

**Lundi 25 mars 2019, 17:19**

✉ **HANTZER P.** (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)

@ **MIONE Jacques,**

*Copie JONARD C. (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)*

Sujet : Galériens du RER

*Monsieur le Maire,*

*Dans votre message du 21 février dernier, vous m'avez informé avoir ouvert un cahier de doléances numérique pour les usagers du RER D originaires de Ballancourt. Vous m'avez transmis depuis 15 témoignages de 10 usagers. Je vous en remercie.*

*Nous avons pris connaissance de ces témoignages et tenté de les comprendre et de les analyser. Je vous livre ici les éléments que j'ai pu rassembler concernant les témoignages suffisamment précis pour identifier les situations difficiles auxquelles les voyageurs ont pu être confrontés.*

*1 message sur 3 se rapporte aux incidents du 21 février. Ces incidents ont été particulièrement gênants pour les voyageurs et nous les prions de nous en excuser. Nous leur avons d'ailleurs consacré un billet sur le Blog du RERD. Cette journée a souffert d'une série d'incidents d'importance dont, en début de matinée, un problème de signalisation autour de Viry-Châtillon particulièrement complexe à gérer compte tenu de ce qu'il est survenu dans la zone commune aux 2 nouveaux sous-systèmes du RER D. Les mesures de sécurité prévues pour pallier ce problème de signalisation ont généré un allègement du plan de transport. Ces importantes perturbations ne sont pas directement liées au SA2019. La plus grande robustesse apportée par le SA 2019 a néanmoins permis de redresser la situation plus rapidement que ne l'aurait fait le SA2018, et ainsi d'engager la pointe de soirée sur une base assainie. A noter que depuis l'incident, une expertise a permis d'identifier et de réparer des défauts électriques sur la signalisation. Le système de commande du poste sera par ailleurs complètement changé le week-end des 18-19 mai (travaux importants programmés depuis plusieurs mois).*

*Dans son message du 15 février, C.V vous informe que son temps de trajet quotidien a augmenté de 25 minutes. En situation normale, les temps de trajets augmentent de 4 à 5 minutes par sens. En situation perturbée, ces temps peuvent augmenter si des correspondances sont ratées. Pour éviter les correspondances manquées, nous retenons à Juvisy les trains Juvisy > Malesherbes en heure de pointe du soir en cas de retards des trains Paris > Corbeil pouvant aller jusqu'à 6 minutes. Nous expérimentons une extension de ce principe de rétention en gare de Corbeil, jusqu'à 3 minutes après l'heure de départ théorique du train. En situation perturbée voire très perturbée, le SA 2019 permet également d'éviter les suppressions de trains sur l'Etoile de Corbeil, grâce à une étanchéité entre l'Etoile de Corbeil et le reste du RER D, alors qu'auparavant, il arrivait régulièrement que des trains à destination de Malesherbes soient mis en terminus Corbeil. Nous observons depuis le 9 décembre une baisse significative des trains supprimés sur l'Etoile de Corbeil.*

*Le message du samedi 2 février de Madame S. fait état que tous les trains en provenance de Paris et à destination de Corbeil n'offrent pas de correspondance courte avec les trains de la branche*

*Malesherbes. En effet, il y a le samedi 4 trains par heure de Paris à Corbeil et 1 train par heure de Corbeil à Malesherbes. Madame S. a pris connaissance de cette information en consultant les horaires à bord du train au départ de Paris, possiblement depuis son téléphone. Pour éviter ces situations, nous avons édité des fiches horaires mettant en évidence les trains permettant des correspondances courtes et les avons affichées, suite à un échange avec vous, en gare de Paris Lyon. Nous nous efforçons également de réaliser des annonces sonores à quai en gare de Paris Lyon souterraine.*

*Le mécontentement exprimé par Madame C. dans le mail du 8 février relatif à son heure de retour à Ballancourt est spécifique au cas où il y aurait une correspondance manquée. En effet, dans son créneau de retour, il y a un décalage des horaires vis-à-vis du SA2018 et un allongement limité à 6 minutes, dû à la correspondance. L'arrivée prévue est alors à 17h42 au SA2019. En cas de correspondance manquée, l'arrivée à Ballancourt est à 17h57.*

*Il y a aussi la situation décrite par Monsieur B.C qui vous a laissé un témoignage le vendredi 1er mars. Monsieur B.C. voit actuellement son parcours de Ballancourt à Evry Val-de-Seine et direct dans le SA2019 à nouveau en correspondance avec un terminus à Corbeil. C'est une situation temporaire rendue nécessaire par les travaux du Grand Pôle Intermodal de Juvisy qui génère une fermeture de plusieurs voies en journée et ne permet plus le terminus de son train à Juvisy depuis le 25 février. Les informations sur les travaux sont disponibles sur le site transilien.com ou également sur l'appli SNCF. Cette situation doit se terminer à la fin de cette semaine.*

*Je reste à votre disposition pour échanger sur les premiers mois du SA2019 et vous prie de recevoir, Monsieur le Maire, ma considération la meilleure.*

*P.HANTZER*

*Responsable Relations Institutionnelles RER D*

*SNCF Paris Sud-Est - Transilien Lignes D/R »*



**Mercredi 6 mars 2019, 12:18**

✉ **HANTZER P.** (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)

@ **MIONE Jacques,**

*Copie JONARD C. (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)*

*« Monsieur Le Maire,*

*Dans votre mail du 1er février, vous me transmettez deux témoignages de voyageurs concernant les difficultés rencontrées lors de leurs déplacements entre Ballancourt et Paris et entre Ballancourt et Evry-Courcouronnes. Je vous en remercie. Depuis le début du SA2019, nous avons mis en place une veille pour observer le fonctionnement de la nouvelle offre du RER D et pour recueillir les remontées*

*des voyageurs, des élus et des associations. De premiers ajustements ont été réalisés sur la base de ces remontées, pour faciliter davantage les correspondances des voyageurs en matière d'information, de signalétique ou de circulation des trains.*

*Vous remontez deux difficultés liées aux correspondances :*

*- En écho avec la remarque de Madame P. sur son voyage retour du 24 janvier, les voyageurs nous ont fait part des difficultés rencontrées le soir pour la correspondance Plateau > Malesherbes avec un temps de correspondance trop court en cas de retard même limité du train en provenance du Plateau. Nous avons en conséquence décidé d'expérimenter un principe de rétention à Corbeil des trains à destination de Malesherbes jusqu'à 3 minutes après l'heure de départ théorique, pour améliorer les conditions de correspondance. Cette rétention n'était pas prévue initialement. Nous en observons actuellement les effets.*

*- Monsieur B. pointe les écrans infogares déficients le 30 janvier dans le souterrain de Juvisy. Nous avons remonté cette panne ponctuelle aux services en charges de l'information voyageurs, qui a été résolue depuis.*

*Au-delà des correspondances, Madame P. fait état des difficultés qu'elle a rencontrées en janvier. Nous sommes conscients que les conditions de transports ont été particulièrement dégradées certains jours de janvier et prions Madame P. de nous en excuser. Ces retards et incidents ne sont pas directement liés à la nouvelle offre du RER D. Ainsi, la suppression du JOVA de 7h31 à Ballancourt le 11 janvier est due à un acte de malveillance qui a généré un défaut de fermeture de porte. La suppression des trains sur le Plateau en soirée le 23 janvier est malheureusement associée à un signal d'alarme tiré à Garges et à une panne de matériel à Saint-Denis en fin d'après-midi. Les suppressions du 28 janvier au matin sont également associées à des pannes matérielles. Nous sommes désolés de ces nombreux incidents et nous faisons en sorte de remédier à ces situations en adoptant les mesures correctives limitant le plus possible l'impact sur les voyageurs.*

*Il est trop tôt pour établir un bilan de ce nouveau SA2019, plusieurs semaines sont encore nécessaires pour avoir un recul suffisant. Le mois de janvier a souffert d'une conjoncture particulièrement difficile en raison de fortes tensions sur le parc matériel. Ces tensions sont dues aux retards de livraison des Regio2N de Bombardier sur la ligne R, qui nous ont empêchés de transférer sur le RER D toutes les rames Z2N qui devaient l'être, à de nombreux chocs matériels, au-dessus de la moyenne habituelle, et aux épisodes de gel du mois de janvier, qui ont affecté notre matériel davantage que les années précédentes. Nos équipes travaillent d'arrache-pied pour rétablir la situation au plus vite.*

*Pour autant, nous pouvons noter des améliorations depuis début décembre, qui doivent encore être confirmées, avec une hausse de la ponctualité et une réduction du nombre de trains supprimés sur les branches mises en correspondance. Un point d'étape sous forme de retour d'expérience sera réalisé au deuxième trimestre.*

*Je reste à votre disposition pour échanger sur les premiers mois du SA2019 et vous prie de recevoir, Monsieur le Maire, ma considération la meilleure.*

P.HANTZER

Responsable Relations Institutionnelles RER D

SNCF Paris Sud-Est - Transilien Lignes D/R »

**Jeudi 21 février 2019, 18:39**

✉ **JONARD C.** (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)

@ **MIONE Jacques,**  
Copie **HANTZER P.** (SNCF MOBILITES / DIRECTION TERRITORIALE PARIS SUD EST)

« Bonsoir Monsieur Mione,

*Je vous remercie pour votre message et pour le partage de ce cahier de doléance numérique. Je comprends effectivement de ces messages que la perception n'est pas bonne. Nous avons des remontées identiques sur les réseaux sociaux et via les associations s'opposant au SA 2019. Il me semble néanmoins que, si certaines correspondances sont ratées, les difficultés rencontrées par les voyageurs ne peuvent pas toutes être mises sur les correspondances. Nous les lirons et, dans la mesure du raisonnable, essaierons d'apporter des éléments pour certains messages. Nous ferons de même avec le précédent message que vous m'avez adressé.*

*Concernant la situation très difficile pour les voyageurs ce matin, je peux d'ores et déjà dire que nous avons été confrontés à 1) un dérangement d'aiguillage au niveau de Saint-Denis, qui a bloqué les sorties des rames de l'atelier de Joncherolles (1 des 2 ateliers maintenant les trains du RER D) et entraîné l'interruption totale des voies à Saint-Denis et une rupture d'interconnexion puis à 2) un problème de signalisation à Viry sur une section commune à l' « Etoile de Corbeil » et au reste du RER D, entraînant la suppression de 1 train sur 2 entre Corbeil et Paris et entre Malesherbes et Juvisy et enfin à 3) des surincidents dus à des signaux d'alarmes tirés. Avec 2 incidents lourds simultanément au Nord et au Sud, celui au Sud étant commun aux 2 « sous-systèmes » du RER D, la situation est nécessairement très compliquée et aurait été au moins aussi difficile avec l'offre 2018. Nous préparons un billet de retour sur incident que nous publierons demain sur le blog du RER D. Nous vous le transmettrons.*

*D'une façon plus générale, nous nous efforçons d'objectiver les résultats de la nouvelle offre. Nous pourrions partager de premiers éléments avec vous courant avril et plus largement lors du comité de ligne RER D consacré au retour d'expérience demandé par Ile-de-France Mobilités. Ce comité de ligne aura lieu au 2<sup>ème</sup> trimestre. Pierre et moi restons à votre disposition. Bien cordialement*

*C. Jonard »*