

Compte-rendu de la réunion sur la gestion des situations perturbées sur la ligne C du RER

Réunion du 27/10/2011

Etaient présents :

RFF – Direction Régionale IdF	M. DORSO	Chef du service Commercial et gestion du Réseau IdF
RFF – Direction Régionale IdF	M. LE RICHE	Responsable Infrastructure-Service Commercial et gestion du Réseau IdF
RFF – Direction Régionale IdF	M. MABIRE	Chef de mission RER C
SNCF	Mme VERPLANCKE	Responsable des relations institutionnelles de la ligne C
SNCF	M. RADENAC	Directeur adjoint Transilien
SNCF	M. MILLET	Pôle production – Direction ligne C
SNCF	M. BEAUDIC	Chef de Département adjoint Produit Train
STIF	M. GUERIN	Conseiller Régional d'Ile de France – Conseil Général du Val de Marne - Administrateur du STIF
STIF	M. SAINT-BLANCARD	Responsable du service Offre Ferroviaire
STIF	M. BOUVARD	Chargé de projet Suivi Offre ferrée

1. Introduction

M. Guérin indique que cette réunion n'a pas vocation à se substituer à l'audition en Commission du STIF des responsables de SNCF et RFF, comme écrit dans le vœu voté à l'unanimité au Conseil du STIF du 6 juillet 2011.

Hors réunion : précisions sur la démarche

L'amélioration de la régularité, par la réduction du nombre et de la portée des incidents générant des retards, est la priorité absolue du STIF vis-à-vis du fonctionnement du système ferroviaire en Ile-de-France, exprimée aux opérateurs de transport. Les programmes d'investissement sont financés par le STIF, et mis en œuvre par les opérateurs qui y concentrent une part importante de leurs capacités d'étude et de maîtrise d'ouvrage.

Pour autant, au-delà de cet effort à mener, et au vu de la primauté donnée par les voyageurs à la régularité des circulations, il est apparu indispensable au STIF d'agir également afin de mieux prendre en compte les besoins des voyageurs au cours des situations perturbées.

C'est ainsi que le nouveau Plan de Déplacements Urbains d'Ile-de-France, tel qu'approuvé par le Conseil du STIF du 9 février 2011, intègre la mise en place d'améliorations dans la gestion du service aux voyageurs lors des situations perturbées, à l'issue d'un travail commun piloté par le STIF, réalisé par les opérateurs RATP, SNCF et RFF, et en associant étroitement les représentants des voyageurs.

La démarche vise essentiellement à mieux prendre en compte la perception des voyageurs, en vue de définir des actions innovantes permettant d'améliorer la prise en charge des voyageurs par les opérateurs et gestionnaires d'infrastructure lors des situations perturbées.

Plusieurs réunions techniques ont déjà eu lieu sur plusieurs sous-réseaux, entre le STIF et les opérateurs. Désormais, un élu administrateur du STIF va participer à ces réunions, et des voyageurs ayant vécu les perturbations seront également amenés à exprimer le plus objectivement possible leur ressenti.

Ces réunions ont pour objectif de :

- permettre aux voyageurs d'avoir face à eux l'ensemble des acteurs du système
- permettre aux voyageurs de s'exprimer sur leur vision de la qualité du service délivrée lors d'une situation perturbée, et de faire remonter les principaux problèmes et axes d'amélioration à leurs yeux
- permettre aux opérateurs de présenter les actions déjà engagées en vue d'améliorer la qualité de service

2. Contexte

La journée du 27 juin a été marquée par une succession d'incidents sur la ligne C, en particulier électriques liés pour la plupart à une augmentation brutale des températures. Ces événements ont fortement perturbé les circulations, plus particulièrement au sud de la ligne. La succession des incidents a conduit à adapter à chaque fois le plan de transport et l'information donnée aux voyageurs.

Synthèse de la chronologie des événements :

- 15h30 : distension de la caténaire à Choisy le Roi
- 16h01 : distension de la caténaire à Brétigny
- 16h19 : incidents à Bourray : feu de talus aux abords des voies et effilochage d'un porteur caténaire
- 17h57 : panne d'un train Intercités à proximité de Juvisy
- 18h47 : incident de signalisation aux Ardoines
- 18h57 : descente de voyageurs dans les voies à proximité de Vitry

3. Analyse de l'incident

RFF présente dans un premier temps une analyse de l'origine des incidents. SNCF présente dans un second temps une analyse de la gestion des incidents et les modalités de prise en charge des voyageurs mises en œuvre au cours de ces événements.

Les deux supports de présentation sont disponibles en annexe à ce compte-rendu.

3.1. Analyse de l'origine des incidents et perspectives d'amélioration

RFF explique que sur la technologie de caténaire 1500V CC déployée, seul le fil de contact est en tension. La tension du fil, qui doit être adéquate pour assurer un bon contact entre le fil et le pantographe, est assurée par des contrepoids qui permettent d'absorber des variations de température entre 2.5°C et 37.5°C.

M. Guérin note que lors de dysfonctionnements comme ceux constatés le 27 juin, la mise en cause de la caténaire revient de façon récurrente. Il s'étonne que des mesures de maintenance, reprise de tension de caténaire par exemple, ne soient pas mise en œuvre de façon régulière ou suffisante. M. Guérin rappelle avoir insisté dans le passé pour qu'une inspection générale de la caténaire soit réalisée. Il s'interroge sur la problématique de la vétusté de l'infrastructure, les réglages associés et la manière de sortir de cette situation.

RFF précise que remplacer cette technologie caténaire serait extrêmement coûteux et n'est pour l'instant pas réaliste. Seule une maintenance appropriée est envisagée. Sur ce type de caténaire, RFF explique que 3 phénomènes peuvent participer à la perte de tension :

- Mauvaise tension du fil de contact
- Mauvaise tension des câbles porteurs
- Fluage : déformation irréversible du fil de contact ou du câble porteur

Face à ces phénomènes, RFF assure 3 mesures :

- Mise en œuvre d'un programme adapté de maintenance
- Reprise des points sensibles en termes de réglages de la tension avant la période chaude
- Tournées de surveillance spécifiques en cas de fortes chaleurs

RFF indique avoir réalisé des inspections préalables qui n'avaient pas révélé autant de points sensibles que ceux détectés à la suite des événements du 27 juin. RFF explique ces écarts par de probables phénomènes de fluage. De plus, certains points qui avaient été identifiés comme sensibles ont été traités tardivement. RFF a dès juillet mis en œuvre un système renforcé de surveillance et de relevé de la caténaire qui devrait permettre de limiter ces dysfonctionnements.

RFF constate que la maintenance des câbles porteurs a été délaissée. Un certain nombre vont d'ores et déjà être repris mais cette opération est difficile. En parallèle, l'ensemble des réglages des fils de contact vont être revus. Ceci passe notamment par une reprise de la tension des fils de contact qui consiste à couper une partie de la longueur du fil. Ces opérations se sont accélérées depuis juillet 2011 et vont se poursuivre. De plus, RFF va lancer en novembre une étude de diagnostic général de la caténaire sur la ligne C. Cette étude prendra 2 mois pour le diagnostic et sera suivie d'un travail de recensement des investissements et actions à mener nécessaires pour fiabiliser la caténaire.

Le STIF note les moyens qui vont être déployés et s'interroge sur les raisons qui ont conduit à ne pas les avoir mis en œuvre plus tôt, les moyens financiers étant à disposition de RFF et non complètement consommés à ce jour.

3.2. Analyse de la gestion des incidents et perspectives d'amélioration

SNCF explique avoir dû gérer une multitude de situations imprévues qui n'étaient pas de son fait. Leur multiplicité a engendré une situation d'ampleur exceptionnelle. Le plan de transport a dû être adapté au fur et à mesure des incidents, comme décrit dans l'annexe 2.

Face à l'importance des flux de voyageurs, SNCF a notamment renforcé ces moyens d'accueil dans les gares, en particulier à Bibliothèque F. Mitterrand avec l'intervention de l'équipe d'assistance rapide, et le renfort des régulateurs de flux. La mobilisation générale des personnels a été du point de vue de SNCF efficace. Toutefois, l'information des voyageurs, notamment sur les alternatives de transport, doit être améliorée.

Le STIF précise que les voyageurs se plaignent souvent de difficultés de compréhension de l'information mise à leur disposition pour terminer leur trajet, en particulier lorsqu'ils se trouvent dans une gare qu'ils n'ont pas l'habitude d'emprunter. L'information semble souvent ne pas être assez précise sur la pertinence de ces alternatives. SNCF prévoit de développer des documents de type « carte d'intermodalité » pour aider les agents à mieux orienter les voyageurs. Le STIF incite la SNCF à se renseigner sur les pratiques de la RATP qui a déjà bien avancé sur ces sujets. SNCF va effectuer un benchmark des pratiques d'autres transporteurs en termes d'information.

SNCF fait également le constat que l'audio en gare est mauvaise lorsque l'affluence est importante, l'acoustique étant modifiée.

M. Guérin s'étonne que des bus de substitution ne puissent pas être mobilisés dans ce genre de situation, a minima pour desservir les grands pôles.

SNCF indique avoir des contacts avec des prestataires de bus extérieurs mais que sur ce type de dysfonctionnement, la capacité offerte par les bus est sans commune mesure avec les besoins compte tenu du nombre de voyageurs concernés. RFF abonde en ce sens et insiste sur le fait que l'offre de transport adaptée doit dans la mesure du possible être ferroviaire.

M. Guérin rappelle les incidents de Choisy le Roi fin 2009 à la suite desquels aucun dispositif de substitution n'a été mis en place pendant 3 semaines. SNCF précise que dans ce cas, il est possible de prendre le temps d'organiser une offre de transport alternative plus adaptée. Concernant les incidents de 2009, cela aurait dû être fait plus rapidement.

M. Guérin souhaite que soient étudiés des dispositifs de secours préétablis. Le STIF indique avoir demandé à Transilien dans le cadre de précédents Retours d'Expérience de travailler à l'étude de scénarios anticipés d'exploitation pour les situations perturbées les plus courantes, en considérant également des moyens de back up par d'autres modes que ferrés. Cette démarche de travail est par ailleurs prévue au nouveau Plan de Déplacement Urbain. RFF rappelle en outre qu'il a lancé à l'été 2011 une étude spécifique sur la gestion des grands incidents dans le cadre de sa convention de partenariat avec le STIF.

SNCF soulève le problème crucial des voyageurs qui descendent dans les voies. Elle indique travailler sur les principes d'exploitation pour faire sorte que les trains s'arrêtent le moins possible en pleine voie. SNCF travaille également à renforcer ses procédures d'accompagnement des voyageurs en cas d'évacuation de train.

Annexe 1 : présentation RFF « RER C : Retour d'expérience suite aux incidents du 27 juin »

Annexe 2 : présentation SNCF « REX incidents RER C du 27 juin 2011 »