



Monsieur Laurent Probst  
Directeur général d'Île-de-France Mobilités,

Saint-Rémy-lès-Chevreuse, le 30/09/2019

Lettre ouverte

## **REX / TRAVAUX SUR LE RER B – ETE 2019**

### **Observations et demandes du COURB**

Monsieur le Directeur général,

Pendant l'été 2019, les travaux ont introduit des modifications d'exploitation importantes et par la même, des conséquences importantes pour les usagers, sur cette ligne déjà vétuste et éprouvante pour les voyageurs.

Cette note récapitule :

- **Les principales observations** du COURB concernent particulièrement les travaux dans la zone Sud, c'est-à-dire :
  - la fermeture entre Lozère et St Remy du 20/07 au 28/07/2019, avec mise en place de bus entre Saint-Rémy-lès-Chevreuse et Le Guichet.
  - la fermeture entre Orsay-Ville et Saint-Rémy du 29 juillet au 25 août 2019, avec la mise en place de bus entre Saint-Rémy et Orsay et une circulation dégradée des trains en voie unique entre Orsay et Massy Palaiseau,
- **Les demandes qui en découlent** pour essayer d'améliorer les conditions de transport des usagers pendant les prochains travaux.

#### **POINTS POSITIFS**

✓ *Information préalable des usagers :*

D'une manière générale, l'information préalable a été bien faite : information dans les trains, dans les gares impactées, sur le site (quelques petites erreurs comme par exemple le positionnement de l'arrêt à Courcelle-sur-Yvette).

✓ *Signalisation des arrêts provisoires :*

Le système d'oriflamme était très visible, dans certains endroits des « quais » provisoires en béton ont été réalisés, des signalisations effectuées sur la chaussée... la destination était moins visible, mais le personnel présent aidait.

✓ *Fréquence de passage des bus de substitution :*

D'une manière générale, la fréquence de passage des bus était satisfaisante.

✓ *Personnel aux arrêts et en gare :*

A chaque arrêt, du personnel était présent sur une amplitude horaire importante, il orientait les usagers, la prestation était de bonne qualité.

## POINTS À AMÉLIORER

➤ **Bus :**

- **la connaissance préalable de l'itinéraire par les conducteurs** et l'amélioration de la signalisation du parcours à effectuer (petites pancartes difficilement visibles voire inexistantes à certains carrefours, rien à voir avec les panneaux RATP Chantier pour le chantier d'Orsay en cours !). Quelques bus se sont « perdus » et même « encastrés » dans des souterrains.
- **L'affichage sur les girouettes des bus, ou par panneaux**, est à uniformiser pour bien les identifier,
- **La difficulté du parcours et les mesures éventuelles de circulation à prévoir avec les municipalités.**

➤ **Le matériel roulant :**

Des rames MI84 non rénovées circulaient avec les problèmes de chaleur, alors que des rames rénovées sont restées garées à St Remy !!

## POINTS À REVOIR

- **L'implantation des arrêts :** pour permettre la possibilité d'accès des PMR et faciliter les transits des usagers. Exemples :  
Orsay : avec un escalier quasiment impraticable,  
Massy : avec la nécessité d'emprunter la passerelle et les difficultés de lignes de péages.  
Permettre aussi aux bus de substitution l'arrêt côté Atlantique et non côté Vilmorin.  
Uniformiser la tarification Banlieue Sud – zone urbaine pour rendre en tout temps les billets indifféremment utilisables sur le B et le C.
- **L'horaire et la fréquence des trains**, dans le cas de la Voie unique temporaire (VUT) Orsay-Massy, l'intervalle de 30 minutes aux heures de pointes a amené des surcharges très importantes, cette amplitude est inadmissible, alors que généralement l'intervalle était de 21mn aux heures

creuses. Si techniquement cela est quasi-impossible, prévoir un système d'appoint, par exemple un système de bus direct sur voie réservée de l'A10 (ex : Saint-Rémy-Bures -Massy) résolvant également l'accès difficile à la gare d'Orsay-ville.

## DEMANDES DU COURB

La rénovation des infrastructures et l'adaptation au nouveau matériel roulant vont entraîner des travaux importants durant les prochaines années (et pas seulement l'été), qui, avec l'augmentation de la demande voyageurs créeront des situations insupportables pour les usagers.

Il est nécessaire d'anticiper au maximum ces situations, et comme représentantes des usagers, les associations ont un rôle à jouer. Aussi notre association vous soumet les demandes suivantes qui nous semblent vitales au regard de l'affluence que connaît la ligne B :

- ❖ **Associer les associations d'usagers en amont**, lors de la préparation du planning des travaux à la définition des solutions de remplacement et à leur mise en place. Par exemple pour les travaux prévus sur l'été 2020, nous demandons à être associés au moins 3 mois avant l'été, voire 6 pour la préparation de la grille horaire, sachant que les périodes de vacances demandent une anticipation importante.

Leurs connaissances des attentes des usagers, leur intégration dans la vie des communes peut apporter des éléments pour l'établissement de solutions provisoires.

- ❖ **Par ailleurs, nous demandons à ce que soit mis en place un correspondant unique** responsable de l'organisation, de la gestion des solutions provisoires mises en place, et présent sur place pour suivre et ajuster le déroulement de l'opération.

Jusqu'à présent, l'expérience montre qu'il est très difficile de coordonner les bus de différents dépôts, la formation de leurs conducteurs, le personnel du RER, et de modifier en temps réel la solution initialement envisagée.

Cette personne serait l'interlocuteur unique vers qui pourraient remonter les observations, et les suggestions.

- ❖ **Meilleure information voyageur sur le site et dans les mairies pour les voyageurs sans accès internet**

⇒ **numéro de téléphone de la RATP pour une assistance téléphonique** : 36 26 ou 08 99 02 32 41 ?

⇒ **rappeler l'interruption de circulation sur le tronçon terminus et le dispositif mis en place.** (circuit, horaires, ...)

⇒ **indiquer les fiches horaires des bus et des correspondances RER à Orsay**, avec le temps de parcours par plage horaire heures de pointe / heures creuses,

⇒ **mentionner les alternatives possibles** : **parcours en vélo (avec le tracé) ou le covoiturage (proposition de sites et aide financière d'IDF Mobilités)**. Nous devons accélérer la transition écologique et la période s'y prête, malgré nous.

- ❖ **Service minimum d'un train toutes les 15 minutes** quels que soit la gare, le tronçon et la période (heure creuse, le soir, période estivale, période de travaux)
- ❖ **Mise en œuvre du tiroir de retournement d'Orsay avant l'été prochain** et non après.
- ❖ **Audit général de la ligne** : par ailleurs la ligne connaît dorénavant des pannes tous les jours, dont certaines mettent les voyageurs en danger (dégagement de fumée, moteurs en panne, ...) Les malaises voyageurs sont d'ailleurs de plus en plus fréquents (corrélation avec les pannes) et illustrent bien la souffrance sur cette ligne. Compte tenu de la décennie à passer avant d'attendre que la modernisation soit effective à 100%, il nous semble opportun d'auditer cette ligne.

Comptant sur votre engagement à sécuriser et fiabiliser cette ligne, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de ma considération distinguée.

Marie-Hélène WITTERSHEIM  
Présidente du COURB

## Témoignages

30/07/2019, à 09:37 :

Bonjour,

Je vous contacte concernant la fréquence très réduite des trains sur les stations desservies par le RER B au sud de Massy, qui est à la limite de l'insupportable. Je vous transmets ci-dessous le mail adressé à la RATP ce jour, en espérant que vous puissiez avoir des moyens pour venir en aide aux usagers désespérés et malmenés.

Bonjour,

Depuis ce lundi 29 juillet, j'ai découvert avec stupeur le fait qu'il n'y ait plus qu'1 train toutes les demi heures au départ d'Orsay, soit 1 train sur 6. Je veux bien admettre le fait qu'il y ait des travaux, mais ce type de fréquence est inadmissible. 3 stations après Orsay, les gens sont debout, entassés (ce qui ne peut qu'accentuer les malaises voyageurs). Personnellement j'ai mal au dos et ça ne risque pas de s'arranger dans le mois qui suit en voyageant debout, car tout le monde ne part pas nécessairement en vacances. Je trouve ces conditions de transport totalement inadmissibles, et je vous invite à faire un "vis ma vie" pour vous en rendre compte. Pourriez ainsi revoir urgemment la régularité de la ligne B pour avoir un train toutes les 15 minutes comme tous les étés entre Massy et Orsay ?

J'ai également adressé un courrier à Mobilité Île de France, aux associations d'usagers et à mon maire.

Je vous remercie pour votre aide (qui ressemble à un cri de désespoir).

Cordialement

7:30 PM on lun., août 12, 2019 :

Dite @RERB faudrait pas oublier dans vos panneaux d'affichage d'éviter de mettre Bagneux en gare desservie puisqu'il ne le dessert pas justement @Actu\_Transilien @Courb\_RERB

4:36 PM on lun., août 12, 2019 :

@RERB Un grand merci pour la suppression du INIT omnibus sans aucune annonce. 30mn sans RER à massy !!!! On est au top !!! #rerb RT quentin\_1205

## Courriel envoyé par le COURB

**Envoyé :** 9 août 2019 à 22:21

**de :** "pres.courb" <pres.courb@orange.fr>

**à :** CASSANIS Sylvie <sylvie.cassanis@ratp.fr>, marie.adam@sncf.fr, Laurent PROBST <laurent.probst@iledefrance-mobilites.fr>

**objet :** **Besoin d'une meilleure information sur les bus de substitution (et autres alternatives) entre Saint-Rémy et Orsay**

Bonsoir Mesdames, bonsoir Messieurs,

Je me permets de revenir vers vous concernant la communication concernant les bus de substitution et les solutions alternatives, entre les gares RER de Saint-Rémy-lès-Chevreuse et Orsay durant la période d'interruption du RER.

J'ai été contactée aujourd'hui par un usager occasionnel du RER B, désespéré car n'arrivant pas à obtenir les informations nécessaires à la préparation de son trajet (horaires des bus de substitution et temps de parcours). en vue d'un rendez-vous médical la semaine prochaine à l'hôpital d'Orsay. et ce, ni auprès de la gare RER de Saint-Rémy-lès-Chevreuse dont le numéro de téléphone lui est resté introuvable, ni auprès des services municipaux.

Ce Saint-Rémois m'a expliqué qu'il avait un peu de mal à se déplacer en raison de son âge (88 ans) et qu'il n'avait pas de connexion internet, ce qui, vous en conviendrez, est représentatif d'une certaine frange de la population qui emprunte périodiquement la ligne B.

J'ai pu lui transmettre certaines de ces informations mais me suis rendue compte d'un gros déficit de communication centralisée sur le sujet. Or il est crucial que toutes ces précisions soient accessibles en quelques clics par quiconque nécessite de préparer ou d'aider à préparer un trajet en cette période de trafic interrompu (usagers, voyageurs occasionnels, personnels de mairie, assistants ou familles de personnes non connectées, ...).

Pire, les informations mises à dispositions sur les différents sites (blog RER B, site ratp sont parfois incohérentes ou très incomplètes et ne font pas, dans la plupart des cas, mention de cette interruption de RER sur le tronçon terminus sud !

La conclusion pour cette personne, je ne vous le cache pas, a été de prévoir un taxi, qui ne lui sera très probablement pas remboursé, et qui ne pourra pas être une solution systématique car trop onéreuse !

Aussi, après une rapide analyse menée en fin d'après-midi, voici donc les informations qu'il CONVIENT DE CENTRALISER ET DE COMMUNIQUER DE TOUTE URGENCE via tous les médias et de transmettre aux différents personnels de gare et de mairie :

- **numéro de téléphone de la RATP pour une assistance téléphonique** : 36 26 ou 08 99 02 32 41 ?
- **rappeler l'interruption de circulation sur le tronçon terminus et le dispositif mis en place.**

Il est incompréhensible que ni le site "RATP / Trafic RER" (<https://www.ratp.fr/infos-traffic/rer>) ni le "blog RER B / Au quotidien" (<https://www.rerb-leblog.fr/>) n'affichent pas cette information !

- indiquer les **fiches horaires des bus et des correspondances RER à Orsay**, avec le temps de parcours par plage horaire heures de pointe / heures creuses,

- indiquer les modalités de correspondance avec la difficulté liée à Orsay (dépose rue de Chartres, en haut du grand escalier) et la préconisation pour les PMR et autres personnes ayant du mal à se déplacer, ainsi que l'allongement de temps de trajet associé,

Il est anormal que le site "RATP / Horaires" (<https://www.ratp.fr/horaires>) n'affiche que la grille horaires en vigueur sur le tronçon desservi par le RERB, i.e. jusqu'à Orsay et rien sur les bus de substitution au sud d'Orsay !

A noter par ailleurs que le site "RATP / Itinéraires" (<https://www.ratp.fr/itineraires>) fait une simulation avec des départs de bus toutes les 5 min alors que le blog du RER B (<https://www.rerb-leblog.fr/lete-sur-la-b-les-horaires-sont-prets/>) fait état d'un espacement de 3 min en heures de pointe et 12 min en heures creuses (sans précision des plages horaires exactes) !

- **mentionner les alternatives possibles** : **parcours en vélo** (avec le tracé) ou le **covoiturage** (proposition de sites et aide financière d'IDF Mobilités)

Nous devons accélérer la transition écologique et la période s'y prête, malgré nous.

Comme vous le comprendrez, il est important, voire indispensable, de permettre à quiconque de se déplacer via les transports en commun, y compris en période estivale, et la prise en compte des personnes les plus démunies doit être la préoccupation première des opérateurs. Si ces personnes obtiennent facilement les informations requises, cela sera forcément au bénéfice de tous les voyageurs, usagers et occasionnels...

Vous remerciant pour la prise en compte de cette demande,

Cordialement,

Marie-Hélène Wittersheim

Comité des Usagers du RER B en Vallée de Chevreuse (COURB)

Port. 06 16 95 95 28