

COMITE DE LIGNE 13

Compte-rendu de la réunion du 12 avril 2018

Présidé par M. Brice NKONDA, président de la Commission Transports et Mobilités du Conseil régional d'Ile-de-France et administrateur d'Ile-de-France Mobilités.

La liste des présents figure en pièce jointe.

* * * * *

* *

En introduction, **Brice NKONDA** (administrateur IDFM) souhaite la bienvenue aux élus et représentants d'usagers venus participer à ce comité de ligne 13. Il reconnaît l'existence « de sujets qui fâchent », qui seront abordés ce jour mais remarque que la situation s'est améliorée. Il espère que les débats permettront de dégager non seulement les points de blocage mais aussi les éléments de satisfaction.

Le dernier comité de ligne 13 a été organisé en 2015 et celui d'aujourd'hui s'inscrit dans une nouvelle série, qui vise à maintenir un dialogue permanent entre Ile-de-France Mobilités, les élus et les représentants des usagers.

En 2015, le taux de performance de la ligne était très faible. Depuis 2017, il s'est grandement amélioré, atteignant 97,2 %, pour un objectif contractuel fixé par Ile-de-France Mobilités à 96,5 %. En pratique, aux heures de pointe, 4 à 5 trains supplémentaires sont mis en circulation. Cependant il reste du travail à faire, même si des progrès sont constatés. La RATP présentera les actions menées et les perspectives attendues sur la ligne 13. Ce comité sera également l'occasion d'échanger avec les élus et usagers présents.

Par ailleurs, Brice NKONDA souligne que le développement de la ligne 13 s'inscrit en parallèle d'un développement urbain très important. Le tribunal de grande instance (TGI) s'est installé Porte de Clichy et il conviendra de prendre en compte un flux supplémentaire de 9 000 voyageurs, ce qui ne sera pas neutre pour cette ligne déjà saturée. A cela s'ajoutent le développement de la ZAC des Batignolles et des docks de Saint-Ouen.

En outre, Brice NKONDA précise que le prolongement de la ligne 14 permettra de désengorger de manière significative et durable la ligne 13. Les aléas rencontrés en 2016 ont décalé ce projet d'un an. L'objectif contractuel est donc aujourd'hui fixé à 2020. Au niveau de la région, le maximum est entrepris avec la RATP pour étoffer le réseau de bus et faciliter cette période transitoire pour les usagers.

La RATP développe la première partie de la présentation (disponible en téléchargement sur le site d'Ile-de-France Mobilités) traitant des points suivants :

LES CHIFFRES-CLES DE LA LIGNE 13

- **L'évolution du trafic**
- **Les résultats de performance**

- La qualité de service dans les espaces

PRIORITE DONNEE A L'INFORMATION VOYAGEURS

- L'information voyageurs dynamique visuelle
- L'information voyageurs en situation dégradée

Echanges avec la salle

Stanislas GUERINI (député de la 3^e circonscription de Paris) demande s'il serait possible d'obtenir l'enquête de satisfaction dans sa globalité, sachant d'expérience qu'une entreprise peut afficher un taux de satisfaction très élevé et pourtant déplorer le départ de nombreux clients. Il aimerait notamment savoir si le questionnaire comporte des questions ouvertes et si des suggestions ont été formulées. Par ailleurs, il estime qu'il serait pertinent de croiser les taux de saturation avec les taux de performance. Enfin, s'agissant de la propreté, il souhaiterait obtenir davantage de détails sur la situation et les actions menées.

Salima HAMMOU (RATP) précise que l'enquête de satisfaction a été menée par Ile-de-France Mobilités.

Nunzia PAOLACCI (Île de France Mobilités) assure que les questionnaires seront transmis. Gérés par un prestataire spécialisé, ils sont améliorés contrat après contrat et toutes les suggestions d'amélioration sont appréciées.

Frederic DUPOUY (RATP), explique que même si les performances de 2017 étaient meilleures, le taux de saturation reste très élevé, de l'ordre de 101 % sur le tronçon central, de 102 % sur la branche de Saint-Denis et de 109 % sur celle d'Asnières-Gennevilliers, avec un taux de charge moyen de 4 voyageurs par mètre carré.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) souligne que la propreté est un sujet général touchant l'ensemble des espaces et des lignes. Ile-de-France Mobilités compte engager rapidement un travail plus global sur ce sujet, en partenariat avec la RATP.

Salima HAMMOU (RATP) précise que différents cycles de nettoyage sont programmés : quotidiens, hebdomadaires et patrimoniaux. En outre, une mise en propreté des rames est effectuée tout au long de la journée aux terminus. Un important investissement est réalisé à ce niveau et un travail quotidien est mené pour améliorer toujours davantage le confort des voyageurs.

Stanislas GUERINI (député de la 3^e circonscription de Paris) demande des informations plus tangibles sur cette question : plans d'action, moyens, etc.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) précise que des détails seront communiqués aussitôt que le plan d'action sera remis à Ile-de-France Mobilités.

Geoffroy BOULARD (maire du 17^e arrondissement de Paris) demande quels plans d'action ont été envisagés, en dehors du prolongement de la ligne 14, afin d'anticiper l'évolution des taux de charge et de saturation sur le tronçon parisien de la ligne 13, à l'aune de l'ouverture du TGI.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) annonce que la seconde partie de la présentation abordera ces questions.

Olivier NESTOR (AUT Plaine Commune) demande si la RATP dispose d'un système qui permettrait d'améliorer la fréquence sur le tronçon central aux heures de pointe.

Salima HAMMOU (RATP) indique que le système Ouragan permet de tenir cette cadence.

Julien MENEAU (association Saint-Denis Transports) suggère, pour mesurer la satisfaction des usagers, d'utiliser Net Promoter Score (NPS), un indicateur permettant aux entreprises de mesurer la probabilité que leurs clients recommandent leurs services.

Philippe LEFRANÇOIS (association Déclic 17/18) relaie l'inquiétude des élus et des usagers concernant le retard des travaux de la ligne 14 alors que le TGI puis la ZAC des Batignolles et les docks de Saint-Ouen vont provoquer l'arrivée sur ce site de milliers de personnes supplémentaires. Il craint que les conditions de transport sur la ligne 13, déjà très difficiles (absence de climatisation, surfréquentation, tensions entre voyageurs...), deviennent réellement insupportables, d'autant que le désengorgement annoncé de 25 %, à la mise en service du prolongement de la ligne 14, lui semble loin d'être acquis.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) remarque que les risques de conflits ne sont pas limités aux heures de soirée. Il propose de passer à la seconde partie de la présentation, qui permettra de répondre à ces questions.

La RATP poursuit la présentation en traitant des points suivants :

AMELIORATIONS RECENTES (2017) ET PERSPECTIVES

- **Optimisations système**
 - Le système Ouragan
 - Le service provisoire de Saint-Ouen
- **Perspectives d'amélioration**
 - A court terme
 - A moyen terme

LES EVOLUTIONS D'OFFRE

- **Renfort d'offre le samedi depuis 2018**
- **Effets de décharge de la ligne 14 sur la ligne 13**

LE PROJET LIGNE 14

- **Avancement général des travaux**
- **Incident de chantier Porte de Clichy et impacts sur le calendrier**
- **Les perspectives du projet**

LE MAILLAGE DE TRANSPORT EN COMMUN SUR LE SECTEUR NORD

- **Prolongement du tramway T3b à Porte d'Asnières**
- **Evolution d'offre bus actée par IDFM depuis 2015**
- **Accompagner l'ouverture du TGI (16 avril 2018)**
 - Navette 528
 - Desserte du TGI par les lignes C et L

Geoffroy BOULARD (maire du 17^{ème} arrondissement de Paris) regrette l'absence de chiffres précis quant à la sursaturation de la ligne 13 sur la période 2018-2020. Il aimerait en savoir davantage sur les conditions de transport, ces deux prochaines années, sur le tronçon parisien. Il juge regrettable qu'aucune réponse n'ait été apportée sur ce point.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) assure que cette demande a été entendue.

Philippe LEFRANÇOIS (association Déclic 17/18) se félicite du déploiement du matériel MF19 sur la ligne 13 et demande s'il sera compatible avec le système Ouragan.

Salima HAMMOU (RATP) précise que ce matériel ressemblera aux rames des lignes 2 et 5. L'adaptation du système Ouragan doit encore être étudiée.

Philippe LEFRANÇOIS (association Déclic 17/18) exprime sa satisfaction sur le fait que le renfort du week-end soit enfin mis en place. Toutefois, il se dit surpris qu'il ne concerne que la journée du samedi. Concernant le renfort bus, il s'enquiert d'une possible modularité de fréquence sur les lignes les plus chargées. Par ailleurs, il souligne que même si la ligne 13 a mauvaise presse, la plupart des usagers, conditionnés par leurs habitudes, ne se reporteront probablement pas sur les alternatives de transport. Il suggère donc de renforcer l'information voyageurs sur ce point.

Philippe LEFRANÇOIS (association Déclic 17/18) souligne que la grande question est de savoir comment supporter la situation jusqu'en 2020. Certains indiquent que le prolongement de la ligne 14 n'interviendra pas avant fin 2020. Il se refuse à y croire, mais les mauvaises surprises sont toujours possibles.

Concernant le renfort du week-end, **Brice NKONDA** (administrateur Île de France Mobilités) rappelle que les choix ont été opérés en fonction de la fréquentation. Or le dimanche, le trafic est moindre.

Raphaël RENE-BAZIN (RATP) assure que tout a été mis en œuvre pour mettre en avant les offres de transport alternatives à la ligne 13. Ainsi, les services judiciaires ont réalisé un dépliant, indiquant tous les moyens de se rendre au tribunal.

Eloi SIMON (Mairie de Gennevilliers) doute que le prolongement de la ligne 14 soit la condition du désengorgement de la ligne 13. Le taux de saturation sur le tronçon central rend la situation très compliquée. A cet égard, il souhaiterait obtenir une estimation de son évolution. D'autre part, le phénomène de développement urbain à l'œuvre en banlieue, concernant tant les habitations que les entreprises, n'a pas été suffisamment pris en compte. Aussi, Eloi SIMON juge la désaturation annoncée irréaliste.

Par ailleurs, il se montre circonspect quant à la fin du « tout-voiture » en Ile-de-France. Pour ce faire, il faudrait en effet développer des services de transports en commun publics de qualité dans toute la région. Or le projet du Grand Paris Express vient d'être reporté de trois ans. Enfin, Eloi SIMON souhaite savoir ce qui a été prévu pour améliorer les conditions de transport durant les JO 2024, pour cette période mais aussi en termes d'investissements durables.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) confirme que le désengorgement prévu est de l'ordre de 25 à 30 %, ce pourcentage prenant en compte les flux de voyageurs supplémentaires liés aux développements urbains divers. Concernant les JO, des solutions seront naturellement déployées.

Mathieu LEROY (RATP) ajoute que les taux de désaturation restent certes une prévision mais résultent d'une évaluation des arbitrages des voyageurs, et sont basés sur des simulations objectives d'évolution

de l'urbanisation. Si de futurs projets urbains majeurs venaient s'ajouter, il serait nécessaire, à moyen ou long terme, de reconstruire les modèles utilisés.

Gilles FOURT (Île de France Mobilités) juge que la décision de prolongation de la ligne 14 a été prise de manière rationnelle et qu'il ne faut surtout pas la regretter. Même si le projet enregistre un retard, il joue un rôle structurant dans le fonctionnement de Paris et de son agglomération.

Christelle BIRON (département des Hauts-de-Seine) demande si les futures interconnexions avec la ligne 15, notamment à Châtillon-Montrouge, ont été anticipées. Des études d'intermodalité ont en effet révélé la saturation du couloir d'accès à cette station, notamment depuis l'arrivée du tramway T6.

Salima HAMMOU (RATP) indique qu'un quai supplémentaire sera créé et l'emplacement des appareils de contrôle et des automates sera modifié dans les deux ans à venir afin de désaturer la salle d'échanges. Une information voyageurs est prévue pour expliquer ces travaux.

Christelle BIRON (département des Hauts-de-Seine) souhaiterait également avoir connaissance des simulations effectuées à l'horizon 2030, la situation risquant alors de se dégrader à nouveau.

Salima HAMMOU (RATP) ne dispose pas des éléments de réponse en séance mais prend note de la question.

Marc PELISSIER (AUT-IDF) reconnaît qu'en termes de fonctionnement global, les progrès sont notables. Toutefois, ces dernières semaines, un sentiment de dégradation se fait jour. Il demande s'il est partagé au sein de la RATP et quelles en sont les raisons. Par ailleurs, il demande si la possibilité d'un renfort a été étudiée sur la partie Nord de la ligne, où l'heure dite creuse ne l'est jamais vraiment. En outre, il s'interroge sur l'éventuelle fiabilité à terme des plans de ligne dynamiques à l'intérieur des rames. D'autre part, il demande à quelle échéance la faisabilité de l'opération relative au passage de la ligne 14 sous le RER C à Saint-Ouen sera confirmée. Enfin, il demande si la RATP considère pertinente la proposition de Valérie PECRESSE quant à l'automatisation intégrale de la ligne 13.

Salima HAMMOU (RATP) explique qu'en début d'année, la neige a eu un impact important sur les infrastructures et le matériel. Concernant l'information voyageurs embarquée, les techniciens sont à l'œuvre pour résoudre cette problématique mais aucun délai ne peut être avancé à ce jour. Pour ce qui est du renfort aux heures creuses, il risquerait de mettre à mal la robustesse et la fluidité de la ligne tout au long de la journée, sachant qu'il est actuellement globalement répondu à la demande.

Concernant l'automatisation de la ligne 13, **Nunzia PAOLACCI** (Île de France Mobilités) indique que dans la perspective de l'arrivée des MF19, le conseil d'administration d'Île-de-France Mobilités a demandé à la RATP d'identifier le système le plus adapté. Il convient en effet de prévoir le remplacement d'Ouragan, insuffisant à termes par rapport aux exigences de la ligne. Les résultats de cette étude sont attendus dans le courant de l'année. Il faudra également définir les moyens d'opérer la transition de manière transparente pour les voyageurs.

Salima HAMMOU (RATP) explique que pour le passage sous le RER C, des techniques de congélation du sol doivent être employées. Les différents risques identifiés liés au gros-œuvre seront peu à peu neutralisés au cours de l'année qui vient, et au début de l'été prochain, ils devraient être éteints.

Julien MENEAU (association Saint-Denis Transports) se dit extrêmement inquiet : l'arrivée du MF19 en 2025 reste hypothétique, le projet de prolongement de la ligne 14 n'est toujours pas abouti et la ligne 8 sera sans doute automatisée avant la ligne 13.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) affirme que le matériel roulant de la ligne 8 sera commandé après celui de la ligne 13. Par ailleurs, il soutient que le maximum est mis en œuvre, dans la limite des contraintes budgétaires. Il estime que l'important travail effectué mérite d'être reconnu.

Françoise SAMPERT (Mairie de Vanves) note qu'il serait bon de se préoccuper des nombreuses personnes à mobilité réduite qui ne peuvent pas prendre le métro.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) rappelle qu'un plan d'accessibilité des gares a été approuvé par la Région, même si Vanves n'est pas concernée pour le moment.

Alain MATHIOUDAKIS (représentant d'Adrien TAQUET, député de la 2^e circonscription des Hauts-de-Seine) souhaite obtenir davantage d'informations sur le MF19 et s'enquiert de la date du prochain comité de ligne.

Brice NKONDA (administrateur Île de France Mobilités) se propose de transmettre le descriptif du MF19 dans la semaine et de maintenir la fréquence annuelle des réunions. Il remercie les participants pour leur présence et leurs interventions.

* *

* * * * *

COMITÉ DE LIGNE 13 DU 12.04.2018

- Liste des présents -

Ile-de-France Mobilités

Administrateur
Directrice ferroviaire
Chargé de projet Offre ferroviaire
Chef du département Offre Paris Petite Couronne
Délégué général développement, innovation et territoires
Chef du département Projet Métro et pôles
Chargé de projet Infrastructure

Brice NKONDA
Nunzia PAOLACCI
Vincent VIARD
Dominique RASCOL
Frédéric DUPOUY
Gilles FOURT
Mickaël FOLIOT

RATP

Directrice ligne 13
Directeur d'opération du prolongement de la ligne 14
Délégué général développement, innovation et territoires
Directeur de l'agence territoriale de Paris
Directeur ADT 95
Responsable d'exploitation

Salima HAMMOU
Mathieu LEROY
Frédéric DUPOUY
Raphaël RENE-BAZIN
Eric TARDIVEL
Paolo LOPES

Assemblée nationale

Paris
Paris
Hauts-de-Seine

Stanislas GUERINI
Léa SOLDERMANN
Alain MATHIOUDAKIS

Conseil départemental

Département des Hauts-de-Seine

Christelle BIRON

Intercommunalités

EPT Boucle Nord de Seine
EPT Grand Paris Seine Ouest

Georges MOTHRON
Alexis GASTAUER

Communes

Mairie de Paris
Mairie du 17^e arr. de Paris
Mairie du 17^e arr. de Paris
Mairie de Gennevilliers
Mairie de Vanves
Mairie de Villeneuve-la-Garenne
Mairie de Châtenay-Malabry

Emmanuel DOMMERGUES
Geoffroy BOULARD
Tanguy BLANCHARD
Eloi SIMON
Françoise SAIMPERT
Alain BORTOLAMEOLLI
Jean-Paul MARTINERIE

Associations locales d'usagers

DECLIC 17/18
AUT-IDF
AUT-IDF
Saint-Denis Transports
Comité des usagers de la ligne 13
AUT Plaine-Commune

Philippe LEFRANCOIS
Marc PELISSIER
S. BIGORGNE
Julien MENEAU
Eloi SIMON
Olivier NESTOR