



Rapport du garant

**Mise en œuvre du  
SA 2019 (RER D)**

Phase d'observation des résultats  
obtenus en 2019

Michel Gaillard  
Le 27 janvier 2020

**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..

L'année 2018 a été celle de la mise en œuvre des décisions prises par Ile de France Mobilité, et a donné lieu à la rédaction d'un Rapport du garant daté du 02/12/2018 remis à IdFM et à la CNDP.

Le présent rapport, relatif à l'année 2019, dresse un bilan synthétique des observations à retenir quant aux impacts de la mise en œuvre du SA 2019 en termes de qualité du service rendu, perçue par les usagers versus celle affichée par le prestataire SNCF.

## Sommaire

- 1- POUR MÉMOIRE :LE PROJET SA 2019, SES OBJECTIFS ET SON CONTENU
- 2- UNE VISION SNCF DES RÉSULTATS OBTENUS À FIN 2019
- 3- LA PERCEPTION DE CES RÉSULTATS PAR LES USAGERS
- 4- CONCLUSION :POURSUIVRE LE DIALOGUE ET LA RÉFLEXION SUR L'AVENIR DU RERD

## 1- POUR MÉMOIRE :LE PROJET SA 2019, SES OBJECTIFS ET SON CONTENU

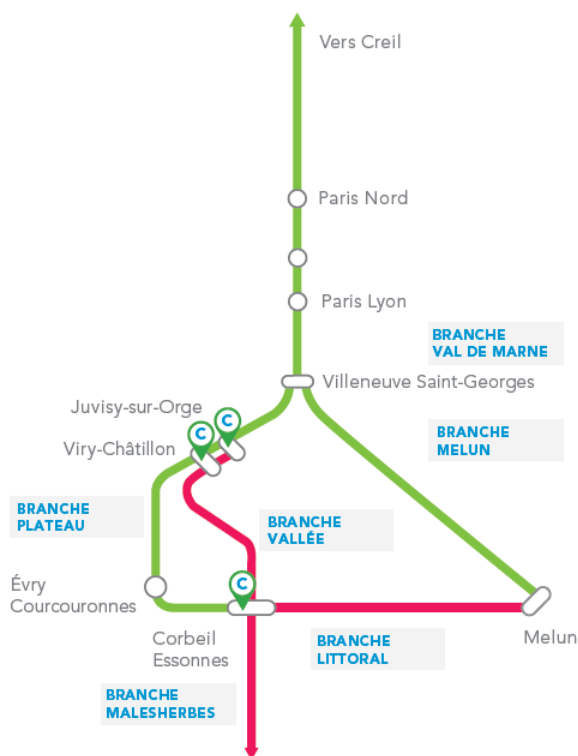
L'offre SA 2019 proposée par la SNCF se donnait pour objectif de redresser fortement la qualité de service du RER D à court terme, toute réponse lourde en investissement ne pouvant intervenir et impacter cette qualité qu'à moyen/long terme. Les réponses aux défis à relever sont :

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

## 2- UNE VISION SNCF DES RÉSULTATS OBTENUS À FIN 2019

Le bilan en demie teinte des services assurés par le RER D en 2019 apparaît clairement dans les propos ci-dessous du Directeur de la ligne D, extraits du Blog RER D :

*« En décembre de l'année dernière, le RER D prenait un tournant majeur. La nouvelle offre « SA 2019 » créait deux systèmes distincts pour améliorer la ponctualité et améliorer la gestion des incidents grâce à une exploitation simplifiée et à un raccourcissement des missions.*

*Nous sommes actuellement à 86,5% de ponctualité contre environ 83% avant la refonte. Les branches de l'Étoile de Corbeil enregistrent, elles, une ponctualité de 92,2%. Concernant la globalité du RER D, ce ne sont pas encore les 90% annoncés mais nous avons déjà parcouru la*

*moitié du chemin. Pourquoi ne tenons-nous pas encore notre engagement et qu'allons-nous faire pour y arriver ?*

*Si la ponctualité s'est redressée après la refonte d'offre, la dynamique est contrariée depuis juin et depuis la rentrée. Nous avons conscience que vos conditions de transport ont été difficiles avant l'été et le sont de nouveau depuis la mi-septembre, avec de nombreux incidents et une ponctualité désormais de l'ordre de 85% sur les mois de septembre-octobre.*

*Nous faisons en effet face à une hausse importante du nombre d'incidents par rapport à 2018. Le nombre d'incidents impactant plus de 60 000 personnes est en forte hausse : 40 incidents en 2019 contre 19 en 2018. Cela s'explique notamment par une forte recrudescence des accidents de personnes, colis suspects, intrusions sur les voies, et malaises voyageurs notamment.*

*Par ailleurs, sur septembre-octobre, le nombre de rames choquées (heurts d'animaux ou d'objets sur les voies, accidents de personnes) a doublé, avec 35 chocs en septembre-octobre 2019 contre 19 sur la même période en 2018. Certains chocs ont causé des indisponibilités matériel de longues durées et par là-même une forte tension sur notre parc. Cela a amené à une adaptation des circulations avec, certains jours, 15 à 20 trains supprimés sur notre ligne. Enfin, les retards à la traversée du tunnel du Châtelet, commun aux RER B et D entre les gares de Paris Nord et de Châtelet-Les Halles, sont en forte hausse. »*

Sur ce même blog différentes actions sont énoncées comme faisant l'objet d'une programmation en cours pour améliorer la qualité du service dès 2020, actions qui concernent la sécurisation des emprises du réseau, la fluidification des circulations de rames dans le tunnel du Chatelet, le rajout de matériels roulants et l'amélioration de sa politique d'entretien, ....

Cette volonté d'améliorer la qualité de service dès cette année vise également l'amélioration des correspondances à Juvisy et à Corbeil, thème important pour les usagers contraints à de tels changement dans le cadre du SA2019. Liée à ce thème, la communication de l'exploitant vers les usagers (arrivée et départ des trains, situation de crise,...), dans les trains ou dans les gares, semble avoir été et demeure défailante : un point clé sur lequel de fortes améliorations sont attendus par les voyageurs du quotidien.

### **3- LA PERCEPTION DE CES RÉSULTATS PAR LES USAGERS**

Très contestée depuis l'origine par les usagers obligés de changer de train à Corbeil, Viry Chatillon ou Juvisy pour se rendre au nord de la ligne ou au sud de celle-ci, ainsi que par les élus des territoires négativement impactés, la nouvelle organisation du service se traduit, pour eux et globalement, par une dégradation de la qualité de service. Ce constat est particulièrement souligné lorsqu'est évoquée la question des correspondances pour les usagers tenus à des changements de train : l'obligation de changer de quai, la défailance de l'information en gare, sont, notamment, sources d'un stress accru pour ces voyageurs.

A titre d'illustration, le tableau ci-dessous proposé par des Associations d'usagers (RER D Val de Seine, Evry Village, ADUMEC et RER D Très insuffisant) souligne le décalage important entre le taux de ponctualité de 90% annoncé avec la mise en œuvre du SA2019 et celui constaté par les Associations.

Ponctualité moyenne sur Gare de Lyon - Malesherbes en pointe les jours ouvrés							
calculée en multipliant la ponctualité des 2 tronçons de part et d'autre de Juvisy							
	Malesherbes - Paris Gare de Lyon			Paris Gare de Lyon - Malesherbes			Aller/retour
Moyenne	Malesherbes Juvisy 6h00 - 10h00	Juvisy Gare de Lyon 6h00 - 10h00	Malesherbes Gare de Lyon 6h00 - 10h00	Gare de Lyon Juvisy 16h00 - 20h00	Juvisy Malesherbes 16h00 - 20h00	Gare de Lyon Malesherbes 16h00 - 20h00	Gare de Lyon Malesherbes
janv-19	86%	76%	66%	81%	91%	74%	70%
févr-19	89%	78%	69%	82%	91%	74%	72%
mars-19	92%	79%	72%	93%	97%	90%	81%
avr-19	85%	72%	61%	69%	95%	65%	63%
mai-19	94%	85%	80%	80%	90%	72%	76%
juin-19	93%	88%	82%	79%	92%	72%	77%
juil-19	94%	77%	72%	66%	94%	62%	67%
août-19	98%	78%	76%	86%	90%	77%	76%
sept-19	83%	77%	64%	87%	91%	79%	71%
oct-19	80%	67%	53%	77%	90%	69%	61%
jusqu'au 26 nov-19	76%	69%	52%	74%	90%	66%	59%
déc-19							
Moyenne Annuelle	88%	77%	68%	79%	92%	73%	70%

Si certaines Associations reconnaissent telle ou telle amélioration du service apportées par la mise en œuvre du SA2019, toutes constatent les multiples défaillances de l'offre de service, défaillances dont prend acte le prestataire SNCF (cf. propos du Directeur de la ligne D ci-dessus).

#### 4- CONCLUSION :POURSUIVRE LE DIALOGUE ET LA RÉFLEXION SUR L'AVENIR DU RERD

Point notable à retenir dans ce dossier : **la permanence du dialogue** entre les Associations d'usagers et les élus d'un côté, Ile de France Mobilité et la SNCF de l'autre, un dialogue toujours respectueux lors des rencontres organisées pour tirer des bilans d'étape et évoquer les pistes d'amélioration du service.

Un point mérite cependant d'être souligné : ce dialogue serait d'autant plus fructueux si les protagonistes des échanges partageaient les mêmes sources de données et adoptaient une méthodologie commune pour évaluer les critères de qualité du service (ponctualité sur la ligne et ses branches, correspondances réussies ou non, etc...). Lors d'une rencontre en avril dernier, le Directeur général de la branche Transilien s'était engagé à ouvrir l'accès aux data-bases de son service et à organiser une réflexion partagée (groupe de travail) sur ces questions de méthodologie de la mesure de la qualité. Cette proposition ne s'est pas traduite concrètement semble-t-il. La mettre en œuvre reste d'actualité pour la suite des réflexions sur le dossier.

Pour toutes les parties prenantes de ce dernier, le SA2019 n'est qu'une étape. **L'organisation future du SA RER D reste un sujet à débattre.** Deux types de réflexion doivent être poursuivies pour que soient étudiées les réponses envisageables aux attentes des usagers, tout particulièrement ceux de la partie sud de la ligne, usagers qui perçoivent

le schéma d'exploitation actuel (découpage en trois branches) comme très pénalisant pour eux.

Une proposition a été adressée aux Associations visant à engager une réflexion/dialogue sur le **futur SA2022**. On ne peut que se réjouir de cette volonté d'IdFM de poursuivre le dialogue afin de rechercher des pistes d'amélioration, à relativement court terme, du service actuel.

A moyen/long terme c'est le dossier du futur **schéma directeur du RER D** qui doit, d'ores et déjà, mobiliser les réflexions, un dossier lourd en investissements à réaliser pour rendre possibles de nouveaux schémas d'exploitation plus performants. Qu'en est-il de la volonté d'IdFM d'engager cette démarche et surtout de la conduire dans le cadre d'un dialogue indispensable avec les usagers ?

On notera que l'organisation des JO d'été en 2024 et la masse d'investissements mobilisés au profit des transports collectifs franciliens pour qu'ils se réalisent dans les meilleures conditions, est perçue par les Associations d'usagers comme un risque fort de non engagement des investissements requis par la seule amélioration du schéma d'exploitation du RER D.