

Direction des Lignes Transilien de Paris St-Lazare  
Lignes L,A,J  
13 rue d'Amsterdam  
75008 PARIS  
Tel : 01.53.42.98.05



Monsieur David DOUILLET  
Député des Yvelines  
Assemblée Nationale  
126 rue de l'Université  
75355 PARIS SP 07

Paris, le 1er février 2013

Monsieur le Député,

La ligne A du RER, véritable épine dorsale du réseau de transport francilien, est la ligne la plus fréquentée d'Europe. En tant que Directeur de la ligne pour la partie exploitée par SNCF Transilien – c'est-à-dire de Nanterre Préfecture à Cergy-le-Haut et Poissy-, j'ai tenu à vous dresser un bilan de la situation à ce jour et à vous faire part des actions que nous avons engagées.

La ligne A transporte chaque jour 1,2 millions de voyageurs, soit plus d'un quart du trafic ferroviaire en Ile-de-France. Cette ligne subit tout à la fois les effets cumulés de l'importante augmentation de sa fréquentation, de la saturation du réseau et du vieillissement de l'infrastructure nécessitant un volume de travaux de plus en plus important.

Après une année 2010 particulièrement difficile, le STIF, en lien avec la RATP, SNCF et Réseau ferré de France (RFF), a décidé début 2011, d'inscrire la Ligne A du RER dans un schéma directeur afin de remettre à niveau ses infrastructures et d'améliorer la qualité de service attendue des voyageurs. Les directives de ce schéma, dont le budget prévisionnel s'élève à plus de 600 millions d'euros, ont été approuvées par le conseil du STIF en juin dernier.

Dans l'attente des premières réalisations de ce schéma directeur attendues en 2014, SNCF Transilien a lancé, il y a 2 ans, un plan d'urgence pour les branches de Cergy et de Poissy. Grâce aux actions conjointes de Transilien et de la RATP, la ponctualité était à nouveau en progrès. Ainsi, à fin 2011 elle était de 85%, soit un gain de 4 points par rapport à fin 2010.

L'année 2012 a connu une succession d'incidents : avaries sur l'infrastructure et le matériel roulant, travaux de modernisation du réseau lourds et pénalisant durant l'été, recrudescence des suicides (32 sur le réseau de Paris Saint-Lazare contre 17 en 2011). La ponctualité 2012 n'a enregistré qu'un léger progrès sur l'ensemble de l'année avec un résultat de 86%.

Consciente qu'il reste encore beaucoup à faire pour atteindre le niveau de ponctualité attendu de ses voyageurs, SNCF prend toute sa part de responsabilité et continue à mettre toute son énergie au redressement de la situation.

En ce qui concerne **le nouveau matériel roulant MI09** inauguré en décembre 2011, le rythme de livraison de 2 rames chaque mois est respecté depuis le début. A ce jour, 28 rames sont en circulation, ce qui représente 14 trains. Venant en remplacement du matériel à un niveau et offrant 50% de capacité en plus, ils circulent en priorité sur les branches de Cergy et de Poissy.

Les 60 rames de cette première commande seront livrées en totalité dans le courant de l'année 2014. Une seconde tranche de 70 rames destinées à la branche de St Germain-en-Laye a été confirmée en juin dernier. La livraison s'étalera de 2015 à 2017. Elles permettront notamment une plus grande souplesse dans la gestion quotidienne du matériel car, à terme, les rames pourront circuler indifféremment sur les 2 branches, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

A l'horizon 2017, la Ligne A ne sera desservie que par du matériel roulant à 2 niveaux. La capacité de la ligne en sera ainsi augmentée de 30%.

**Le nettoyage des rames** fait partie des points sur lequel nous nous sommes également engagés. Il est aujourd'hui réparti sur 4 sites dont 3 sont dotés de machines à laver. Ce dispositif insuffisant sera complété par la création d'une aire de nettoyage à Achères et par l'implantation de 2 machines à laver (à Cergy-le-Haut et à Chessy), au terme du schéma directeur.

Dans l'attente de ces investissements, la RATP a engagé une vaste opération de remise à niveau du matériel actuel (nettoyage en profondeur et repelliculage). Les 42 rames concernées seront traitées d'ici fin 2013 pour un coût total de 3,3 M€.

Par ailleurs, les prestations de nettoyage sur les sites de Cergy et d'Achères sont optimisées dans le cadre du nouveau contrat 2013. Un effort particulier est fait dans le suivi des nouvelles rames MI09.

Afin de pallier certains dysfonctionnements (retard d'un train, matériel défaillant,...), nous avons positionné à Cergy-le-Haut, fin 2011, **une rame de réserve** et un conducteur, du lundi au vendredi en tout début de journée. Stationnée sur une voie de « service », cette rame est prête à partir en ligne à tout moment ce qui permet de limiter les retards en cascade. Cette expérience, qui s'est avérée concluante, nous a conduits à mettre en œuvre le même dispositif en fin d'après-midi depuis le mois de septembre dernier.

En termes de suivi opérationnel, nous allons continuer à **renforcer les équipes en charge de l'exploitation de la Ligne A dans les gares**, à l'image de ce que nous avons fait en 2011 à Nanterre Préfecture. En effet, nous travaillons à la mise en place prochaine d'un superviseur opérationnel qui assurera le suivi des trains sur le secteur de Cergy, nœud de retournement complexe de nos rames. Il travaillera en lien avec le Centre Opérationnel Transilien situé à St Lazare et chargé des circulations de la ligne A.

Par ailleurs, pour améliorer **la prise en charge et l'information des voyageurs**, nous allons mettre en place, dès cette année, une équipe mobile d'agents d'accueil et de services SNCF qui viendra en renfort du personnel présent en gare : gagner en mobilité pour gagner en réactivité tel est l'objectif de cette équipe. Dotée d'un véhicule, elle sera en capacité d'intervenir dans toutes les gares SNCF de la ligne qui nécessiteront assistance en situation perturbée.

De plus, à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2014, l'information sonore sera diffusée depuis un nouveau Poste d'Information Voyageurs Île-de-France (5,9 millions d'euros), émetteur unique basé à Asnières et équipé des dernières technologies de télésonorisation. L'information sera gérée 7/7 jours, par des agents SNCF entièrement dédiés à cette mission. Ils géreront la totalité de l'information voyageurs (annonces sonores et téléaffichage) de Nanterre Préfecture à Cergy / Poissy (ligne A) et de Paris St Lazare à Cergy (ligne L).

En ce qui concerne **l'offre de transport**, le STIF a accepté d'en modifier le calendrier afin d'être en adéquation avec la fréquentation des voyageurs pendant la période d'été. En conséquence, le service d'été commencera désormais la 2<sup>ème</sup> quinzaine de juillet à partir de l'été 2013.

En outre, le STIF étudie actuellement la possibilité de modifier l'offre de soirée. En effet, l'intervalle entre 2 trains est aujourd'hui de 20 minutes jusqu'à 20h30 ; au-delà elle passe à 30 minutes. Le maintien de l'intervalle à 20 minutes jusqu'à 21h30 est à l'étude.

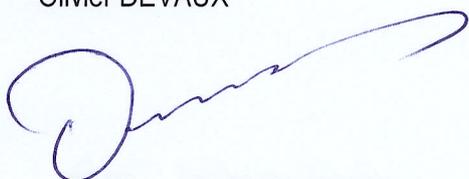
Enfin, en ce qui concerne **la communication vis-à-vis des usagers**, nous avons renforcé nos actions par la création d'un blog dédié au RER A ([malignea.transilien.com](http://malignea.transilien.com)), la tenue mensuelle de stands dans les gares pour échanger avec les voyageurs et par la désignation d'un responsable consommation.

L'ensemble de ces actions à court terme doit nous permettre d'apporter un peu d'oxygène au système ferroviaire saturé de la Ligne A et d'améliorer la qualité de service que nous devons à nos clients. C'est un engagement de tous les personnels de la SNCF au quotidien. Toutefois, les maux dont souffrent la ligne A sont structurels et profonds. Seuls les investissements programmés d'ici 2020 dans le cadre du schéma directeur et le projet de prolongement de la ligne E du RER à l'ouest nous permettront de redresser durablement la situation de cette ligne.

Je tiens à nouveau à vous assurer de l'engagement et de la détermination de tous les acteurs SNCF pour relever le défi de la Ligne A du RER et donner aux voyageurs la qualité de service qu'ils sont en droit d'attendre.

Restant à votre disposition pour vous apporter tout complément information, je vous prie d'agréer, Monsieur le Député, l'expression de ma haute considération.

Olivier DEVAUX



Directeur des Lignes Transilien  
de Paris Saint-Lazare