

RER B : Dégradation des conditions de transport depuis le 20 février 2017

[Audrey LASSALLE](#) Les Ulis, France



Pour construire la nouvelle gare souterraine d'Arcueil-Cachan accueillant la future ligne 15 du Grand Paris Express des travaux sont entrepris aux abords de la gare actuelle depuis le 13 février 2017 et ce jusqu'au 12 novembre 2017. Ces travaux entraînent, pour des raisons de sécurité, la réduction à 30 km/h de la vitesse des trains du RER B dans la zone concernée. De ce fait, un nouveau plan de transport a dû être élaboré pour la ligne B gérée conjointement par la SNCF au nord et la RATP au sud via une Direction de Ligne unifiée (DLU). Cette direction, en concertation avec le STIF et les associations d'usagers du RER B et des transports en commun, a établi de nouveaux horaires. Elle a, en revanche, décidé seule de la desserte aux heures de pointe du matin et du soir des quatre gares de l'agglomération du Val de Bièvre situées entre Bourg-la-Reine et Cité-Universitaire à savoir Bagneux, Arcueil-Cachan, Laplace et Gentilly. Tous les trains deviennent omnibus sur cette portion de ligne. Suite à nos craintes, nous, usagers du RER B, quant aux conséquences sur la régularité des trains et nos conditions de transport, la DLU, par l'intermédiaire de son compte Twitter et de son blog, a tenu à nous rassurer en garantissant un allongement du temps de trajet de seulement une à trois minutes.

La réalité est pourtant bien différente depuis le 20 février 2017, date de retour de congés des franciliens. Nous subissons quotidiennement un temps de trajet rallongé au mieux de cinq minutes et dans la pire des situations cet allongement passe à douze minutes le matin et le soir aux heures de pointe. Le temps de parcours Bourg-la-Reine - Cité-Universitaire est compris entre dix minutes et dix-sept minutes au lieu des huit minutes prévues. Cela engendre des retards de cinq à dix minutes voire quinze minutes certains jours. Conformément au contrat établi entre la RATP, la SNCF et le STIF, un train est déclaré en retard quand il arrive au moins cinq minutes après l'heure prévue.

Ces retards pénalisent les voyageurs empruntant un bus le soir à la descente du RER B pour rejoindre leur domicile. Certaines lignes de bus ont des fréquences allant de quinze minutes à une heure. Malgré leur anticipation, des voyageurs ratent quotidiennement leur bus, étant dans l'impossibilité de prévoir la durée du retard de leur train en l'absence d'informations voyageurs sur la situation du trafic. Leur vie personnelle s'en trouve ainsi fortement affectée. De plus, les retards matinaux entraînent potentiellement de graves conséquences professionnelles menant parfois à un

licenciement.

Depuis le 6 mars 2017, des trains omnibus au départ de Massy-Palaiseau (code mission QROL) sont régulièrement supprimés aux heures de pointe du matin et ce sans explication. Les trains suivants voient leur mission modifiée pour s'arrêter dans certaines des gares desservies normalement par le train supprimé. Cette situation entraîne un allongement du temps de trajet des trains suivants et donc du retard pour les usagers à bord. Les rames concernées voient la masse de voyageurs augmenter fortement, à tel point qu'il est souvent impossible de monter dans la voiture à partir d'Arcueil-Cachan. Les conditions de transport deviennent si désastreuses qu'elles peuvent entraîner des malaises voyageurs perturbant le trafic. À terme, le risque est la dégradation de l'état de santé physique et/ou mental de certains voyageurs pouvant entraîner des incapacités de travail.

Cette nouvelle organisation a fait l'objet d'une communication le 30 janvier 2017 principalement via Twitter et le blog dédié à la ligne. Nous avons constaté l'absence d'une communication visible par tous les usagers dans les 47 gares du RER B. Malgré nos témoignages sur le blog et Twitter, la direction de la ligne persiste à dire que l'information voyageur a été conséquente. J'ai personnellement dû informer le 20 février 2017 au matin deux voyageuses qui s'étonnaient des horaires différents affichés sur le grand écran de la gare de Bures-sur-Yvette en Essonne. Nous sommes nombreux, depuis le début, à avoir remonté l'absence d'annonce sonore et de message sur les écrans. Le compte Twitter du RER B a pourtant certifié de la diffusion d'un message sonore toutes les vingt minutes en gare avant d'être contredit par le responsable du blog de la ligne. Ce dernier a invoqué la loi sur les nuisances sonores pour justifier la faible fréquence de diffusion de l'annonce sonore. Par ailleurs, une seule affiche dite « TIC-TAC » mentionnant la nouvelle desserte et les nouveaux horaires a été disposée sur chaque quai des 47 gares de la ligne conformément au contrat régi par le STIF. Cette affiche est très peu visible par les usagers au vu de la longueur des quais. Enfin, les grands écrans et les écrans TV des gares ont affiché un message d'information seulement le 13 et le 15 février suite à mon insistance sur Twitter. Il a été rediffusé seulement à partir du 21 février et ce jusqu'au 24 février. A l'heure où cette pétition a été mise en ligne, aucune campagne d'information n'est diffusée. La direction de la ligne B peut-elle nous expliquer comment tous les voyageurs ont été informés de ce nouveau plan de transport ?

Nous, voyageurs de la ligne B du RER, ne supportons plus les retards qui affectent notre santé mentale et physique, nos vies personnelles et menacent notre avenir professionnel. Nous n'acceptons pas le mépris de la direction de la ligne qui refuse d'écouter nos remarques et suggestions. Nous refusons que la régularité des trains soit privilégiée au détriment du confort des voyageurs. Le faible niveau d'information voyageurs est une source de frustration et de colère. Nous rappelons à la DLU que le RER B est la deuxième ligne la plus empruntée d'Europe avec ses 870000 voyageurs transportés au quotidien et qu'elle dessert les deux aéroports de Paris. Nous sommes des personnes bien réelles, pas du bétail. Nous demandons à être considérés et entendus.

Nous réclamons à la DLU et au STIF :

- En cas de perturbations fréquentes du trafic, remboursement de toute ou partie du titre de transport (pass Navigo, carte Imagine'r) selon des critères à définir avec le STIF
- Pour améliorer la situation, une étude sur le retour au mode de fonctionnement semi-direct dans les gares du Val de Bièvre de tous les trains à l'exception de ceux en direction ou provenance de Robinson ce qui permettra de maintenir la circulation de vingt trains par heure comme auparavant
- La consultation systématique des associations d'usagers avant toute modification de la desserte d'une partie ou de tous les trains de la ligne
- Une réunion publique entre les usagers et les décideurs avant la mise en place d'un nouveau plan de transport impactant sensiblement le confort des voyageurs
- La fin du mode omnibus le 12 novembre 2017 et, de ce fait, sa non prolongation au-delà
- Une concertation avec les sociétés de bus afin qu'elles adaptent leurs horaires suivant celles modifiées du RER B par la DLU
- La modification de desserte et la suppression de trains seulement en cas de forte perturbation du trafic et non pour palier aux problèmes engendrés par la nouvelle offre de transport
- La non suppression ni le non déplacement à Massy-Palaiseau au lieu de La Plaine Stade de France

aux heures de pointe du soir des trains terminus Orsay-Ville desservant les gares situées entre Massy-Palaiseau et Orsay-Ville à savoir Palaiseau, Palaiseau-Villebon, Lozère et Le Guichet (code mission LWAR) ou bien la modification systématique de desserte des trains terminus Saint-Rémy-lès-Chevreuse pour limiter l'attente des voyageurs concernés

- La non suppression de trains en heures creuses

- La rénovation des infrastructures vieillissantes (signalisation, caténaires, trains, etc.) pour limiter les incidents techniques

- Le même niveau de diffusion de l'information voyageurs sur tous les canaux utilisés par la direction de la ligne que ce soit en gare ou sur internet

- Une information fiable, précise et détaillée sur la situation du trafic, et ce, en temps réel, dans chaque gare pour pouvoir patienter calmement et/ou s'organiser

- La communication en gare et dans les trains du moindre incident même mineur pouvant affecter le trafic et/ou les conditions de transport des usagers

- À l'instar de la ligne D du RER, lors de la suppression d'un train, la diffusion d'un message informant de la nature de l'incident sur tous les écrans des gares concernées

- À l'instar du RER A pour les travaux d'été, une communication visible de toute modification impactant la ligne B et ceci au minimum un mois avant leur application : une annonce sonore toutes les 10 minutes dans les différentes gares de la ligne, un message d'information sur fond jaune sur chaque écran, plusieurs affiches sur chaque quai de chaque gare et à proximité du guichet d'information

- La communication de tous les travaux prévus y compris ceux en zone SNCF dans la section Travaux du site web de la RATP ainsi que sur les applications mobiles RATP et SNCF

- La présence sur Twitter d'un service aux voyageurs sur une plage horaire allant de 7h à 21h au lieu de l'assistance actuelle limitée à 9h-19h afin d'assister les usagers dès le début et à la toute fin des heures de pointe en cas d'incident

Cette pétition sera remise à:

Le STIF, l'autorité qui imagine, organise et finance les transports publics en Ile-de-France.

[STIF](#)

Présidente de la région Île-de-France

[Valérie Pécresse](#)

Vice-président de la région Île-de-France chargé des Transports

Stéphane Beaudet

Présidente de la RATP

Elisabeth Borne

Président de la SNCF

Guillaume Pépy

Directeur de la ligne B unifiée

Denis Masure