



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

RER

Question écrite n° 15730

Texte de la question

M. Jacques Myard appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le manque total d'informations relatif aux perturbations du RER A auprès des municipalités concernées. Le RER A transporte plus d'un million de passagers chaque jour. Ce chiffre est en constante augmentation. C'est la ligne la plus dense d'Europe. Elle assure à elle seule plus d'un quart du trafic ferroviaire de la banlieue parisienne. Depuis plusieurs semaines, nos concitoyens sont victimes de perturbations chroniques qui se déroulent aux horaires de forte affluence, de durées de trajet allongées, d'attentes en pleines voies, voire de l'annulation de rames qui ont des répercussions sur les lignes de correspondances de la SNCF. Or force est de constater que ni le STIF, ni la SNCF, ni la RATP n'informent les préfetures, les sous-préfetures des incidents et encore moins les villes desservies par le RER. L'ensemble de ces autorités est dans l'incapacité totale d'informer les usagers de ce service public. Ce n'est pas acceptable. La valeur des services publics est mise à mal par cette balkanisation administrative. Il lui demande, en conséquence, quelles solutions peuvent être mises place pour informer en temps réel les préfets et les collectivités lors des multiples incidents du RER.

Texte de la réponse

L'organisation des transports en Île-de-France relève de la responsabilité du Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF), autorité organisatrice qui rassemble la région et les départements franciliens. A ce titre, le STIF fixe les conditions d'exploitation et de desserte des lignes dans le cadre de contrats passés avec les entreprises, notamment la SNCF et la RATP. Les contrats pour la période 2012-2015 sont marqués par un renforcement des exigences du STIF en matière de production et de qualité de service, ainsi que de suivi des programmes d'investissements. Le poids relatif des indicateurs de qualité de service a été augmenté et ils ont été assortis d'objectifs relevés afin de mieux répondre aux attentes des usagers. L'information, particulièrement en situation perturbée, est un volet important de la qualité de service. Le Gouvernement partage pleinement cette exigence. Comme l'a rappelé le Premier ministre dans son discours du 6 mars 2013 sur le nouveau Grand Paris, l'amélioration de l'information des voyageurs est indispensable. Il a demandé en ce sens aux opérateurs de remettre des propositions concrètes rapidement au STIF. En outre, le ministre délégué, chargé des transports, de la mer et de la pêche et le président de la région Île-de-France, président du STIF, ont annoncé le 21 mars 2013 une série de 10 mesures destinées à améliorer la fiabilité des transports du quotidien en Île-de-France, dont le renforcement de l'information des voyageurs. Le Gouvernement a donc pris la pleine mesure des enjeux liés aux transports en Île-de-France. Il a mis en place, en lien avec tous les partenaires concernés, un plan d'action qui permettra leur amélioration continue au cours des prochaines années. Comme cela est suggéré, il faudra que cette amélioration de l'information se produise également en faveur des acteurs institutionnels. D'ores et déjà, les entreprises, SNCF et RATP, s'engagent à mettre en oeuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée. Elles ont ainsi mis en place plusieurs dispositifs visuels ou sonores d'information des voyageurs dont elles assurent la maintenance. Les informations sur le trafic sont relayées sur les sites internet des entreprises et présentées sur celui mis en place par le STIF (<http://www.vianavigo.com>). Particulièrement en situation perturbée, les entreprises exploitantes s'efforcent de

communiquer sur les problèmes rencontrés et les délais de résolution prévus. Il importe en effet que les voyageurs soient alertés et puissent ainsi adapter leur trajet le cas échéant. Outre les équipements en gares ou stations et les sites internet, les entreprises recourent aux nouveaux vecteurs pour diffuser aux voyageurs l'information en temps réel. Ainsi, la RATP propose un service d'alertes sur téléphone mobile et met progressivement en place un compte twitter pour chaque ligne de son réseau. Il en est de même pour SNCF Transilien qui déploie également via Twitter un système qui permet de communiquer l'état du trafic et l'actualité en direct : à ce stade, bénéficient de ce service les lignes C et D du RER ainsi que les lignes H, J, L, N et U de Transilien. De plus se met en place une application mobile gratuite pour consulter en temps réel les horaires des prochains trains, l'état du trafic, recevoir les « alertes trafic » par ligne, trouver un itinéraire et rester connecté avec l'actualité de Transilien. Bien entendu, en cas de perturbation grave créant une situation de crise, les moyens et dispositions spécifiques prévus par les plans de secours prennent le relais sous la direction des autorités en charge de la sécurité publique.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Myard](#)

Circonscription : Yvelines (5^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 15730

Rubrique : Transports urbains

Ministère interrogé : Intérieur

Ministère attributaire : Transports, mer et pêche

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [15 janvier 2013](#), page 324

Réponse publiée au JO le : [25 juin 2013](#), page 6739