

Saint-Ouen-sur-Seine, le 2 février 2024

**Madame Valérie PECRESSE**  
**Présidente**  
**Ile-de-France Mobilités**  
**41 rue de Châteaudun**  
**75 009 PARIS**

Objet : Situation catastrophique sur le tramway T 12 exploité par Transkéo

Madame la Présidente,

Le 10 décembre 2023, la mise en service du tramway T12 entre Evry-Courcouronnes et Massy-Palaiseau couronnait la mobilisation des élus locaux et des populations depuis le milieu des années 2000 pour une nouvelle ligne de transports publics de banlieue à banlieue dans le nord Essonne.

Or, depuis la mise en service, **de nombreux usagers, du tramway T12 et du RER C, témoignent d'une perte indéniable de qualité de service et de facilités dans leurs déplacements.** Nous vous alertions lors du dernier Conseil d'Administration d'Ile-de-France Mobilités et par **courrier le 11 janvier 2024, resté sans réponse à ce jour malgré la gravité de la situation.**

En effet, **l'offre de transport est particulièrement dégradée, médiocre**, en raison d'un très grand nombre de suppressions de tramway. A titre d'illustration, la journée du 11 janvier 2024 a enregistré 20 suppressions de tramway sur les 100 tramways prévus\* cette journée, soit un train sur cinq. Les jours précédents, des dizaines de suppressions étaient à déplorer dont 10 la seule journée du 8 janvier 2024. Ces faits ne sont donc pas isolés mais quotidiens.

Par ailleurs, nous constatons en décembre 2023 et janvier 2024 que l'information donnée aux voyageurs est tardive avec des suppressions communiquées le jour même, voire à quelques minutes du départ.

**Il est par ailleurs étonnant que l'information donnée aux voyageurs sur les réseaux sociaux et sur internet soit régulièrement supprimée** à l'issue du service. En effet, les annonces de suppression disparaissent rapidement pour empêcher une visibilité globale sur les défaillances. Plus récemment, suite à notre courrier du 11 janvier 2024 et à la publication d'articles de presse, la stratégie de communication a évolué et les suppressions de trains n'apparaissent plus systématiquement sur les réseaux sociaux et sites internet d'information voyageurs comme nous avons pu le constater *in situ*.

Les suppressions de trains entraînent **de très importants trous de desserte pouvant atteindre, pour les cas les plus extrêmes 45 minutes, y compris aux heures de pointe** comme le 11 janvier 2024 entre 6 heures 59 et 7 heures 44 au départ de Massy-Palaiseau. Aussi, des cas de suppression du premier train en circulation sont à déplorer comme le 11 janvier 2024 où le premier train a été reporté à 5 heures 59 au départ de Massy-Palaiseau et à 6 heures 10 au départ d'Evry-Courcouronnes au lieu de 5 heures contractuellement.

\* Suppressions des tramways, départs initialement prévus à 5h39, 10h08, 10h37, 11h28, 12h18, 12h58, 13h08, 13h48, 13h58, 14h48, 15h38, 16h33, 18h58, 19h48, 20h38, 21h28, 21h19, 22h09, 22h59 et 00h07

Ces trous de desserte s'additionnent à une fréquence contractuelle faible et réduite. En effet, conformément à la délibération du Conseil d'Administration d'Ile-de-France Mobilités du 20 avril 2023, l'offre est réduite jusqu'au 9 mars 2024 avec une fréquence maximale aux heures de pointe de 12 minutes au lieu de 10.

Or, l'offre contractuelle (détaillée en annexe, figures 2 et 3) n'est pas respectée par l'exploitant avec des départs théoriques toutes les 15 minutes au départ de Massy-Palaiseau, au lieu de 12 minutes aux heures de pointe de 6 heures à 9 heures et de 15 heures à 20 heures. Non-respect également entre 20 heures et 22 heures 30 où l'offre en semaine oscille entre 20 et 30 minutes au lieu de 15 minutes, fréquence fixée contractuellement. Idem le dimanche de 13 heures à 20 heures où une fréquence à 20 minutes est proposée contre 15 minutes dans le contrat noué avec Ile-de-France Mobilités.

Cette forte dégradation de l'offre semble liée aux conditions d'organisation du service et de recrutement de l'opérateur de droit privé Transkéo T12 – T13 qui disposait, fin janvier 2024, de 29 conducteurs sur les 55 à 60 nécessaires. Les difficultés de recrutement s'expliquent principalement par les conditions dégradées de travail et salariales proposées par Transkéo.

Or, le choix d'Ile-de-France Mobilités de confier à une filiale de droit privé l'exploitation du T12 a été motivé par ces économies sur la masse salariale. Ce choix était donc une erreur et engendre dès à présent des coûts supplémentaires à la promesse avec, notamment, la mise à disposition de personnels de SNCF auprès de Transkéo pour sauver la face de cet échec retentissant. Le coût de ces mises à disposition et des mesures d'urgence prises devront à ce propos faire l'objet d'une présentation au Conseil d'Administration d'Ile-de-France Mobilités.

De surcroît, nous devons déplorer des entorses aux règles de sécurité directement liées au manque de personnel qui se traduit par une pression forte sur les agent.es de conduite. Ainsi, plusieurs témoignages nous préoccupent. Aussi, le 19 janvier 2024, nous avons pu constater de nos propres yeux un départ forcé d'un tramway sur ordre du régulateur malgré un message d'alerte de l'ordinateur de bord du tramway indiquant « Arrêt immédiat » (figure n°1).



Figure n°1 : Ordinateur de bord d'un tramway T12 prise, quelques secondes avant son départ avec des voyageurs à bord, le 19 janvier 2024 en gare de Massy-Palaiseau

A cela s'ajoute des difficultés concernant la livraison du matériel roulant et des avaries qui aggravent les trous de desserte et la très forte dégradation de la qualité de service.

Au regard des défaillances de l'exploitant privé, **nous demandons une mise en demeure de l'exploitant Transkéo, à l'image de votre décision récente sur le réseau de bus couvrant le territoire de la vallée de Chevreuse et Centre et Sud Yvelines, exploité par Transdev.** Pour notre part, les usagers Essonnais méritent la même obligeance et le même empressement que ceux dont vous avez fait montre en Yvelines.

Cette mise en demeure de Transkéo doit aboutir à la production réelle de l'offre contractuelle avant et après le 9 mars. Nous redoutons l'échéance du 9 mars, date de mise en œuvre de l'offre pleine, conformément à la délibération d'Ile-de-France Mobilités du 20 avril 2023. A défaut, l'exploitation de la ligne devra être reprise par SNCF Transilien.

Par ailleurs, le non-respect du contrat lié avec Ile-de-France Mobilités implique une réaction à la hauteur des désagréments subis par les usagers. **Il nous semble donc qu'un dédommagement anticipé des usagers du T12 est nécessaire à l'issue des 3 premiers mois d'exploitation.**

Ces deux mesures exceptionnelles sont nécessaires car de nombreux usagers expriment le sentiment que la qualité de service a reculé par rapport à l'offre proposée par le RER C lorsqu'il circulait entre Massy-Palaiseau et Epinay-sur-Orge.

Par ailleurs, la mise en place du T12 entraîne des difficultés nouvelles pour les usagers du RER C du Val d'Orge. En effet, les usagers du Val d'Orge et ceux qui empruntaient auparavant la mission Versailles-Versailles du RER C se sentent lésés. Ils sont désormais obligés d'effectuer une correspondance avec le T12 en gare d'Epinay-sur-Orge où les cheminements sont dégradés en raison de travaux et du retard de la réalisation de la correspondance entre le RER C et le T12. Naturellement, les difficultés des usagers sont renforcées lorsque des tramways sont supprimés ce qui entraîne de l'attente supplémentaire mais aussi la saturation de certains tramways aux heures de pointe de la semaine. Cela s'ajoute aux difficultés d'exploitation et à la baisse de l'offre de transports, toujours en vigueur, sur le RER C.

**Face à cette situation déplorable, une solution quasi-immédiate existe pour renforcer en urgence l'offre sur le tramway T12 et limiter les désagréments pour les usagers de la ligne de tramway mais également du RER C. Nous proposons que des missions du RER C effectuant actuellement la liaison entre Versailles et Massy-Palaiseau (ligne V) soient prolongées au-delà de Massy-Palaiseau.** Elles complèteraient ainsi l'offre entre Massy-Palaiseau, Savigny-sur-Orge et Juvisy, étant entendu que les trains du RER C resteront sur le réseau ferré national. Il nous semble indispensable que cette proposition soit mise en place très rapidement et qu'à terme, lors de la stabilisation de l'offre sur le T12, que la liaison entre Versailles et Pont de Rungis par la ligne V soit étudiée.

Soucieux du caractère public des transports franciliens et de la qualité de service assurée aux usagers des transports, nous vous prions d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de nos salutations distinguées.



**Fabien GUILLAUD-BATAILLE**  
Administrateur d'Ile-de-France Mobilités



**Céline MALAISÉ**  
Conseillère régionale d'Ile-de-France  
Présidente du groupe Gauche Communiste  
Écologiste et Citoyenne

Copie :

- François Durovray, Président du Conseil départemental de l'Essonne
- Grégoire de Lasteyrie, Maire de Palaiseau
- Nicolas Samsoen, Maire de Massy
- Christian Leclerc, Maire de Champlan
- Sandrine Gelot, Maire de Longjumeau
- Rafika Rezgui, Maire de Chilly-Mazarin
- Olivier Marchau, Maire d'Épinay-sur-Orge
- Alexis Teillet, Maire de Savigny-sur-Orge
- Lamia Bensarda Reda, Maire de Juvisy-sur-Orge
- Marianne Duranton, Maire de Morsang-sur-Orge
- Jean-Marie Vilain, Maire de Viry-Châtillon
- Philippe Rio, Maire de Grigny
- Stéphane Raffalli, Maire de Ris-Orangis
- Stéphane Beudet, Maire d'Évry-Courcouronnes
- Marc Pélissier, Président de la FNAUT Ile-de-France
- Arnaud Bertrand, Président de Plus de Trains
- Maryvonne Noël, Présidente de l'association Circule
- Jonathan Magano, Président de l'association SADUR
- Matthieu Bolle-Reddat, Secrétaire général CGT Cheminots Versailles
- Frédéric David, Directeur de Transkeo T12 – T13
- Alain Ribat, Directeur général de Transilien SNCF

Figure n°2 : offre contractuelle du T12, extraite de la délibération n°20230420-055 du 20 avril 2023

	HIVER					
	LUNDI A VENDREDI		SAMEDI		DIMANCHE	
	Départ Massy	Départ Evry	Départ Massy	Départ Evry	Départ Massy	Départ Evry
5h à 5h30		30		30		30
5h30 à 6h	13	30	20	30	20	30
6h à 6h30	10	30	15	20	20	20
6h30 à 7h	10	10	15	15	20	20
7h à 8h	10	10	15	15	20	20
8h à 9h	10	10	15	15	20	20
9h à 10h	15	10	15	15	20	20
10h à 11h	15	15	15	15	20	20
11h à 12h	15	15	15	15	20	20
12h à 13h	15	15	15	15	20	20
13h à 14h	15	15	15	15	15	20
14h à 15h	15	15	15	15	15	15
15h à 16h	10	15	15	15	15	15
16h à 17h	10	10	15	15	15	15
17h à 18h	10	10	15	15	15	15
18h à 19h	10	10	15	15	15	15
19h à 20h	10	10	15	15	15	15
20h à 21h	15	10	20	15	20	15
21h à 22h	15	15	20	20	20	20
22h à 22h30	15	15	20	20	20	20
22h30 à 23h	20	15	20	20	20	20
23h à 23h30	20	15	30	20	30	20
23h30 à 0h		30		30		30

Figure 2 : Grille horaire de la ligne T12 (service hiver)

Figure n°3 : offre contractuelle du T12 durant l'été, extraite de la délibération n°20230420-055 du 20 avril 2023

	ÉTÉ					
	LUNDI A VENDREDI		SAMEDI		DIMANCHE	
	Départ Massy	Départ Evry	Départ Massy	Départ Evry	Départ Massy	Départ Evry
5h à 5h30		30				30
5h30 à 6h	20	30	20	30	20	30
6h à 6h30	15	20	20	20	20	20
6h30 à 7h	15	20	20	20	20	20
7h à 8h	15	15	20	20	20	20
8h à 9h	15	15	20	20	20	20
9h à 10h	20	15	20	20	20	20
10h à 11h	20	20	20	20	20	20
11h à 12h	20	20	20	20	20	20
12h à 13h	20	20	20	20	20	20
13h à 14h	20	20	15	20	20	20
14h à 15h	20	20	15	15	20	20
15h à 16h	15	20	15	15	20	20
16h à 17h	15	15	15	15	20	20
17h à 18h	15	15	15	15	20	20
18h à 19h	15	15	15	15	20	20
19h à 20h	15	15	15	15	20	20
20h à 21h	20	15	20	15	20	20
21h à 22h	20	20	20	20	20	20
22h à 22h30	20	20	20	20	20	20
22h30 à 23h	20	20	20	20	20	20
23h à 23h30	30	30	30	30	30	30
23h30 à 0h		30		30		30

Figure 3 : Grille horaire de la ligne T12 (service été)

Pour toute correspondance :

*Madame Céline Malaisé*  
*Présidente du groupe La Gauche Communiste, Ecologiste et Citoyenne*  
*Conseil régional d'Île-de-France*  
*2 rue Simone Veil*  
*93 400 Saint-Ouen-sur-Seine*  
[celine.malaise@iledefrance.fr](mailto:celine.malaise@iledefrance.fr)