



Arnaud Bertrand
Asnières (Hauts-de-Seine)
Président de l'association
d'usagers Plus de trains



Ghislain Fournier
Chatou (Yvelines)
Maire (LR)



Jean-Louis Roura
Houilles (Yvelines)
Fondateur du Collectif
des usagers du RER A



Jean-Paul Jeandon
Cergy (Val-d'Oise)
Maire (PS)



Thibaut Rostan
Usager parisien
Travaille à Cergy (Val-d'Oise)

« Sur le RER A, nous avons 50 M€ d'investissements par an »

Lucile Quessart, directrice des lignes L, A et J à la SNCF, a répondu aux questions vidéo d'usagers des branches Cergy et Poissy du RER A.

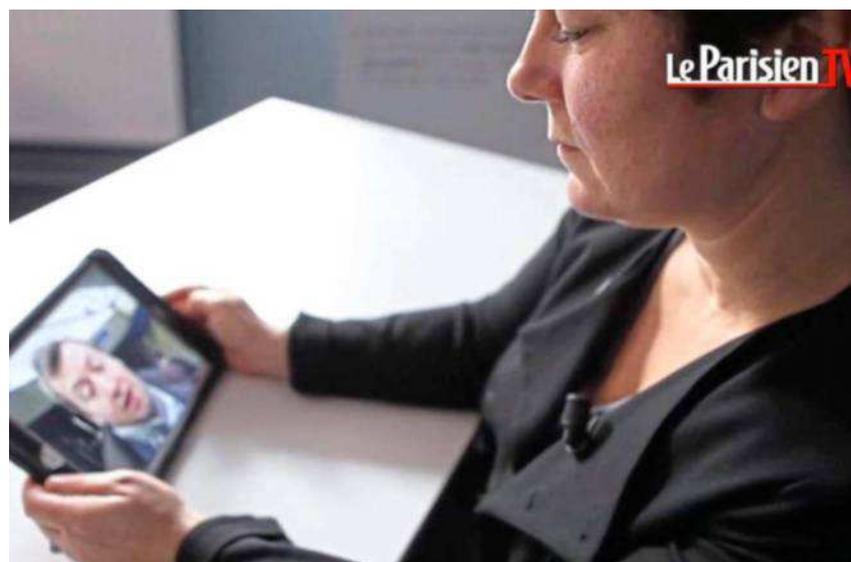
Le 22 mars, le Syndicat des transports d'Ile-de-France (Stif) a voté la refonte du RER A, ligne la plus empruntée d'Europe, avec 1,2 million de voyageurs par jour. Il aura fallu onze mois d'études, de débats avec les associations d'usagers et les élus locaux pour que la SNCF et la RATP, qui se partagent la gestion de la ligne, en proposent une « plus robuste, avec moins de trains, mais plus de trains à l'heure ». Des décisions qui n'ont pas entièrement satisfait les utilisateurs. La mise en place des premières mesures est attendue d'ici la fin de l'année.

PAR ELIE JULIEN,
AVEC SÉBASTIEN BIRDEN

ARNAUD BERTRAND. « A Cergy et Poissy, nous avons très souvent des trains au départ supprimés parce qu'ils ne sont pas arrivés dans l'autre sens. Pouvez-vous vous engager à mettre plus de trains de réserve s'il y a toujours des problèmes après la refonte de la ligne ? »

LUCILE QUESSART. Dans le cadre de la nouvelle offre, nous avons travaillé sur deux aspects. D'une part, la mise en place d'un temps de retournement, c'est-à-dire entre le moment où le train arrive et où il repart, qui soit réaliste. Ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Et d'autre part, la mise en place de relèves de conducteurs avec une réserve de matériel disponible. C'était le cas en partie à Cergy, mais ça va être renforcé avec la refonte de la ligne. Et encore plus avec la création de la quatrième voie à Cergy qui nous permettra de garer une rame pour un enchaînement de circulation beaucoup plus efficace.

GHISLAIN FOURNIER. « On a de plus en plus de retards liés à



des incidents voyageurs ou des colis piégés. Quelles mesures comptez-vous prendre à court terme pour diminuer ces retards ? »

L.Q. Il y a un chiffre à avoir en tête sur le périmètre Transilien : une augmentation de 130 % des bagages oubliés en l'espace de deux ans. Et cette hausse est également substantielle sur le RER A. Cela a un impact important sur la circulation, puisque nous devons faire appel à des équipes spécialisées pour identifier et lever les risques. Deux actions majeures sont en cours et vont se développer dans les prochains mois. La première : des annonces régulières sur le fait de ne pas oublier ses bagages. La seconde, c'est la présence d'équipes cynophiles qui pourront générer une réactivité accrue. Elles sont déjà à Châtelet et Gare-de-Lyon. Et d'ici la fin de l'année, nous allons en mettre en place sur Paris-Saint-Lazare. Aujourd'hui, un bagage oublié c'est quarante minutes de suspension de trafic. Mais comme la ligne est conçue de manière peu robuste, les impacts durent finalement une heure trente à une heure quarante-cinq.

Paris-Saint-Lazare, mardi. D'après Lucile Quessart, il y a eu « une augmentation de 130 % des bagages oubliés en l'espace de deux ans. A chaque fois, cela représente 40 minutes de suspension de trafic ».

« Mes collègues de la RATP ont aussi des projets très importants sur leur périmètre »

JEAN-LOUIS ROURA. « A quand le déclenchement d'un véritable plan Orsec pour rénover le réseau existant ? »

L.Q. Sur le périmètre élargi de la ligne L et du RER A, nous avons plus de 100 M€ d'investissements par an (dont 50 M€ sur le RER A) pour remettre en état ce réseau. En 2016, c'est 48 semaines de travaux, avec des impacts le soir après 22 heures ou le week-end, dans des circonstances pas toujours faciles pour les voyageurs, mais qui sont absolument nécessaires pour préparer l'avenir. Il y a également des projets comme la quatrième voie de Cergy. Et évidemment, mes collègues de la RATP ont aussi des projets très importants sur leur périmètre.

JEAN-PAUL JEANDON. « Mes administrés se plaignent tous les jours du problème de régularité. Et ils me posent une question simple : Pourquoi y a-t-il autant de RER A sur la branche Cergy que Poissy, alors qu'à Cergy,

nous avons 4,5 fois plus de voyageurs ? »

L.Q. Aujourd'hui, la desserte de Cergy se conçoit en termes de temps d'attente, c'est-à-dire d'espacement entre deux trains.

En théorie dix minutes entre deux RER A et autant entre deux trains de la ligne L, puisque cette agglomération est desservie par deux types de

lignes. Et c'est une chance. La réalité est différente, malheureusement. Aujourd'hui, nous avons 15 % de l'offre de la ligne L qui n'est pas réalisée en pointe et 10 % de la ligne A sur le périmètre de Cergy. La conséquence, c'est que nos clients attendent en réalité en moyenne treize minutes entre deux trains (entre deux RER A ou deux lignes L), voire vingt minutes.

La nouvelle offre permettra de garantir un vrai respect de la grille horaire. Et donc un temps d'attente entre deux trains de l'ordre de 12 minutes (NDLR : sur chaque ligne). Donc finalement une offre très complète pour Cergy. Sur la ligne L Sud, vers Versailles - Saint-

Nom-la-Bretèche, nous avons recomposé l'offre il y a environ un an. Avec pour résultat une augmentation de la ponctualité de sept points et une baisse des suppressions de trains de 40 %.

THIBAUT ROSTAN. « Certains matins, mon RER a du retard ou est supprimé mais le site de la SNCF ne l'indique pas.

Donc je viens en gare et je me retrouve sans train. Comment comptez-vous améliorer l'application mobile d'information SNCF ? »

L.Q. L'information voyageurs reste un élément sur lequel nous devons beaucoup progresser. Pour autant, nous avons une application qui donne la circulation en temps réel de nos trains. Elle s'appelle SNCF et permet de s'inscrire à des alertes. Parallèlement, nous avons un travail très important sur les annonces en gare et à bord des trains.

« L'information voyageurs reste un élément sur lequel nous devons beaucoup progresser »

