



Rapport d'étape du garant

**Projet de mise en œuvre du
SA 2019 (RER D)**

Phase de préparation
décembre 2017 à décembre 2018

Michel Gaillard
Le 6 décembre 2018

MICHEL GAILLARD
Garant de la concertation

Décisions de référence :

Courrier de saisine adressée par IDM en date du 29 novembre 2017

Décision CNDP du 1er décembre 2017

Propos liminaires

Début novembre 2017 plusieurs maires du territoire concerné par la nouvelle offre de service du RER D en cours d'élaboration avaient sollicité le Président de la CNDP pour que soit mis en œuvre un débat public, a minima une concertation recommandée, afin que ce projet donne lieu à concertation publique. Ce dernier, actant l'impossibilité juridique de répondre favorablement à cette demande, a néanmoins engagé un échange avec les porteurs de cette offre, à savoir Ile-de-France Mobilité et la SNCF.

Fin novembre 2017, et suite à ce dialogue avec la CNDP, le Directeur général d'Ile-de-France Mobilité saisissait volontairement cette dernière pour lui faire part formellement de la nouvelle offre de service (dénommée SA 2019) qui devait être présentée au Conseil d'administration d'IDM le 13 décembre suivant pour approbation, sollicitant de la Commission la désignation d'un garant pour accompagner la phase de mise en œuvre de ce projet et de suivi de ses résultats en termes de qualité de service..

La mission du « garant », en la circonstance, est une « mission de conseil et d'appui méthodologique » apportés aux porteurs du projet.

Le présent rapport dresse un bilan synthétique du déroulement de cette phase préparatoire à la mise en œuvre du SA 2019.

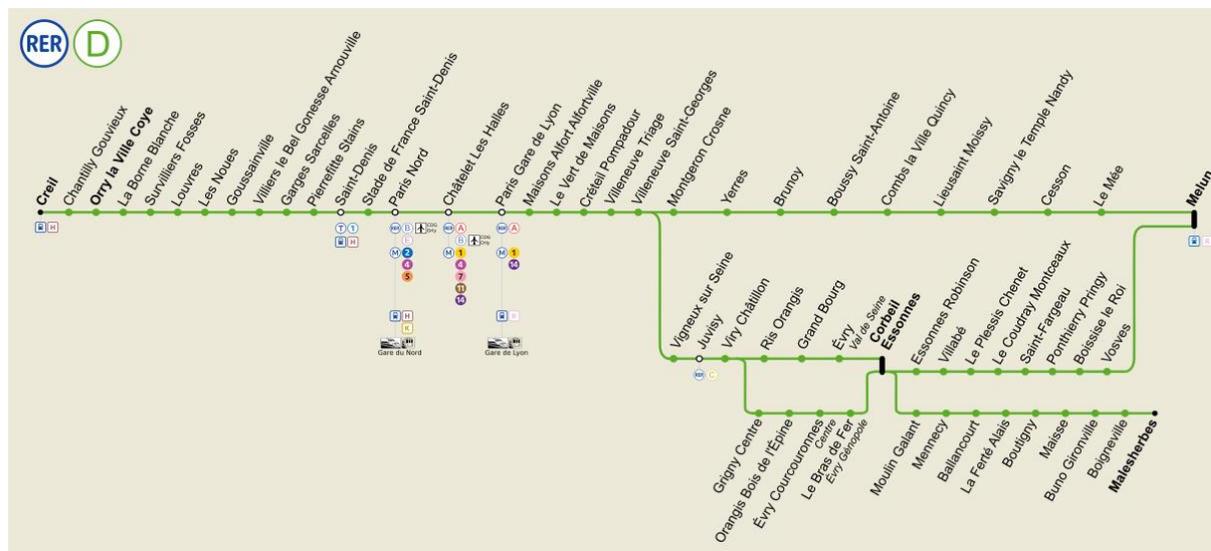
Elle sera suivie, en 2019, d'un accompagnement de la mesure des résultats obtenus en termes de qualité du service et d'éventuelles corrections qui pourraient être envisagées.

Sommaire

- 1- LE PROJET SA 2019 : SES OBJECTIFS ET SON CONTENU
- 2- LES DECISIONS SUCCESSIVES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'IDM. LA
CONCERTATION DUR LE PROJET
- 3- LES INTERROGATIONS ET LES AVIS EXPRIMES SUR LE PROJET
- 4- LES PRECONISATIONS DU GARANT ET LEUR PRISE EN COMPTE
- 5- POUR CONCLURE

1- LE PROJET SA 2019 : SES OBJECTIFS ET SON CONTENU

Schéma actuel de la ligne D du RER



11 Le RER D en quelques mots

Ouverte par étapes de 1987 à 1996, elle est à la fois la première ligne de RER par sa longueur avec 194 km et la ligne SNCF la plus fréquentée de France avec 615 000 voyageurs et 466 trains par jour ouvrable.

La quasi-totalité de la ligne se situe en Île-de-France, et elle est, dans sa totalité, de la compétence d'IdFM (ex-STIF) bien que les extrémités des branches, d'Orry-la-Ville et Creil au nord et de Malesherbes au sud, se situent en dehors de la région : dans l'Oise, région Hauts-de-France, pour les gares situées au-delà de Survilliers - Fosses, et dans le Loiret, région Centre-Val de Loire, pour Malesherbes.

La ligne comprend trois arrêts dans Paris intra-muros : Gare du Nord, Châtelet - Les Halles et Gare de Lyon.

On notera, également, la forte progression du trafic sur cette ligne dans la période écoulée : 195 000 voyageurs en 1995, 470 000 en 2003 et en progression de 50% ces dix dernières années.

12 Une qualité de service très dégradée

La ligne D est la ligne de RER dont le taux d'irrégularité est le plus élevé. Le tunnel commun avec le RER B entre Gare du Nord et Châtelet - Les Halles, la longueur excessive des parcours qui entraînent des retards en chaîne, l'infrastructure déficiente (terminus peu adaptés, défaillances techniques multiples), la vétusté du matériel roulant (les « petits gris »), mais également les incivilités croissantes (fermetures des portes empêchées, signaux d'alarme abusivement tirés, vitres cassées, personnes sur les voies...), expliquent pour une large part le taux élevé d'irrégularité de la ligne D du RER. En heure de pointe du soir, si le taux de régularité est supérieur à 85% dans le nord de la ligne et le tronçon parisien ou le Val de Marne, il tombe aux alentours de 65% dans la partie sud, au-delà de Juvisy

Le nombre excessif de trains supprimés (10% sur les branches Malesherbes, Vallée et Littoral) accentue par ailleurs l'insuffisance du nombre de places assises, exacerbant l'insatisfaction des usagers.

13 L'offre SA 2019 proposée par la SNCF pour améliorer la qualité de service

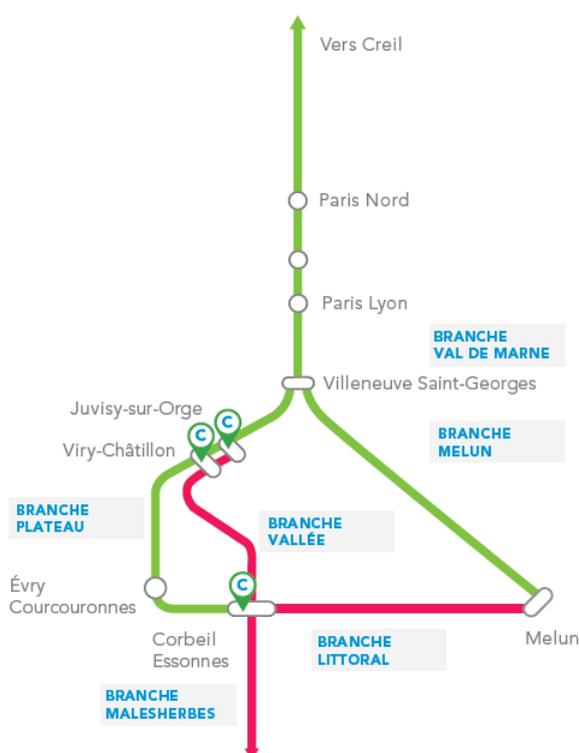
Cette offre se donne pour objectif de redresser fortement la qualité de service du RER D à court terme, toute réponse lourde en investissement ne pouvant intervenir et impacter cette qualité qu'à moyen/long terme. Les réponses aux défis à relever sont :

- De nature structurelle : réduire la longueur et la complexité de la ligne, « décroiser le nœud de Corbeil » source de nombreux conflits de circulation donc de dégradation du service
- D'accroître le nombre de trains sur les branches les plus fréquentées
- D'accompagner ces changements par un renouvellement du matériel roulant, avec des trains plus confortables

La réduction de la longueur de ligne se traduit par la suppression des trains directs Malesherbes /Paris ou Melun/Corbeil/Paris (trains qui ne circulaient qu'en heures creuses), ou Corbeil/Paris via la Vallée, obligeant les voyageurs de ces branches à des changements de train pour se rendre à Paris. Des mesures d'accompagnement doivent être prises pour faciliter ces changements, autant que faire se peut de quai à quai : signalétique améliorée, abris d'attente sur les quais,...

En contrepartie, la SNCF se donne pour objectif de ramener le taux de ponctualité du service à 90% pour l'ensemble de la ligne à comparer aux 85% actuels, ce taux s'élèverait à 95% pour les trois branches Vallée, Malesherbes et Littoral.

Schéma d'exploitation du RER D sud après mise en œuvre du SA 2019



Si l'on résume les améliorations promises par SNCF Mobilité avec la mise en œuvre du SA 2019, on peut retenir :

Branche de la ligne RER D	Principaux bénéfices du SA 2019
L'ensemble de la ligne	<ul style="list-style-type: none"> • 25% de retards en moins, ponctualité de 90% pour tous • aucun conflit de circulation à Corbeil-Essonnes
les branches Malesherbes, Vallée et Littoral	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondances de qualité à Corbeil, Viry et Juvisy • Ponctualité de 95%, 4 fois moins de trains supprimés • Plus de confort et de régularité avec les Regio 2N fin 2019 • Plus de trains, trains La Ferté prolongés à/de Malesherbes
la branche Plateau	• Fréquences de/vers Paris x2
la branche Melun	• +3 trains le matin, soit +7 500 places
la branche Val de Marne	<ul style="list-style-type: none"> • Plus de places dans les trains en heure de pointe le matin et meilleure répartition des voyageurs • Meilleur espacement en heure creuse, -1' à -4' d'attente max en contrepartie d'une baisse de la fréquence (de 10 à 8 trains par heure en heure creuse)
la branche Nord	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleur espacement en heure creuse, -5' d'attente max

14 Face à ces propositions de SNCF Mobilité, des demandes complémentaires formulées par les Associations d'usagers et des élus, notamment pour renforcer l'offre de service proposée :

- Ajouter des trains Vallée-Paris sans correspondance
- Arrêter à Viry-Châtillon tous les trains de/vers le Plateau (au lieu de 1 sur 2)
- Renforcer la desserte dans le Nord le matin, en extrême soirée (plus de fréquence) et le dimanche matin
- Intégrer dans les indicateurs de performance du RER D le parcours des voyageurs en correspondance et le taux de correspondance
- Compter les montants des gares de la Vallée / Malesherbes en période de pointe avant mise en œuvre du SA 2019
- Ajouter des abris sur les quais à Viry-Châtillon

2- LES DECISIONS SUCCESSIVES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'IDM. LA CONCERTATION SUR LE PROJET.

21 Les décisions du Conseil d'administration d'IDM du 11 janvier 2017

Dans sa séance du 11 janvier 2017, le Conseil d'administration d'Ile-de-France Mobilités décide d'approuver « les grandes principes du projet de refonte d'offre du SA 2019 » proposé par SNCF Mobilité, tout en émettant un certain nombre de demandes quant à des améliorations à lui apporter et exprimant le souhait que SNCF Mobilité s'engage dans un processus de co-construction d'une grille complète d'offre avec les élus et les associations d'usagers concernées.

22 La concertation sur le projet en 2016/2017

Les premières réflexions concrètes sur un futur SA 2019 remontent à 2015 semble-t-il, mais ont réellement donné lieu à de larges échanges entre les acteurs concernés à partir du printemps 2016 : nombreuses rencontres bilatérales ou multilatérales avec les élus du territoire impacté par le projet, avec diverses associations présentes sur celui-ci dont l'Association SADUR et les usagers qui en sont membres, mais également sous forme de quatre réunions publiques fin 2016/début 2017 (à Ballancourt, Montgeron, Courcouronnes et Combs-la-Ville).

La CNDP n'ayant pas été associée à cette concertation on se gardera de porter un jugement sur la qualité des échanges auxquels elle a donné lieu. Il est clair cependant que cette qualité est contestée par ceux qui s'opposent à ce projet, qualifiant cette concertation de simple phase d'information, un avis que ne partagent pas d'autres acteurs, élus notamment, impliqués dans celle-ci.

23 Les décisions du Conseil d'administration d'IDM du 13 décembre 2017

Lors de ce conseil, Ile-de-France Mobilités adopte, à l'unanimité moins une abstention, les propositions du SA 2019, un plan prévoyant l'exploitation séparée des branches « Malheshherbes », « Vallée » et « Littoral » dès le 9 décembre 2018, branches qui seront équipées, courant 2019, de matériels neufs **Regio 2N**. Ces branches sont relativement peu fréquentées avec 27 000 voyageurs quotidiens (soit 13 500 personnes environ, chaque personne faisant 2 voyages), dont un tiers pour lesquels le SA 2019 ne change rien, et deux tiers qui devront effectuer une correspondance supplémentaire à partir du 9 décembre soit 18 000 voyageurs par jour (soit 9 000 personnes)

Cette simplification de la ligne, complétée d'un décroisement du nœud de Corbeil-Essonnes, doit permettre une réduction de 25 % des retards pour les 615 000 usagers quotidiens du RER D, avec en complément sur la branche Melun l'ajout de trois trains directs entre 7 h et 8 h en direction de Paris.

Outre des compléments d'études demandés à SNCF Mobilité pour renforcer l'offre de week-end et d'été, cette approbation du projet s'accompagne, dans le relevé de décisions du CA, d'une demande faite à cette dernière de procéder à un retour d'expérience complet de la nouvelle grille à chaque fin de semestre 2019/20 (Art.7).

Un point essentiel résulte de ces décisions : la renégociation du contrat de service d'exploitation de la ligne RER D avec, notamment, la fixation d'objectifs ambitieux de qualité de celui-ci et des niveaux de pénalité associés à leur non-respect.

On retiendra, enfin, qu'un plan de renforcement des offres de service BUS a été élaboré par IdFM et négocié avec les élus et les associations d'usagers au printemps 2018, plan bien reçu semble-t-il et qui doit être mis en œuvre en décembre de cette année.

24 Trois rencontres avec les élus et les associations d'usagers en 2018

Outre un Comité de Ligne D qui s'est tenu le 5 décembre 2017 pour échanger sur les décisions qui allaient être soumises à l'examen du CA d'IDFM, une rencontre était organisée à Evry le 5 juin 2018, notamment pour évoquer les mesures complémentaires retenues pour étoffer l'offre SA 2019 (élargissement de plages horaires, rajout de trains supplémentaires, plan BUS), rencontre suivie, le 18 juin, d'une nouvelle réunion du Comité de Ligne D.

Le 13 juillet une nouvelle réunion s'est tenue avec les opposants au projet suite à leur entretien avec le Cabinet du Ministère des Transports.

En parallèle, il faut souligner que l'équipe RER D de la SNCF ou Ile-de-France Mobilité ont maintenu des rencontres régulières avec les associations d'usagers, en particulier avec SADUR et RER D-Val de Seine, pour évoquer le dossier, éclairer certains aspects de celui-ci.

Enfin signalons que SNCF Mobilité a mis en place un groupe de travail qualitatif et une enquête Panel par envoi de questionnaires électroniques aux voyageurs s'étant inscrit à ce dispositif afin d'échanger sur les mesures d'accompagnement de ce dernier.

3- LES INTERROGATIONS ET LES AVIS EXPRIMES SUR LE PROJET

Le projet SA 2019 soulève un vent d'opposition forte de la part d'usagers et de leurs associations, ainsi que des élus des communes situées dans les zones résidentielles concernées par l'obligation de changement de train pour se rendre à Paris (branches de Malesherbes, de la Vallée et du Littoral).

EN juin /juillet 2017 une pétition a été lancée auprès des usagers pour manifester leur opposition au projet, pétition ayant suscité quelques 600 signatures à fin juillet accompagnées de commentaires (Aussi une pétition en ligne avec 4000 signatures à l'adresse <https://www.change.org/p/non-au-terminus-juvisy-pour-la-branche-sud-du-rer-d>). Les deux extraits ci-dessous résument en quelques mots le constat que l'on peut dresser de cette opposition :

« Cette ligne est une véritable catastrophe.... Il est vraiment temps de faire quelque chose et vite !!! »

« De nombreux passagers empruntent le rer D déjà défavorisés en termes de fréquence et retards ! Les franciliens qui habitent dans la grande couronne et qui travaillent sur Paris vont encore être plus pénalisés au moment où l'habitat est inabordable à Paris et où il est question de moins utiliser la voiture et de favoriser la prise des transports en commun c'est une aberration d'augmenter le temps de trajet des voyageurs en leur imposant un changement supplémentaire ! »

Très clairement, le diagnostic concernant les dysfonctionnements de la ligne D est partagé par tous les usagers sans exception, pratiquement tous comprennent et souhaitent que des

mesures soient prises pour que soit rétablie la qualité de service attendue. Au-delà des usagers des trois branches précitées, c'est l'ensemble des utilisateurs de la ligne D qui attendent une telle amélioration.

La réponse structurelle proposée par la SNCF – réduire la longueur des missions en imposant un changement à Corbeil/Viry Chatillon ou Juvisy pour les usagers de ces trois branches voulant se rendre vers le nord, au-delà de Juvisy – est, par contre, fortement contestée par certains élus et usagers de ces trois branches.

Suite aux décisions du Conseil d'administration d'IDM du 13 décembre 2017 approuvant, entre autres, la mise en œuvre du SA 2019, plusieurs recours juridiques ont été initiés par des élus pour tenter de faire annuler lesdites décisions :

- Saisine de l'Agence de régulation ARAFER par un député de l'Essonne afin que soit déclaré un « Avis de saturation » de la ligne D. Cet avis, de nature européenne, jamais mis en œuvre en France à ce jour, est censé, sur la base d'un constat de saturation d'une ligne, obliger le gestionnaire du réseau à rechercher une répartition des sillons de circulations entre opérateurs commerciaux qui résorbe cette saturation et, en cas d'échec, à étudier les solutions permettant de développer de nouvelles capacités de circulation des trains.
 Dans l'esprit des opposants au projet et dit en termes très simplifiés : donner, dans le cas présent, la priorité aux rames du RER D sur des intercitys, TGV, TER ou autres trains de fret...mais aussi de trains Transiliens tels que ceux de la ligne R où des trains de maintenance technique des lignes R et D.
- Recours auprès du Tribunal administratif de Paris formé par les Maires de Ris-Orangis, Etiolles et Soisy-sur-Seine en date du 13 février 2018 afin que soit annulé le relevé de décisions d'IDFM du 13 décembre au motif de diverses défaillances juridiques entachant cette décision

Un second recours auprès du TA de Versailles a, semble-t-il été déposé par une Association. Aucune suite favorable ne semble avoir été donnée à ces démarches.

En résumé, contestant la nécessité de la suppression des liaisons directes vers Paris des trains empruntant les trois branches précitées, les opposants au projet interrogent l'exploitant sur trois points :

- Le non recours au dépôt d'un Avis de saturation par SNCF Réseau (cf. précédemment)
- La sous exploitation du potentiel des lignes de chemin de fer entre Corbeil et Gare de Lyon (recours accru suggéré à certaines lignes qu'empruntent notamment les intercitys/TGV ou fret)
- La non prise en compte, hors période de pointe, de la disponibilité de créneaux horaires supplémentaires pour rajouter des missions dans la journée ou en soirée

Face à ces demandes, la réponse du transporteur, du gestionnaire de réseau et de l'autorité organisatrice tient en trois idées : en ayant recours à l'utilisation des lignes évoquées on ne règle pas d'autres contraintes telles que la saturation du tunnel au centre de Paris qu'emprunte également le RER B, on ne tient pas compte des besoins du trafic lié au fret mais aussi à la maintenance des trains, on affaiblit la robustesse du dispositif mis en place. Autre motif à ce refus : il n'y a pas de sillons disponibles de bout en bout de la ligne.

Face à cette contestation du projet par des représentants des territoires concernés par la suppression des trains directs vers Paris, on se doit d'évoquer aussi des prises de parole en réunion moins négatives sur le SA 2019, tels les propos de cette Maire de l'une des villes directement impactée, regrettant évidemment cette suppression de trains directs mais soulignant que si cette dernière est la condition pour que soit notablement améliorée la qualité du service, dont la ponctualité des trains offerte aux voyageurs, alors il faut accepter cette nouvelle modalité d'exploitation de la ligne et en tirer le bilan ultérieurement.

4- LES PRECONISATIONS DU GARANT ET LEUR PRISE EN COMPTE

La mission du garant dans ce dossier consiste, rappelons-le, en conseil et appui méthodologique pour la mise en œuvre du SA 2019. Rappelons également qu'il ne se prononce en rien sur le fond du dossier.

En pratique cela s'est traduit par une double préoccupation :

- Le suivi des mesures techniques requises par le changement structurel de l'exploitation de la ligne et ses impacts sur le service : adaptation des quais, de l'offre d'abris voyageurs, de la signalétique en gare,....
- La communication vers les usagers pour qu'ils soient correctement informés de ce qui allait changer pour eux : changement de train, nouveaux horaires, etc.

Concrètement, de nombreuses rencontres ont été organisées entre le garant et les porteurs du projet pour baliser le contenu et le rythme des actions à conduire dans ces deux domaines. Mais aussi des visites dans les gares les plus concernées par les évolutions envisagées ont permis au garant de vérifier et évaluer les actions conduites sur le terrain.

41 La dimension technique de l'accompagnement du projet

Environ 7 millions d'euros devait être investis dans les trois gares où s'effectueront les changements de trains (Corbeil, Viry Chatillon et Juvisy), ceci dans le confort des voyageurs (abris, éclairage, toilettes...), dans les systèmes d'information (écrans information gare, données trafic, signalétique, sonorisation), dans la sûreté (vidéo protection notamment) ou les équipements de cheminement du voyageur (passages souterrains, nouvelle passerelle à Corbeil)

42 L'information des usagers, de leurs associations et des élus

Le plan communication 2018 sur le SA 2019 élaboré par la SNCF comprenait deux volets, l'un sur la communication « projet » et l'autre sur la dimension « service ».

- La communication « projet » avait pour but d'informer les voyageurs, associations d'usagers et élus sur les mesures d'accompagnement et les mesures de compensation. Cette communication s'inscrivait dans la continuité de la concertation 2016-2017. Déployée tout au long de l'année 2018, elle s'est appuyée sur le plan d'action SA 2019.
- La communication « service » avait pour objet d'informer de façon très concrète et personnalisée (par gare ou branche) les voyageurs sur les nouvelles conditions de voyage à compter du 9 décembre 2018, par exemple les nouveaux horaires, trains

ajoutés, modalités des correspondances. Elle a pu être relayée par les associations d'usagers et les collectivités. Elle a débuté en septembre 2018, a été renforcée dans les semaines précédant le lancement du SA 2019. Elle se poursuivra autant que nécessaire.

Les outils de ces actions de communication

- Mailing, push appli, tweet pour informer du lancement de la plateforme Internet
- Affiche et tracts disposés dans les gares, notamment de l'Etoile de Corbeil
- Courrier / mail aux collectivités territoriales avec texte pour insertion dans leurs publications
- Plateforme digitale SA 2019 sur le blog de ligne avec un onglet et un encart SA 2019 sur la page d'accueil, interactivité et fluidité des échanges avec les voyageurs grâce aux commentaires. Les thèmes traités : renforts d'offre, nouveaux horaires, information voyageurs correspondance, aménagement des gares de correspondance, Regio 2N, travaux d'infrastructure
- Newsletter bimestrielle
- Au moins 2 mailings pour annoncer les billets sur le blog (en juin et en septembre)

Par ailleurs, des bâches ont été installées dans les futures gares de correspondance pour informer les voyageurs que des travaux allait avoir lieu pour les aménagements correspondance (Viry) ou qu'une composante des travaux en cours dans la gare était liée aux futures correspondances (Corbeil ; Juvisy).

5- POUR CONCLURE

Dans cette conclusion, la première remarque sera celle d'un regret : que la nomination d'un garant ait été bien tardive. C'est dans les phases de concertation que son rôle est clairement utile, lorsque l'échange avec le public au sens large porte sur un projet non finalisé, projet pouvant évoluer en intégrant certaines attentes du public. Dans le cas présent, c'est début 2017 qu'il eut fallu solliciter la présence d'un garant pour accompagner la concertation qui allait débiter et veiller à la qualité de celle-ci : qualité des informations fournies au public, écoute et réponse aux interrogations de ce dernier, mais aussi élaboration de comptes rendus des rencontres (conserver la mémoire !).

Un garant nommé pour « accompagner une mise en œuvre du projet » est une mission d'une autre nature, tournée vers la qualité de l'information donnée au public sur les travaux et les services à venir et, si possible, sur le respect des engagements pris à l'issue de la concertation ayant eu lieu.

La seconde observation porte sur le caractère de « court terme » des réponses apportées par le SA 2019 aux dysfonctionnements actuels du RER D. A moyen/long terme, face à la croissance continue du nombre des voyageurs empruntant cette ligne, mais aussi du souhait des élus et usagers des trois branches sud de ce réseau de retrouver des liaisons directes vers Paris, d'autres solutions sont à rechercher. Ceci milite pour l'élaboration rapide d'un nouveau Schéma directeur de la ligne D, mobilisant probablement de lourds investissements, tel le terrier de Bercy initialement envisagé dans le premier Schéma directeur du RER D, idée reprise

il y a quelques mois par la commission Transport présidée par Monsieur DURON, et dont tous les élus de l'Essonne, , mais aussi la Présidente d'IdFM, réclament une réalisation rapide. L'élaboration de ce Schéma directeur dans un dialogue constructif avec toutes les parties prenantes, élus et usagers, milite évidemment pour qu'à minima un garant soit associé à cette démarche.

Enfin, ultime observation, l'importance qu'Ile-de-France Mobilité et SNCF Mobilité doivent attacher au retour d'expérience de la mise en œuvre du SA 2019. Au cours de l'année 2019 doit être assurée une mesure irréprochable de la qualité du service, qu'elle concerne la ponctualité des trains et le taux d'occupation des places assises, le taux de leur annulation, l'efficacité du dispositif de changement de train (temps d'attente notamment). Le respect des engagements pris par SNCF Mobilité sera, clairement, un enjeu majeur de la réussite du SA 2019.

Associé à cet aspects « mesure de la performance », un dispositif d'écoute du territoire confronté à des incidents qui ne manqueront pas de se produire, devra être mis en place et être associé à une bonne réactivité dans les réponses apportées aux inquiétudes des élus et des voyageurs. De ce point de vue, le « Blog de la ligne D » est un outil utile et performant, mais certainement pas suffisant. Face à ce défi, SNCF Mobilité souhaite mobiliser tous les canaux envisageables pour cette remontée d'information venant des élus et des voyageurs, non seulement les outils blog et twitter, mais aussi un dispositif Panel (inscription à des questionnaires en ligne), l'implication forte du Centre de Relations Clients (téléphone, email et courriers), sans oublier trois interlocuteurs clés dédiés aux élus et aux associations du RER D (Directeur de ligne, Secrétaire général de ligne et Responsable des relations Institutionnelles RER D).

On retiendra que les trois premiers dispositifs (Twitter, blog et Panel) feront l'objet de publicité avec distribution flyers dans les gares de la ligne et à bord des trains la première semaine du SA 2019.