



Le service minimum n'a pas été tenu en janvier sur de nombreuses lignes : les usagers doivent être indemnisés.

Île-de-France, le 26 janvier 2020

A l'attention de :

Madame Valérie Pécresse, présidente de la Région Île-de-France et présidente d'IDF Mobilités

Madame Catherine Guillouard, présidente de la RATP

Monsieur Alain Krakovitch, directeur général de Transilien SNCF

Madame la présidente de Région et présidente d'Île-de-France Mobilités, Madame la présidente de la RATP, Monsieur le directeur général de Transilien SNCF,

Après un mois de décembre éprouvant, les usagers des transports publics d'Île-de-France ont vécu des premières semaines de janvier encore très difficiles, avec la poursuite de la grève, tant à la RATP qu'à la SNCF. Sur certaines lignes, la situation a même été tout aussi éprouvante car le service minimum n'a pas été tenu pendant de nombreux jours, voire ne l'était toujours pas encore la semaine dernière.

Dédommagement de décembre

Les opérateurs et l'autorité organisatrice que vous présidez ou dirigez se sont engagés le 8 janvier à rembourser le mois de décembre à l'ensemble des usagers abonnés d'Île-de-France après le terrible mois que nous avons tous subi. Nous avons salué cette mesure : elle ne remboursera qu'une partie des multiples surcoûts que cette grève a occasionnés à tant de Franciliens, elle ne réparera jamais toutes les heures perdues à emprunter des trajets alternatifs ou à être coincés dans des embouteillages monstres, mais elle reflète bien le principe selon lequel le service ne doit pas être payé lorsqu'il n'est pas ou trop peu réalisé.

Même si nous regrettons qu'il faille s'inscrire sur un site web, le montant du remboursement et l'assiette d'usagers concernés correspondent par ailleurs à l'engagement que vous aviez pris, Mme Pécresse, lors de votre accession à la présidence de la Région Île-de-France en décembre 2015, lorsque vous aviez indiqué que vous rendriez « automatique le remboursement des voyageurs en cas de grève, de retards répétés ou de travaux ». Nous ajoutons que plusieurs centaines de milliers d'usagers ne bénéficient d'aucun remboursement partiel de leur abonnement, ce qui justifie pleinement le remboursement d'un mois complet face aux galères de décembre..

Constats sur le mois de janvier

En janvier, nous avons noté une amélioration progressive de la majorité des lignes RER/Transilien, surtout à partir du 6 janvier, mais quelques lignes sont restées compliquées plus longtemps.

Nous avons constaté une amélioration plus lente encore dans le métro, surtout à partir du 17 janvier, premier jour à partir duquel le taux de service sur le métro pendant toute la journée a atteint 50%. Sur le métro aussi, la situation est restée très détériorée sur plusieurs lignes : elle a encore été très difficile sur la ligne 13 toute la semaine du 21 au 25 janvier.

Ainsi, nous constatons que la RATP et la SNCF n'ont pas effectué le service minimum indiqué dans le contrat qui les lie à l'autorité organisatrice à de nombreuses reprises depuis le 1^{er} janvier, sur plusieurs lignes. La RATP s'engage à faire circuler au moins 50% de ses RER et métros en heure de pointe et la SNCF s'engage à faire circuler au moins 33% de ses RER et trains de banlieue toute la journée.

Vous trouverez dans les tableaux ci-dessous notre suivi du respect du service minimum depuis le 1^{er} janvier. Sur les lignes RATP, notre analyse ne porte que sur les jours ouvrés (le contrat ne mentionne pas d'obligation le week-end).

Réalisation du service minimum dans le métro

Taux de service en heure de pointe Etude Association Plus de trains	2/1	3/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	13/1	14/1	15/1	16/1	17/1	20/1	21/1	22/1	23/1	24/1	Nombre de journées durant lesquels le service minimum n'a pas été tenu
1	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	0
2	30 %	30 %	20 %	28 %	28 %	28 %	28 %	33 %	37 %	50 %	33 %	50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %	10
3	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	20 %	33 %	33 %	33 %	33 %	67 %	100 %	100 %	100 %	9 %	13
3 bis	34 %	34 %	34 %	34 %	34 %	34 %	50 %	25 %	50 %	50 %	50 %	50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	50 %	7
4	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	50 %	50 %	50 %	67 %	100 %	100 %	100 %	50 %	0
5	10 %	18 %	8 %	10 %	10 %	10 %	25 %	33 %	33 %	33 %	50 %	50 %	67 %	67 %	80 %	100 %	33 %	11
6	14 %	12 %	11 %	14 %	14 %	14 %	21 %	25 %	50 %	50 %	50 %	42 %	80 %	80 %	80 %	100 %	25 %	10
7	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	67 %	42 %	50 %	50 %	80 %	80 %	100 %	100 %	50 %	1
7 bis	0 %	0 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	67 %	67 %	50 %	50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	2
8	25 %	30 %	25 %	25 %	25 %	25 %	23 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	80 %	100 %	100 %	100 %	33 %	8
9	50 %	50 %	25 %	25 %	25 %	25 %	33 %	17 %	50 %	50 %	67 %	50 %	100 %	100 %	100 %	100 %	67 %	6
10	50 %	50 %	50 %	42 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	67 %	67 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	75 %	1
11	21 %	40 %	33 %	50 %	50 %	21 %	50 %	58 %	33 %	80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	67 %	5
12	8 %	14 %	4 %	6 %	8 %	3 %	8 %	12 %	16 %	25 %	25 %	20 %	75 %	100 %	100 %	100 %	50 %	12
13	6 %	6 %	2 %	2 %	4 %	3 %	4 %	4 %	4 %	14 %	16 %	20 %	28 %	50 %	42 %	42 %	14 %	16
14	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	0
Nombre de lignes de métro où le service minimum est appliqué	6 / 16	6 / 16	6 / 16	6 / 16	7 / 16	6 / 16	8 / 16	8 / 16	10 / 16	11 / 16	12 / 16	12 / 16	15 / 16	16 / 16	15 / 16	15 / 16	11 / 16	
Taux de service du métro en heure de pointe	40 %	42 %	37 %	38 %	39 %	38 %	41 %	45 %	52 %	53 %	56 %	56 %	80 %	90 %	92 %	95 %	52 %	8

Le contrat entre IDFM et RATP indique que la réalisation du service minimum se vérifie sur le périmètre de l'ensemble des lignes de métro.

Le service minimum de 50% en heure de pointe n'a pas été réalisé pendant 8 jours ouvrés sur l'ensemble du réseau du métro, sur la période étudiée entre le 1er et le 24 janvier. Le mois de janvier compte 22 jours ouvrés.

Notamment :

- Sur la ligne 13, le service minimum de 50% en heure de pointe n'a été appliqué qu'un jour ouvré entre le 1er et le 24 janvier. Il n'a pas été tenu pendant 16 jours ouvrés.
- Le service minimum n'a pas été appliqué pendant au moins 12 jours ouvrés sur les lignes 3 et 12 du métro.
- Le service minimum n'a pas été appliqué pendant 6 à 11 jours ouvrés sur les lignes 2, 3 bis, 5, 6, 8 et 9 du métro.

A noter, entre le 5 et le 31 décembre, le taux de service en heure de pointe dans le métro s'est échelonné entre 23 et 39%.

Réalisation du service minimum sur les RER parties RATP

Taux de service en heure de pointe Etude Association Plus de trains	2/1	3/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	13/1	14/1	15/1	16/1	17/1	20/1	21/1	22/1	23/1	24/1	Nombre de journées durant lesquels le service minimum n'a pas été tenu
RER A partie RATP	65 %	65 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	50 %	67 %	100 %	100 %	100 %	100 %	80 %	0
RER B Partie RATP	44 %	44 %	36 %	36 %	36 %	36 %	36 %	36 %	36 %	55 %	55 %	55 %	80 %	100 %	100 %	100 %	55 %	9

Le service minimum n'a pas été appliqué sur le RER B Sud¹ pendant 9 jours ouvrés, sur 22 jours ouvrés en janvier.

¹ Décomposition du chiffre de 36% sur le RER B Sud entre le 6 et le 14 janvier : un service de 50% était assuré entre le sud et les deux stations parisiennes Cité Universitaire et Denfert Rochereau ; un service de 33% était assuré entre le sud et les cinq autres stations

Transilien et RER SNCF

Taux de service en journée (y compris week-end)	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	13/1	14/1	15/1	16/1	17/1	18/1	19/1	Nombre de journées durant lesquels le service minimum n'a pas été tenu	
RER D <i>Données SADUR</i>																				
Branche Vallée	4 %	4 %	0 %	0 %	13 %	25 %	25 %	22 %	25 %	34 %	34 %	59 %	59 %	62 %	49 %	62 %	100 %	100 %	9	
Branche Malesherbes	6 %	6 %	0 %	0 %	21 %	43 %	43 %	38 %	43 %	74 %	76 %	71 %	71 %	71 %	57 %	71 %	100 %	100 %	5	
Branche Littoral	0 %	0 %	0 %	0 %	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %	27 %	27 %	56 %	56 %	56 %	42 %	56 %	100 %	100 %	11	
Le Plessis-Chenet	0 %	0 %	0 %	0 %	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %	27 %	27 %	31 %	31 %	31 %	42 %	56 %	47 %	47 %	14	
Vosves	0 %	0 %	0 %	0 %	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %	27 %	27 %	25 %	25 %	25 %	42 %	56 %	53 %	53 %	14	

Taux de service en journée (y compris week-end)	2/1	3/1	4/1	5/1	6/1	7/1	8/1	9/1	10/1	11/1	12/1	13/1	14/1	15/1	16/1	17/1	18/1	19/1	20/1	21/1	22/1	23/1	24/1	Nombre de journées durant lesquels le service minimum n'a pas été tenu
Ligne R <i>Données TeamLigneR</i>	5 %	5 %	4 %	4 %	9 %	9 %	9 %	7 %	9 %	4 %	4 %	23 %	31 %	31 %	31 %	38 %	31 %	46 %	52 %	91 %	91 %	86 %	9 %	17
Via Moret	9 %	9 %	7 %	7 %	14 %	14 %	14 %	12 %	14 %	7 %	7 %	36 %	49 %	49 %	49 %	61 %	50 %	75 %	61 %	100 %	100 %	100 %	14 %	12
Via Hélicy	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	38 %	76 %	76 %	64 %	0 %	19

Sur le réseau Transilien, certaines branches ont été particulièrement pénalisées :

- Le service minimum n'a pas été tenu pendant 9 à 11 jours sur les branches de la vallée et du littoral du RER D.
- En particulier, les usagers des gares du Plessis-Chenet et Vosves sur le RER D ont connu des jours supplémentaires sans réalisation du service minimum, à cause d'une desserte dégradée, soit un total de 14 jours où le service minimum n'a pas été effectué.
- L'ensemble des usagers du transilien R ne sont pas en reste avec un total de 17 jours sans service minimum réalisé.

Le service minimum n'a par ailleurs pas été respecté sur certaines autres lignes ou branches, mais sur une durée réduite, d'une ou deux journées. Par exemple, seulement trois trains ont circulé sur la branche Nanterre Cergy de la ligne L le 9 janvier et certaines gares du RER C n'ont pas été desservies ce jour-là.

Demande de dédommagement pour janvier

Au regard des éléments ci-dessus, il y a eu en moyenne 8 jours ouverts sur 22 en janvier où le service garanti n'a pas été respecté sur de nombreuses lignes, notamment sur le réseau de métro. Par conséquent, nous demandons un remboursement à hauteur d'un tiers de l'abonnement de janvier; soit 25 euros pour un abonné au Pass Navigo mensuel. Compte-tenu du fait que le réseau métro est largement utilisé en correspondance avec les autres lignes², nous demandons que ce remboursement s'applique à l'ensemble des abonnés et soit appliqué automatiquement en complément de l'indemnisation de décembre lorsque les usagers en feront la demande sur le site dédié.

Nous vous prions d'agréer, Madame la présidente de Région, Madame la présidente de la RATP, Monsieur le directeur général de SNCF Transilien l'expression de notre considération la plus distinguées.

Marc Pélissier
Président de la FNAUT Île-de-France

Jonathan Magano
Président de l'association SaDur

Arnaud Bertrand
Président de l'association Plus de trains

parisiennes Port Royal, Luxembourg, Saint Michel, Châtelet les Halles et Gare du Nord. Nous avons pris pour hypothèse que 2/7 des usagers ont eu un service de 50% et 5/7 un service de de 33%. Quel que soit les pondérations retenues, le taux de service en heure de pointe ressort inférieur à 50%. A noter : dans la réalité, les RER de/vers Denfert étaient peu pleins; notamment car les correspondances métro à Denfert ont longtemps étaient très perturbées ; les usagers préféraient rejoindre les lignes automatiques à Châtelet.

² Une étude d'OMNIL indique que 74% des usagers du Transilien prennent une correspondance métro/RER à leur arrivée ou départ d'une gare parisienne terminus.

Annexe 1 : extrait du contrat RATP IDFM et de ses annexes

article 26 - **Engagement de service et d'information en cas de grèves**

article 26-1 - **Engagement de niveau de service**

Dans la continuité du dispositif existant et conformément aux articles L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le

service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur un ou plusieurs sous-réseaux, la RATP s'engage à maintenir un niveau de service d'au moins 50% du service normal pour chacun des sous-réseaux aux heures de pointes.

Le plan de transport proposé par la RATP est approuvé par le STIF. Dans ce cas, la mesure des indicateurs de ponctualité et régularité est neutralisée.

En cas de grève impactant les RER A et B, la RATP conjointement avec la SNCF s'engage à mettre en place un plan de transport adapté sans rupture d'interconnexion dès lors que le service prévu sur l'ensemble de la ligne est au moins égal à 75% du service contractuel.

article 27 - **Remboursement des voyageurs**

En application de l'article 9 de la loi précitée, la RATP s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou du plan d'information lorsque la RATP est directement responsable de ce défaut d'exécution.

Ce remboursement est à la charge de l'entreprise. Ses modalités sont précisées en annexe I-C-2.

ANNEXE I-C-2 MODALITES DE REMBOURSEMENT DES VOYAGEURS POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUTE DU SERVICE

1- Principe général

En cas de grèves ou d'autres perturbations connues à l'avance, le client qui n'aura pu utiliser le titre de transport qu'il avait acheté, du fait d'un manquement imputable à l'entreprise dans la mise en œuvre soit du plan de transport, soit du plan d'information, pourra bénéficier du remboursement partiel ou total de ce titre selon les modalités décrites ci-dessous :

- pour les abonnements : les modalités et le montant de ce remboursement sont définis en fonction du type du titre et de la durée pendant laquelle son utilisation a été empêchée ;
- en ce qui concerne les billets : l'information donnée sur la perturbation, notamment en cas de grève, permet au client de choisir de ne pas voyager ce jour-là (et donc ne pas composer son titre de transport). Le billet (non composé) étant valable sur une longue période, il n'y a donc pas lieu de procéder au remboursement.

2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée, en cas de préjudice avéré pour le voyageur, et par sous-réseau.

* **Pour les forfaits Navigo et Navigo Solidarité mois et semaine**, les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, $1/x$ ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, x = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

* **Pour les forfaits Imagine R et Navigo annuel**, le remboursement se fait via la réduction de la mensualité M+1 (ou M+2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) pour les abonnés supposés emprunter le sous-réseau concerné au regard de leur commune de résidence. Pour ces abonnés, la réduction sera effectuée à hauteur de $1/365^{\text{ème}}$ du coût annuel du titre utilisé par jour d'inexécution du service.

En cas de manquement marginal dans la mise en œuvre du plan de transport ou du plan d'information, le client pourra, s'il le désire, adresser une demande de remboursement.

ANNEXE I-C-3 PLAN DE TRANSPORT ADAPTE POUR LE DISPOSITIF DE CONTINUTE DU SERVICE

En cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, conformément à l'article 24, la RATP met en place un plan de transport adapté sur la base d'un niveau de service de 50 % du service normal par sous-réseau aux heures de pointe :

- pour le sous réseau métro
- pour le sous réseau RER A
- pour le sous réseau RER B
- pour le sous réseau Tramway
- pour le sous réseau Bus en Site Propre
- pour le sous réseau Bus Mobilien Paris
- pour le sous réseau Bus Mobilien Banlieue
- pour le sous réseau Bus Banlieue
- pour le sous réseau Bus Paris
- Pour le sous réseau Noctilien

Chapitre III - ENGAGEMENT DE SERVICE ET D'INFORMATION EN CAS DE GRÈVES

article 12 - Principe général

Les grèves sont de la responsabilité de SNCF Mobilités, qui en assume les conséquences en termes de production d'offre et en termes financiers tel que décrit dans l'article 10-1 4/

article 13 - Engagement de service et d'information en cas de grèves

article 13-1 - Engagement de niveau de service

Dans la continuité du dispositif existant et conformément aux article L1222-1 à L1222-12 du Code des Transports, en cas de perturbations significatives résultant d'un préavis de grève pour un jour donné, lorsque le service prévisible est inférieur ou égal à 75% du service contractuel de référence sur une ou plusieurs lignes, le STIF demande à SNCF Mobilités d'assurer 50% de l'offre de référence aux heures de pointe pour l'ensemble des lignes.

Pour les RER A et B co-exploités avec la RATP, SNCF Mobilités s'engage à assurer 50% de l'offre de référence aux heures de pointe. SNCF Mobilités conjointement avec la RATP pour les RER A et B s'engage à mettre en place un plan de transport adapté sur les lignes co-exploitées. Parmi ces plans de transport, un plan de transport au moins égal à 60% est monté sans rupture d'interconnexion.

Pour les autres lignes, SNCF Mobilités, selon le niveau de conflictualité, s'engage à mettre en place un plan de transport adapté dont les niveaux de service sont soit 60%, soit 50%, soit 33% de l'offre de référence pour chacune des gares des lignes. Le plan de transport adapté détermine pour chaque branche les fréquences et horaires des trains.

Dans ce cas, la mesure des indicateurs de ponctualité des voyageurs et de régularité est neutralisée.

article 14 - Remboursement des voyageurs

SNCF Mobilités s'engage à rembourser les voyageurs en cas de défaut d'exécution du plan de transport adapté ou du plan d'information lorsque SNCF Mobilités est directement responsable de ce défaut d'exécution

Ce remboursement est à la charge exclusive de l'entreprise. Ses modalités sont précisées en annexe I-C-2.

2- Inexécution avérée

L'inexécution sera appréciée par branche. Le remboursement sera effectué sous forme d'une réduction de prix de vente de titres, appliquée dans les gares de l'axe concerné.

Pour les abonnements vendus en gare (abonnements Navigo Mois et Semaine, Navigo Solidarité Transport Mois et Semaine ...), les prix des abonnements en vente dans les périodes suivant la grève seront réduits à due proportion des jours d'inexécution (par jour d'inexécution du service, $1/x$ ème de l'abonnement mensuel ou hebdomadaire, x = nombre de jours du mois si abonnement mensuel ou 7 si abonnement hebdomadaire).

Pour les abonnements annuels de type Navigo Annuel ou Imagine'R, la mensualité du mois M+1 (ou M + 2 selon le temps disponible pour préparer la mise en œuvre des traitements) sera réduite selon la proportion évoquée ci-dessus pour l'abonnement mensuel.

En cas de manquement marginal dans la mise en œuvre du plan de transport ou du plan d'information, le client pourra, s'il le désire, adresser une demande de remboursement.

Le Centre de Relations Clientèle Transilien examinera la demande du client, dans le but d'établir s'il a effectivement été dans l'impossibilité de voyager, et effectuera le remboursement du titre à due proportion des jours où cette impossibilité aura été constatée.