvent, plutôt que des données agrégées.

M. PROBST explique qu'Île-de-France Mobilités ne dispose pas de telles données. Son rêve serait de développer une interface avec la SNCF, où elle se connecterait avec ses codes, pour regarder chacun des trains qui circule ou pas. Il relance M. TIXIER sur le sujet, car IDFM aimerait disposer de cette interface, mais ce n'est pas encore le cas. Elle y travaille avec l'opérateur. La question se pose de savoir si celui-ci en dispose et peut publier ces données, mais la SNCF a indiqué qu'IDFM ne pourrait y avoir accès.

M. GARCIA observe que les horaires des trains sont certes importants, mais la DLU travaille aussi beaucoup sur leur fréquence. Si en cas d'incident, tous les trains sont retardés de 10 minutes, la DLU s'efforcera de proposer la fréquence la plus acceptable possible pour les voyageurs. De fait, il se peut qu'elle soit obligée de supprimer trois ou quatre trains pour éviter ce retard. Toutefois, elle essaie de travailler sur les incidents importants qui augmentent la

durée de parcours plutôt que sur ceux qui provoquent du retard mais où une bonne fréquence peut être maintenue.

S'agissant des travaux de nuit, M. FICQUET souhaitera peut-être prendre le sujet.

M. FIQUET, SNCF Réseau, propose d'aborder ce point durant la séquence sur les travaux.

M. GARCIA ajoute qu'une slide sur la communication sera présentée un peu plus tard, avec tout le travail mené pour essayer d'améliorer l'information. Pour avoir travaillé sur d'autres lignes, il peut affirmer que la particularité de la B Nord est que les incidents y évoluent très vite, avec de nombreux surincidents. Tous les collègues dédiés à l'information s'efforcent de faire le maximum. Cependant, à l'instant T, en pleine pointe, plus de 40 trains sont en circulation sur la ligne, et en cas d'incident majeur, il est souvent très compliqué de donner les éléments attendus exactement au bon moment.

M. VIGIER comprend de la réponse sur les arrêts à Massy que chaque fois qu'il y a une avarie, elle est jugée suffisamment grave pour considérer qu'il est difficile d'aller jusqu'au terminus à Saint-Rémy.

M. GARCIA explique qu'il arrive fréquemment que des incidents se produisent sur la phase aller, lorsqu'un train qui monte, par exemple, à Charles De Gaulle, connaît un dérangement sur la cabine. Il est limité au retour en gare de Massy pour éviter de reprendre cette cabine au niveau de Saint-Rémy en vue de l'acheminer vers l'atelier. L'exploitant est aussi assez ennuyé lorsque l'incident se produit au Sud de la ligne, sur une mission Roissy, car il est obligé de dévier vers Mitry.

M. VIGIER comprend que ces avaries se produisent fréquemment, nécessitant un arrêt d'urgence à Massy.

M. GARCIA souligne que cela est nécessaire pour rentrer le matériel à l'atelier.

M. GEVREY, du comité des usagers du RER B en vallée de Chevreuse (COURB), demande des explications sur les trains qui normalement vont jusqu'à Saint-Rémy, mais laissent les voyageurs à Orsay pour aller directement à Saint-Rémy. Cela arrive relativement souvent en fin d'après-midi.

M. SOUVIGNÉ, de la DLU RER B, demande si le train circule à vide entre Orsay et Saint-Rémy.

Mme WITTERSHEIM précise qu'il se rend directement Saint-Rémy, après avoir fait descendre à Orsay tous les voyageurs devant s'arrêter dans les gares intermédiaires. Ceux-ci sont donc obligés d'attendre le train suivant.

M. GARCIA explique qu'il s'agit de mesures de remise à l'heure, que l'exploitant essaie de limiter au maximum. De la même façon, des trains sont mis en direct entre Mitry et Aulnay. De fait, lorsqu'à la suite d'un incident, un train circule, par exemple, avec 30 minutes de retard et a besoin de 20 minutes pour le retournement en gare Saint-Rémy, des mesures de mise en direct sont prises pour s'assurer que son retour se fera à l'heure, éviter d'impacter la ligne dans l'autre sens et garantir son arrivée ponctuelle au terminus.

M. SOUVIGNÉ ajoute qu'il s'agit d'une régulation.

Mme WITTERSHEIM a l'impression que cet élément n'est pas bien pris en compte et souhaite savoir comment cela est comptabilisé dans les indicateurs.

M. GARCIA précise que tous les voyageurs qui devaient descendre entre Orsay et Saint-Rémy sont comptabilisés en ponctualité. Pour cette raison, les résultats sur les branches sont un peu moins bons que sur le tronc central.

M. SOUVIGNÉ ajoute que la ponctualité, qui est liée au retard des voyageurs et non à celui du train, est le juge de paix. Dès lors qu'une mesure de régulation de ce type est mise en œuvre, tous les usagers qui sont amenés à attendre sont en retard, même si le train est remis à l'heure à Saint-Rémy. En réalité, c'est vraiment l'allongement du temps de parcours des voyageurs et le retard qu'ils subissent qui sont pris en compte.

2. Matériel roulant

- ***Rénovation des MI84***
- ***MI20***
- ***Modernisation des ateliers de Massy***

3. Travaux et chantiers

- ***Chantiers de l'année 2023***
- ***Bilan global de l'été 2023***
- ***Chantiers de l'année 2024 et années suivantes***
- ***Information voyageurs : composante essentielle du transport***

M. TARDY, de l'association Plus de trains, note que des écrans d'information voyageurs SYSPAD seront déployés au Sud et souhaite savoir ce qu'il en est du Nord.

Mme BASTIER, de la DLU RER B, signale que les écrans au Nord ont déjà été modernisés, certes pas sous le même format qu'au Sud. Il n'empêche qu'ils intégreront les informations nécessaires, en français et en anglais, sur les temps de parcours, les temps à l'approche et les dessertes.

Mme WITTERSHEIM note l'impact conséquent de l'été prochain, avec une offre assez soutenue, sur les conducteurs et autres agents, et demande s'il faut s'attendre à une rentrée un peu compliquée, avec un personnel en sous-effectif.

Mme BASTIER assure qu'il n'y aura pas d'impact sur les voyageurs, puisqu'il n'y en aura pas sur le plan de transport demandé par Île-de-France Mobilités, qui sera mis en œuvre. Les congés des conducteurs sont donnés en corrélation avec ce dernier.

M. CHAUVET a relevé la mention du projet NExTEO, qui permettra, quand il sera installé, de fluidifier le trafic dans le tunnel entre Gare du Nord et Châtelet et d'y passer enfin 32 trains par heure. Il aimerait des précisions à ce sujet, car il lui semble que si les rames MI20 ont pris 13 mois de retard, il serait judicieux de commencer à les équiper de NExTEO. Même si le système ne sera pas opérationnel à ce moment-là, il faudrait au moins qu'il le soit lorsque toutes ces rames seront déployées.

M. FIQUET tentera un début de réponse, qu'Île-de-France Mobilités pourra peut-être compléter et corriger. NExTEO présente un lien important, une articulation entre la partie dite sol, les installations physiques sur les voies, d'une part, et la partie dite bord, qui est intégrée dans le matériel roulant, d'autre part. Il ne dispose pas du calendrier exact de l'équipement du futur MI20. Cependant, la logique est bien que ce système équipe directement les rames

qui sortiront des usines d'Alstom, une fois qu'il sera intégralement disponible côté bord. En parallèle, il sera procédé à un *retrofit*, qui consiste à équiper les rames mises en service avant d'avoir reçu NExTEO. Son effet à 100 % s'observera quand l'ensemble du sol et toutes les rames B et D seront équipés.

M. BATY relève que les conclusions du rapport de M. RAMETTE, présentées à Île-de-France Mobilités, font état de marges de progression sur la planification des travaux et le dialogue entre les deux gestionnaires d'infrastructures, SNCF Réseau et RATP GI. M. RAMETTE pointait notamment le manque de coordination et voyait des améliorations en la matière d'ici un an. M. BATY s'enquiert de l'éventuelle prise en compte de cette recommandation et le cas échéant, des moyens de sa manifestation.

S'agissant de la planification pluriannuelle des travaux, M. BATY note qu'il était prévu, il y a quelques mois, que les rames MI20 soient livrées fin 2025. Il imagine que l'ensemble des chantiers nécessaires pour l'accueil de ce matériel devait être terminé quelques mois auparavant, et demande si ce calendrier est maintenu ou doit être revu, avec un éventuel étalement en 2026. Plus généralement, de nombreux travaux de régénération ont eu lieu ces dernières années et sont prévus pour celles qui viennent, ce qui est une bonne chose. Cependant, ils pèsent sur le trafic. Aussi, M. BATY voudrait savoir si les opérateurs en prévoient d'autres après 2025, qui impacteraient encore de manière très importante la ponctualité, et s'ils ont arrêté une date d'échéance, où l'essentiel aura été conduit.

Au sujet de la coordination des travaux, **Mme BASTIER** souligne que la DLU est partie prenante et même l'un des acteurs principaux assurant cette fonction au Nord et au Sud de la ligne. Elle prend en considération l'ensemble des demandes de travaux des deux GI, RATP et SNCF, et s'efforce de les lisser au mieux, de les rendre compatibles et de diminuer au maximum l'impact sur le plan de transport. Ses propositions sont ensuite présentées à Ile-de-France Mobilités, la DLU n'étant pas décisionnaire sur le nombre de chantiers à mener et les arbitrages. Mais en tout cas, le process de coordination a bien été travaillé et la DLU fait tout son possible pour assurer un plan de transport maximal.

M. MARLOT, SNCF Réseau, ajoute que malheureusement et heureusement, les travaux de régénération vont se poursuivre. Malheureusement, car les opérateurs sont bien conscients qu'ils ont un fort impact sur les voyageurs. Il pense notamment à la régénération des appareils de voie de la Gare du Nord souterraine en 2026, qui sera menée pendant l'été, en parallèle d'une opération similaire sur la Gare de Lyon. Et une très grosse opération sera effectuée sur le pont de Soissons.

Tout cela s'inscrit dans un contexte où globalement, l'effort de régénération sur le réseau, notamment sur la ligne B, doit se poursuivre. De nombreuses opérations ont déjà été conduites et portent leurs fruits. On commence à en voir des effets en termes d'accidentologie. Les ruptures de rail, les incidents caténaires sont moins fréquents. Pour autant, la situation est encore loin d'être à l'optimum, compte tenu de l'âge des composants, en particulier avec une utilisation aussi intense que celle du RER B. Cela signifie que l'effort de régénération devra se poursuivre durablement.

À cet égard, M. MARLOT souligne que la ligne est aujourd'hui dans une phase de rattrapage. Il faut vraiment avoir en tête que jusqu'en 2014-2015, les actions entreprises représentaient à peine la moitié de ce qu'il aurait fallu effectuer, pour des raisons budgétaires. Un retard de régénération très important a ainsi été accumulé pendant plusieurs dizaines d'années. Pour

le rattraper, il convient de surinvestir par rapport à un régime normal. Ainsi, une vingtaine ou une trentaine d'années sera nécessaire pour revenir à un état optimal.

Cependant, avant cette échéance, de nombreux bénéfices vont apparaître et permettront d'améliorer le fonctionnement de la ligne. En outre, toutes les opérations de régénération ne sont pas aussi impactantes que celles mentionnées à l'instant. Les gestionnaires travaillent sur des techniques, notamment pour la caténaire, en vue de préserver les circulations au moins sur une voie.

M. PELISSIER, président de l'association des usagers des transports d'Ile-de-France (AUT-IDF), signale apprécier, concernant l'information voyageurs, l'ajout des éléments sur les bus de substitution. Bien entendu, cela n'allège pas la pénibilité, mais cela représente tout de même un progrès.

Concernant les écrans en zone RATP, M. PELISSIER s'interroge sur les affichages incohérents qu'il a relevés ces derniers temps, avec deux, trois, voire quatre trains à l'approche. Il semblerait qu'une dégradation soit intervenue en la matière. Par ailleurs, il demande si le vieux sujet concernant l'amélioration du transfert des informations en temps réel entre la SNCF et la RATP est au moins en cours de traitement, car il n'entend plus de nouvelles à ce propos.

Enfin, M. PELISSIER s'enquiert du critère pour annoncer un trafic perturbé. Il sait que de nombreux petits incidents se produisent et que l'on ne peut s'y référer en permanence. Toutefois, ces derniers temps, le trafic est annoncé normal, alors que les usagers découvrent des situations en gare qui ne sont pas du tout normales et en sont désagréablement surpris.

M. GARCIA est désolé de ne pas disposer de toutes les réponses, n'étant pas spécialiste de l'information voyageurs. Le sujet des dysfonctionnements survenant parfois sur les écrans est assez complexe, ces derniers étant reliés aux balises au sol. En fonction de l'incident, de la zone concernée, des éléments un peu particuliers s'affichent sur les écrans. En outre, toute une série de bases de données, de relations via internet, dysfonctionne parfois. Et tout est lié au logiciel. Au Nord de la ligne, des déconnexions de l'application font qu'au pire des cas, tout l'affichage de l'Île-de-France ne fonctionne pas. Les opérateurs investissent beaucoup avec Île-de-France Mobilités sur ces sujets, pour améliorer en permanence le dispositif.

Concernant le partage des données entre les deux réseaux, le sujet n'est pas simple, s'agissant de systèmes différents. Un échange des informations au niveau des balises s'effectue malgré tout. Les opérateurs continuent d'améliorer cette information et travaillent actuellement sur l'affluence à bord des trains, pour l'afficher un peu en amont. Tout un travail de mise en liaison de la SNCF et de la RATP est entrepris pour améliorer ce procédé et indiquer aux voyageurs à quai, à Gare du Nord par exemple, que le train qui vient de partir de Châtelet n'est pas très chargé en tête, afin de les inciter à s'y diriger. Toutes ces actions sont en cours pour essayer d'améliorer l'information aux voyageurs.

M. JURVILLIER, du comité des usagers du RER B en Vallée de Chevreuse (COURB), note qu'il a été indiqué que le calendrier de livraison par Alstom des MI20 est décalé mais raccourci. Or, il y a deux ou trois ans, la RATP précisait qu'elle ne pouvait valider plus de deux rames par mois. Aussi, M. JURVILLIER craint qu'un planning accéléré n'occasionne des embouteillages.

Mme MONTMORY, directrice ferroviaire chez Ile-de-France Mobilités, souligne que la position de la Présidente d'IDFM a été clairement exprimée lors de l'audition d'Alstom le 27 septembre

dernier. Si le début de la livraison connaît un retard, elle souhaite que les voyageurs n'en subissent pas les conséquences. Il revient donc à l'industriel de produire plus vite et de monter plus rapidement en régime et aux opérateurs, et pas seulement la RATP, de réceptionner et de mettre en circulation les rames dans les délais attendus par les voyageurs et Île-de-France Mobilités. Certes, des difficultés se poseront, mais de nombreuses actions et recommandations sont prévues dans l'audit de M. RAMETTE, qui sera abordé dans un instant. Il s'agit notamment de la montée en performance des ateliers dans lesquels sont entretenus les trains aujourd'hui, et demain les futurs MI20. L'atteinte de leur pleine performance doit permettre une réception des rames.

À cet égard, Mme MONTMORY propose de passer au point sur l'audit, pour entrer directement dans le vif du sujet des mesures qui seront mises en œuvre et suivies par Ile-de-France Mobilités.

M. RAMETTE précise que le rapport a été élaboré par M. NAU, de la Setec, M. FARDOUN, de Rail Concept, et lui-même, ancien DGA de la RATP et ancien directeur général de SNCF Réseau, dans une période pas si lointaine. Il ajoute qu'il a l'assurance de la part des quatre présidents, MM. CASTEX, FARANDOU, FANICHET et CHABANEL, de leur volonté de faire une priorité absolue de l'amélioration de la qualité de service de la ligne B. Ils l'ont dit et redit, en groupe et individuellement, M. RAMETTE les ayant vus systématiquement durant cet audit.

Par ailleurs, le rapport a été présenté récemment à la Présidente d'Île-de-France Mobilités, en présence des opérateurs, RATP et SNCF, Réseau et Transilien, qui ont tous affirmé qu'ils faisaient leurs conclusions de cet audit et le plan d'action associé.

Enfin, M. RAMETTE profite de l'occasion pour souligner que les auditeurs ont été très bien accueillis par tous les opérateurs, qui ont investi de leur temps pour dépouiller toutes les données dont ils avaient besoin, ce qui a conduit à ce plan d'action que va décrire M. FARDOUN. Il est à caractère opérationnel puisqu'il s'est agi, conformément à la commande passée par la présidente d'IDFM et son conseil d'administration, de faire en sorte que les opérateurs gagnent un point par an pendant les dix années à venir, pour atteindre effectivement la cible de 95 %. Cet objectif est très ambitieux, mais toutes les actions sont opérationnelles, le management est aux commandes et les opérateurs l'atteindront grâce aux résultats attendus des 14 actions identifiées.

4. Audit RER B

- ***Contexte et objectifs***
- ***Diagnostic***
- ***Plan d'action***
- ***14 actions prioritaires***
- ***Mise en œuvre du plan d'action***

Mme WITTERSHEIM s'étonne de l'absence d'éléments sur l'information voyageurs dans cet audit. Elle a déjà souligné que celle-ci paraissait déficiente et pas suffisamment en phase avec les vraies perturbations.

En outre, Mme WITTERSHEIM pointe à nouveau la grille horaire mise en place en septembre 2021, qui n'a visiblement pas du tout fait ses preuves avec la partie omnibus sur le Val de Bièvre. Aussi, elle est un peu surprise qu'elle n'ait pas fait l'objet d'une remise en question. En

tout cas, les temps de parcours en heure de pointe n'étant pas du tout tenus, il convient de considérer le sujet.

Enfin, Mme WITTERSHEIM s'enquiert de la possibilité de constituer un comité de suivi, en effectif réduit, afin que les associations d'usagers et principaux élus puissent obtenir un point d'avancement et échanger sur ce plan d'action tous les trimestres.

M. RAMETTE pense que ce plan d'action piloté par Île-de-France Mobilités peut avoir une déclinaison dans la relation avec les associations de voyageurs. Concernant le sujet de Val de Bièvre, il a fait objet de larges discussions pendant l'audit. Il sait qu'il mérite une attention particulière et est convaincu qu'IDFM y travaille avec la RATP et la SNCF. Il doute que la solution puisse être trouvée immédiatement, mais il appartient aux opérateurs de se pencher sur cette particularité, et il pense qu'ils le font.

S'agissant de l'information voyageurs, M. RAMETTE reconnaît que les auditeurs n'ont pu aller au fond de ce sujet. Ils ont rencontré certaines associations mais n'ont pas pu approfondir la question, bien qu'elle soit liée à la performance. Les opérateurs doivent donc la prendre en considération. Il ignore si le prochain audit ou le complément le suggérera aussi.

Mme PAIRE, Île-de-France Mobilités, explique qu'il est prévu un suivi régulier du plan d'action avec les opérateurs, de façon assez serrée, mais aussi de partager régulièrement les avancées avec les usagers. Le suivi de la progression de ces mesures sera également assuré au niveau de la présidence d'Île-de-France Mobilités, avec un comité semestriel, et un premier bilan sera présenté à tous avant l'été.

M. PROBST signale que les équipes de la direction Ferroviaire se chargeront du suivi de la mise en œuvre des mesures prioritaires issues de l'audit en lien avec M. DE GAVRE et ses équipes.

M. RAMETTE signale que si chacune des actions est décrite en une ligne dans le diaporama, les documents expliquant comment s'y prendre, dans quelles conditions et avec quels moyens ont fait l'objet d'un travail beaucoup plus approfondi, en accord avec les opérateurs en charge, dont SNCF Réseau mais pas seulement, car toutes les personnes interrogées lors de l'audit y ont apporté une contribution très positive.

5. Modernisation de la ligne

- ***Un plan massif d'investissements pour le RER B, qui a débuté et qui s'inscrit dans la durée***
- ***Avancement en 2023 - Opérations déjà réalisées***
- ***Le planning de transformation de la ligne***

M. BATY souhaiterait disposer d'un indice, qui semble être important dans ces travaux, à savoir l'âge moyen des équipements et infrastructures, et savoir comment il évolue dans le temps avec l'ensemble des travaux planifiés, comment la situation s'améliore et se rapproche de l'objectif.

M. MARLOT assure que ces informations pourront être transmises, comme c'est régulièrement le cas. Il ne s'agit pas toujours d'âge moyen mais d'autres indicateurs, comme l'indice de consistance de la voie, qui est souvent plus juste. En tout cas, les opérateurs disposent des données chiffrées sur l'état de l'infrastructure et l'impact de la régénération, et pourront les présenter lors d'une prochaine réunion.

M. FAUBEAU, adjoint au maire de Gif-sur-Yvette, demande si dans le cadre des investissements, il est prévu de revoir le système de sonorisation afin d'améliorer l'audibilité des messages d'information destinés aux voyageurs lors d'un incident. En effet, dans certaines circonstances, ils sont quasiment inaudibles, ce qui rend difficile le choix du voyageur de sortir ou de changer de destination.

M. GARCIA souhaite savoir si M. FAUBEAU a à l'esprit l'information à bord des trains ou les annonces à quai.

M. FAUBEAU précise qu'il évoquait les annonces à quai. La diffusion dans les trains est à peu près correcte.

M. GARCIA explique qu'une série d'audits est menée sur les sonorisations, en vue du remplacement des équipements dès que c'est possible et que le financement est disponible. Un travail considérable a été effectué en la matière à Stade de France, par exemple. Cela implique malgré tout quelques contraintes, car les riverains se plaignent parfois d'annonces un peu trop fortes, ce qui oblige à baisser légèrement le volume. Un mode nuit est aussi introduit. Un travail est donc mené en vue d'améliorer la sonorisation, mais il est assez complexe, les chantiers se déroulant dans des gares, donc nécessairement en lien avec les quais, les abris, les caténaires, etc. Ce problème est pris en compte et la situation progresse.

M. DE LASTEYRIE remarque que des riverains de gares en milieu ouvert sont très attentifs au niveau sonore, mais dans le sens inverse des passagers.

6. Conclusions

En l'absence d'autres questions, **M. DE LASTEYRIE** propose de clore cette réunion et remercie l'ensemble des représentants de la DLU et des partenaires d'Île-de-France Mobilités, ainsi que les associations d'usagers et les élus. Il remercie également M. RAMETTE et l'équipe qui a travaillé sur le rapport d'audit très attendu, qui produira beaucoup d'effets dans les mois et les années à venir et permettra de redresser structurellement le cap jusqu'à l'arrivée du MI20 et de NExTEO.

M. DE LASTEYRIE revient sur quelques éléments régulièrement évoqués, notamment durant ce comité. Tout d'abord, il insiste vraiment auprès des opérateurs sur la nécessité d'une information voyageurs de qualité en situation perturbée, même s'il comprend bien que 40 trains qui circulent en heure de pointe induisent potentiellement 40 informations voyageurs spécifiques à donner. Toutefois, il faut réussir à se mettre en situation de l'assurer.

En outre, M. DE LASTEYRIE souligne la nécessité pour la DLU de veiller à l'équilibre entre les différents types de missions annulées, afin d'éviter des sentiments d'acharnement sur certaines branches, où les usagers ont l'impression d'être toujours les parents pauvres.

En ce qui concerne les travaux prévus après les JOP, M. DE LASTEYRIE pense que beaucoup de travail reste à faire avec l'ensemble des associations et des élus concernés pour bien s'assurer de l'information préalable des usagers sur le sujet, mais plus encore sur les plans de transport de substitution, qui ne feront jamais complètement la maille avec le RER en cas d'ITC. Cependant, il faut au moins qu'ils soient travaillés au plus près du terrain pour être efficaces.

Tels sont les quelques grands points que M. DE LASTEYRIE retient, sachant que 5 milliards d'euros d'investissements vont arriver dans les années qui viennent.

* *

COMITÉ DE LIGNE DU RER B DU 27.11.2023

-Liste des participants-

Administrateurs d'Île-de-France Mobilités

DE LASTEYRIE Grégoire
BATY Pierre-Jean

Île-de-France Mobilités

PROBST Laurent
DE GAVRE Guillaume
TIXIER Ivan
PAIRE Caroline
ROSSI Augustin
SEMENERI Théodore
BARTHELME Antoine
SAINT-JEAN-THERESE Claude
BEAL Amélie
MONTMORY Corinne
BOURDEAU Fabrice
BA Mame-Fatou
SAUVAGE Paco
JAHIER Patrick
RAVIER Pierre
COLLIN Raphaël
ARTIS Sandrine

Opérateurs

Direction de ligne unifiée (DLU) du RER B

DESROUSSEAUX Pascal
GARCIA Jean-Laurent
SOUVIGNE Laurent
BASTIER Virginie
ODELOT Isabelle

SNCF Réseau

MARLOT Grégoire
FORNER Erwan
FIQUET Matthieu

SNCF Voyageurs

FRANCESCHETTI Sophie
GARCIA Jean-Laurent
DUFNER Leo
HALLINGER Matthieu

RATP

BETTOCCHI Jérôme
BIBEN Valérie
BORSOTTO Mathieu
LAMBERT Frédéric
LECOURT David
MEYNAUD Sophie
PECHINOT Alix

Conseils départementaux

Val d'Oise
Val-de-Marne

RIHET Natacha
CROIXMARIE Lionel
PERICHON Chloé

Seine-Saint-Denis

PETIT Camille
CHAPUIS-PRÉVOST Thibault

Yvelines
Essonne

Franck BREUGNOT

Hauts-de-Seine

LEBOUC Antoine
ROUX Pierre-Yves

Parlementaires

GUEDJ Jérôme
BOUTRAIS Laetitia (collaboratrice de
Sophie TAILLÉ POLIAN)
GOMEZ Katia (collaboratrice de Soumya
BOUROUAHA)
ROS David

Intercommunalités

Communauté d'agglomération Roissy Pays de France
Établissement public territorial Plaine Commune
Communauté d'agglomération Paris – Saclay
Établissement public territorial Paris Terres d'Envol

HAQUIN Daniel
GONNET Laurence
KRUG Raphaël
LECOMTE Maxime

Communes

Mairie d'Antony

Mairie d'Aulnay-sous-Bois
Mairie de Bagneux
Mairie de Bures-sur-Yvette
Mairie de Cachan

Mairie de Claye-Souilly
Mairie de Dugny
Mairie de Gif-sur-Yvette

Mairie de Sceaux

Mairie de Châtenay-Malabry

Mairie de Massy

Mairie de Mitry-Mory
Mairie d'Orsay
Mairie de Palaiseau
Mairie de Villebon-sur-Yvette
Mairie de Sevran

PHAM-PINGAL Corinne
BOZEC Grégory
DA SILVA CALDAS Alexandra
TUDER Bruno
VIGIER Jean-François
BESNARD Samuel
BARDET Antoine
GLIGORIC Aleksandra
MONTI Bruno
GAULON Dominique
CAUCHETIER Yann
FAUBEAU Alain
PATTEE Patrice
MASSONG Anna
SEGAUD Carl
FEUGERE Marc
SAMSOEN Nicolas
SOLTANI Hakim
DANCOISNE Alice
AMORIM Marianne
MISSENARD Didier
CORDIER Gilles
DA SILVA Victor
CHAUVET Claude
PHILIPPOT Ronan

Associations et collectifs d'utilisateurs

FNAUT Ile-de-France
AUT Clamart
AUT Plaine Commune
Collectif des Associations Riveraines du RER B Robinson (CARRO)
Comité des Usagers du RER B en Vallée de Chevreuse – COURB

Association Polvi Thales Research & Technology France
Comité des Usagers du RER B Nord
Plus de Trains

PELISSIER Marc
POIRIER Marie-Catherine
PIERCY Christophe
DAUGERAS Dominique
GEVREY Claude
WITTERSHEIM Marie-Hélène
KAROLAK Sara
JURVILLIER Jean-Claude
ELIAS Philippe
HUET Jérôme
CLAMONT Cédric
TARDY Quentin

Organismes divers

CCI Paris Ile-de-France

Yves Ramette Conseil
SETEC

A classer:
GARDY Julie

GEYSSENS Jean-François
YEATMAN Clotilde
KOULABOUTH Soudsadah

RAMETTE Yves
NAU Olivier