



Saint-Rémy-lès-Chevreuse, le 29 octobre 2018

Lettre ouverte

Madame Valérie Péresse,  
Présidente de la région Ile-de-France,  
Présidente d'IDF Mobilités

## **RER B : Galères en série...**

### **Demande d'un dédommagement et d'un plan d'urgence**

Pièce jointe : Flyer COURB 2018 / Plan d'urgence RER B

Madame la Présidente,

Le mois de septembre a été de nouveau un mois très éprouvant sur le RER B, jusqu'à mettre les voyageurs qui empruntent cette ligne dans des situations accidentogènes (quais bondés faisant redouter des mouvements de foule) lors des deux interruptions de trafic :

- **Dimanche 23 septembre de 16H00 à 22h30, entre les gares de d'Orsay-Ville et Saint Rémy-les-Chevreuse**, en raison d'une rupture d'alimentation électrique (associée probablement à une chute d'arbre sur une caténaire),
- **Mardi 25 septembre de 16h45 à fin de service entre les gares de Croix de Berny et Cité Universitaire** en raison d'une panne de signalisation en gare de Bourg-la-Reine.

Contrairement à la communication post incident effectuée par la RATP sur son blog (<https://www.rerb-leblog.fr/retour-sur-lincident-du-mardi-25-septembre/>), la situation a été en réalité de nouveau chaotique pour les voyageurs, les alternatives bus et RER C ainsi que l'information voyageurs étant largement insuffisantes à cette heure de pointe !

Il est par exemple inadmissible que le lendemain matin, l'annonce de la reprise du trafic ait été faite dès l'aube uniquement sur Twitter, tandis que le site de la RATP n'était mis à jour qu'à 8h ! (Tout le monde n'a pas Twitter !)

COmité des Usagers du R.E.R. B en Vallée de Chevreuse (COURB) - asso.rerb@free.fr  
Maison pour tous des Amonts – Avenue de Saintonge - 91940 Les Ulis  
ou Hôtel de ville – 2, rue Victor Hugo - 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse  
Site : [www.courb.info](http://www.courb.info) / Twitter : @Courb\_RERB

Nous dénonçons depuis de nombreuses années les dysfonctionnements croissants de cette ligne et la déficience de l'information voyageurs !

Deux schémas Directeurs et une enquête parlementaire en près de 20 ans (RER B Nord et RER B Sud), n'auront eu pour effet qu'une dégradation significative du service, et une dépriorisation des travaux de modernisation au profit du Grand Paris Express et du Charles-de-Gaulle Express ! Et ce qui est encore plus grave, la récupération des voies de garages de Roissy, l'utilisation d'un tronçon Nord déjà fortement sollicité, et la récupération d'une zone foncière à Massy Palaiseau, initialement destinée à la réalisation d'un faisceau de garage à proximité des ateliers de maintenance pour la période de renouvellement du matériel roulant ! Et pendant ce temps, les constructions se poursuivent le long de cette ligne stratégique et déjà ô combien saturée !

Faut-il attendre un accident grave sur cette deuxième ligne la plus chargée d'Europe pour que les bonnes décisions soient prises ?

Les pannes quasi quotidiennes dues à la vétusté croissante des infrastructures et du matériel roulant (voir statistiques en annexe), ainsi que les mesures de régulation par annulation de missions sont devenues insupportables pour les voyageurs. Cela génère pagailles, mal-être, malaises, discrimination à l'embauche et violences verbales envers le personnel de la RATP, lui-même en nombre insuffisant et insuffisamment formés et informés.

Nous demandons en premier lieu à ce que les usagers soient indemnisés suite à ces dernières interruptions non planifiées. Nous souhaitons également qu'un retour d'expérience soit organisé et soit suivi d'un plan d'urgence pour éviter que de telles situations ne se reproduisent et laissent les voyageurs à leur désarroi avec tout le stress, la fatigue et les frais supplémentaires que cela génère.

Cette situation ne peut plus durer et les effets d'annonce masquant la dure réalité ne suffiront plus.

- La gestion des perturbations doit a minima s'accompagner des services suivants : Informations voyageurs dans 3 langues (français, anglais, espagnol) ; rappelons que ceci est élémentaires sur la ligne la plus empruntée par les touristes entre les aéroports et le centre parisien desservis ;
- Orientation des voyageurs par du personnel informé des alternatives ;
- Renforcement des alternatives et compléments de parcours : bus, RER C, remplacement des missions intermédiaires Massy et Orsay par des missions Saint-Rémy ou mises en œuvre de navettes sur les tronçons terminus Massy / Saint-Rémy ;
- Accords avec les compagnies de taxis et information des voyageurs des dispositifs mis en place ;
- Aucun parcours à vide : transport de voyageurs systématique en indiquant la gare ralliée directement ;
- Information en temps réel sur le délai moyen de parcours de chaque branche entre le terminus et Chatelet-les-Halles, comme sur les grands axes routiers parisiens ;

COmité des Usagers du R.E.R. B en Vallée de Chevreuse (COURB) - asso.rerb@free.fr  
Maison pour tous des Amonts – Avenue de Saintonge - 91940 Les Ulis  
ou Hôtel de ville – 2, rue Victor Hugo - 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse  
Site : [www.courb.info](http://www.courb.info) / Twitter : @Courb\_RERB

Ces mesures de bon sens visent à désengorger le plus rapidement possible les gares à très forte affluence ( Massy, Cité Universitaire, Denfert Rochereau, Chatelet les Halles, Gare-du-Nord, ...) et à éviter d'espacer et charger trop les missions longues.

Il devient également urgent de maintenir les infrastructures du RER B et de les exploiter au mieux : voies de garages à Roissy et ajout de de voies de garage à proximité des ateliers de maintenance de Massy afin de renforcer la maintenance du matériel roulant et de préparer la période de cohabitation où les nouvelles rames en cours de rodage auront également besoin de rester à proximité des ateliers.

Quant aux pannes d'infrastructures, leur prévention est une urgence et la mise en redondance des réseaux de signalisation et d'alimentation électrique est une nécessité absolue (les banques l'ont compris depuis longtemps et pour autant il ne s'agit que de données !).

Vous trouverez en annexe les témoignages illustrant la violence des situations vécues. Elles révèlent une gestion qui laisse interrogateur sur le niveau de professionnalisme. Un audit serait le bienvenu. Nous en appelons à votre sens des responsabilités pour les franciliens que vous représentez...

Nous vous rappelons nos revendications transmises au printemps (cf. tract ci-joint) et les 9 mesures phares proposées afin d'améliorer le service actuel et de le rendre supportable le temps que le nouveau matériel plus capacitaire arrive et que la ligne soit modernisée.

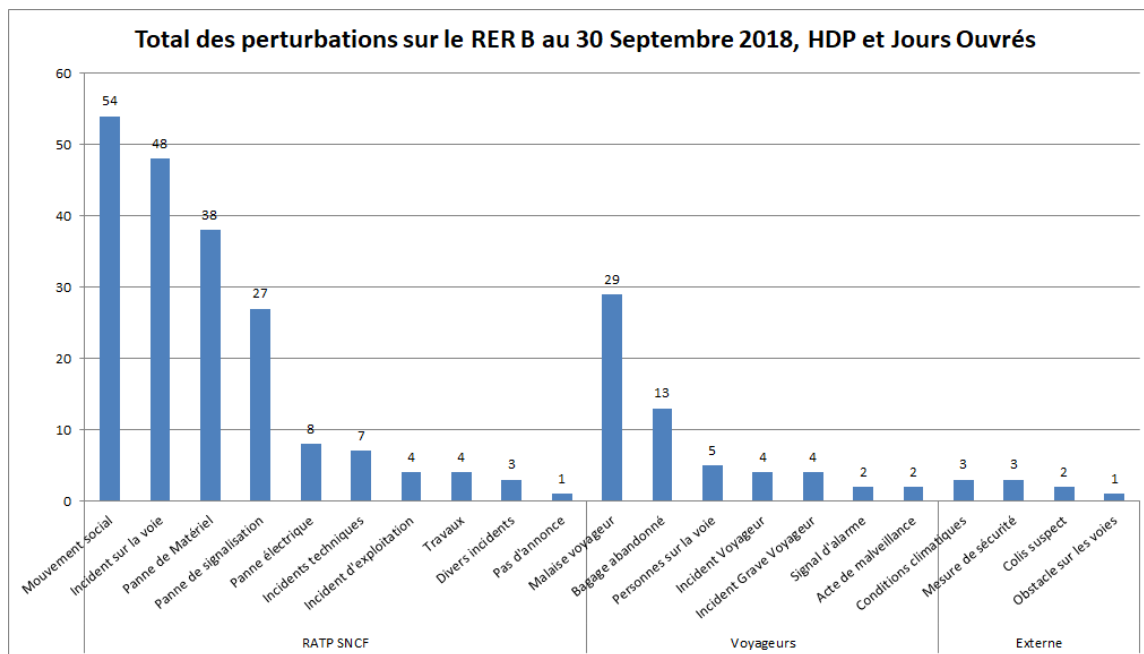
Vous remerciant par avance pour la prise en compte de ces attentes, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma considération distinguée.

Marie-Hélène WITTERSHEIM  
Présidente du COURB

## Annexe 1 : Bilan 2018 à fin septembre (source le Blog d'en face)

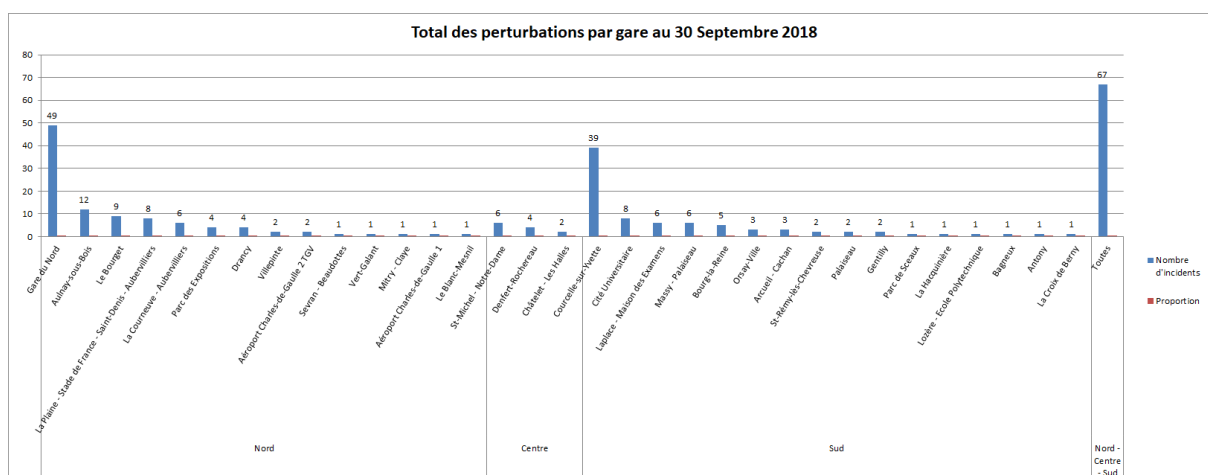
262 incidents recensés (hors retards inexpliqués et suivis de régulations par annulations de missions) dont 140 pannes et incidents techniques en tous genres.

A noter que les malaises voyageurs ,e sont pas dus aux voyageurs mais aux conditions de transports parfois inhumaines !



La zone « Nord » est majoritairement touchée par les incidents, lesquels se répercutent sur toute la ligne.

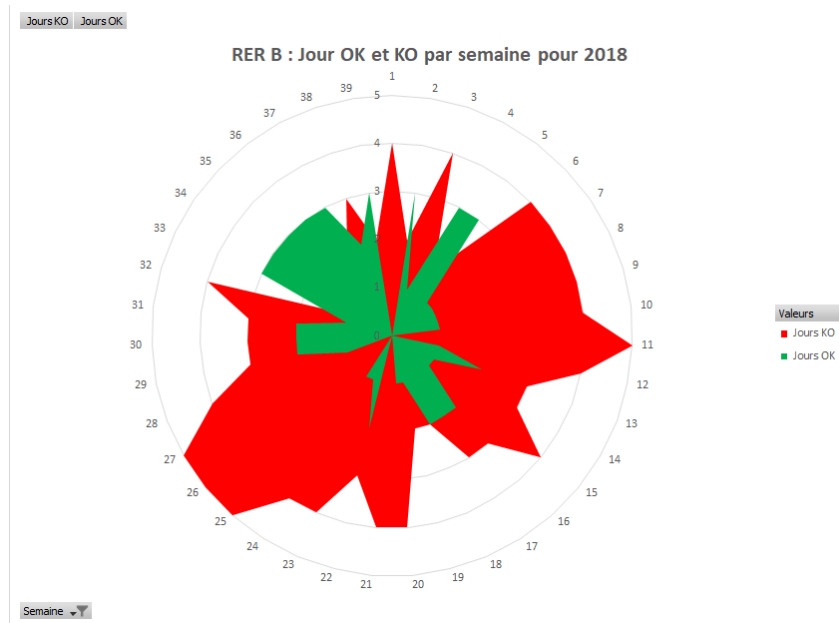
Répartition des 262 perturbations par gare :



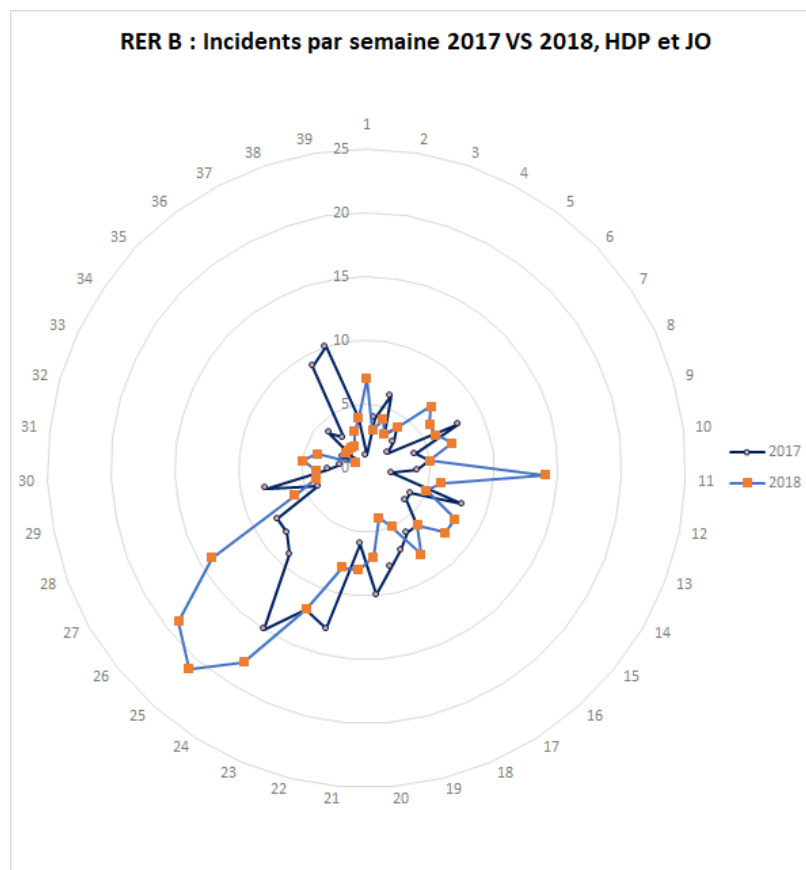
Le score de 2016 avec 268 perturbations devrait être battu en Octobre !

COMITÉ des Usagers du R.E.R. B en Vallée de Chevreuse (COURB) - asso.verb@free.fr  
 Maison pour tous des Amonts – Avenue de Saintonge - 91940 Les Ulis  
 ou Hôtel de ville – 2, rue Victor Hugo - 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse  
 Site : [www.courb.info](http://www.courb.info) / Twitter : @Courb\_RERB

Rosace de jours OK KO à fin septembre 2018 :



Nombre de perturbations par semaine pour 2018 (rond orange carré), comparé à 2017 (point) à la fin de la semaine 39 :



COmité des Usagers du R.E.R. B en Vallée de Chevreuse (COURB) - asso.rerb@free.fr  
 Maison pour tous des Amonts – Avenue de Saintonge - 91940 Les Ulis  
 ou Hôtel de ville – 2, rue Victor Hugo - 78470 Saint-Rémy-lès-Chevreuse  
 Site : [www.courb.info](http://www.courb.info) / Twitter : @Courb\_RERB

## Annexe 2 – Témoignages et commentaires

### Tweets du 25 et 26/09/2018 :

0:07 AM on mer., sept. 26, 2018 :

0 annonce en gare de Massy Verrières à 23h20. Il y avait plusieurs personnes qui essayaient de rentrer sur Paris. Si c'est coupé entre Antony et cité U, pourquoi n'y a t- il pas des #RERB entre st. Rémy et Antony? comment faire pour rejoindre les bus de substitution ?

0:04 AM on mer., sept. 26, 2018 :

Les usagers ont droit à des explications et à des excuses !

0:02 AM on mer., sept. 26, 2018 :

@RERB 1h25 pour faire GDN / Antony. C'est certes mieux que certains jours, mais autant que la durée du trajet Bruxelles Paris. Je vous laisse deviner lequel j'ai préféré

11:31 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Je n' ai pas réussi à rentrer chez moi. J'ai fait un malaise à porte d'Orléans en attendant un bus dans lequel on peut monter sans se faire écraser !! Impossible ! Je passe la nuit sur Paris dans un très mauvais état .merci RATP

9:41 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Le silence assourdissant des décideurs politiques sur la galère permanente des usagers du #RERB devient insupportable ! @vpecresse @Elisabeth\_Borne on aimerait vous entendre sur l'enfer qu'on vit au quotidien ! On est ni En Marche ni Libres... on Rame ! 😞

9:05 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Ce soir j'ai mis 2h55 pour rentrer chez moi pile le temps que fait un avion entre paris et Casablanca merci le #RERB

8:35 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Gestion de crise par le @RERB et la @GroupeRATP honteuse !!! Mauvaise information en gare et dans les trains, bus de remplacement inexistants. Résultats 1h30 de marche entre Porte d'Orléans et Sceaux. Quid du dédommagement ? #RERB

8:18 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Et que votent les responsables politiques ? Des lignes nouvelles, des gares nouvelles, rien pour l'entretien à cause du lobby du BTP et de l'amour des inaugurations médiatiques

7:52 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Problème sur #RERB. Les pannes sont quotidiennes et la vie de presque 1 million de francilien-nes en est impacté : retard au travail, pour aller chercher les enfants, stress, malaise...Un plan d'urgence Madame la ministre @Elisabeth\_Borne est nécessaire !!!

6:56 PM on mar., sept. 25, 2018 :

À chaque fois qu'il y a une grosse coupure sur le #RERB (donc plusieurs fois/an depuis des années) on demande qu'ils renforcent le #RERC. Ils n'essaient même pas.

La SNCF se contrefiche des gens qui utilisent normalement la RATP au sud de Paris

6:55 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Ce soir, je suis encore une fois un naufragé du #RERB .... Pas d'infos cohérentes, pas de bus supplémentaires, plus de trains ... C'est une honte.

Je défie un responsable de cette ligne de la prendre avec moi chaque jour pendant une semaine.

6:43 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Pas de RER B vers le sud en heure de pointe ce soir. Ça tourne à l'émeute à denfert pour essayer de prendre un bus. Vous allez chercher mes enfants à l'école ou je les récupère à la police municipale ?

6:27 PM on mar., sept. 25, 2018 :

Au lieu de faire le #GrandParis faites le pari de faire fonctionner ce #rerb ....ça serait grand

#### **Autres Tweets du 25/09/2018 :**

Les taxis ont évité les abords des gares principales du [#RERB](#) car devenues rapidement inaccessibles ! Il faut aller dans ce cas et si possible, à Montparnasse ou une autre gare importante de Paris ! Courage à tous pour demain !

4h pour faire La plaine Saint-Denis Robinson en passant par la ligne 4 prise à GDN. Puis porte d'Orléans (je passe les conditions de transports). Puis là le chaos : les bus sont pris d'assaut...des gens font du stop...aucun taxi...bref...

Le 197 pris à Porte d'Orléans a été terminus Bourg la reine (service partiel) Donc RER Bourg la Reine RER Antony à pieds Je n'étais pas seul sur ce trajet

Et les uber triplent leur prix !

Lire les réponses des usagers. La situation est effrayante. PRIORITÉ À LA RÉNOVATION DU RÉSEAU EXISTANT ! Bus de substitution au [#RERB](#)

Des milliers d'utilisateurs du [#RERB](#) N ONT PAS PU JOINDRE LEURS DOMICILE dans le sud de la capitale. Les bus sont insuffisants pour absorber les milliers de personnes à [#portedorleans](#)

Les usagers victimes du [#RERB](#) et de ses transports de substitution dramatiquement insuffisants. Où est passée la "révolution des transports" promise par [@vpecresse](#) ?

Je confirme! Ce soir j'ai dû aller chercher mon épouse Porte d'Orléans car impossible pour elle de monter dans les bus qui étaient bondés. Beaucoup de personnes marchaient le long de la N°20 pour rejoindre leur domicile.

Pas de rer B ce soir, je prends la 7 pour rejoindre Villejuif et choper le 286. La 7 est ralentie par un rail cassé et quand j'arrive enfin à Villejuif, le bus ne va pas jusqu'à Antony. J'attends le suivant, je me fais bousculer en montant et mon navigo atterrit sous le bus

## **Mails du Mardi 25 Septembre 2018**

Et allons-y ! Ce matin 8h15 St Rémy tout le monde attend le train quai 2. Il arrive quai 1. Puis annonce qu'il faut aller quai 3 ou un train attendait, on ne sait pas pourquoi.. sans parler de l'annonce agaçante du trafic perturbé. Ce qu'on veut savoir c'est quand le train va arriver et quand il va partir. 2ème retard de suite. S'ils ne savent pas gérer une ligne et une gare qu'ils changent de métier !

Ce même train a changé de dessertes entre Bourg-la-Reine et Cité Universitaire sans en avertir les voyageurs situés dans le train!!! (suppression de l'arrêt d'Arcueil-Cachan, ralentissement, arrêt entre les deux gares, puis arrêt à Laplace à 9h09. Pour un départ de Saint-Rémy à 8h15, un trajet quasiment doublé en temps !

---

## **Mail du Mardi 24 Septembre 2018**

Du grand n'importe quoi à Orsay actuellement pour St Rémy. 3 trains annoncés qui n'arrivent pas. Un changement soudain pour le quai central inexplicable. Une handicapée physique qui pète les plombs.

---