

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

Réunion du 30/09/2011

Etaient présents :

	M. JACQUEAU	Voyageur ayant vécu l'incident
SADUR – Association des usagers de la ligne D du RER	M. BAUR	Secrétaire de l'association SADUR
SNCF	Mme MINAUD	Responsable relations clients des lignes Transilien D et R
SNCF	Mme LAFON	Responsable du pôle Offres de Mobilité
SNCF	M. BAILLARGUET	Responsable production de la ligne D
SNCF	M. BEAUDIC	Chef de Département Adjoint Produit Train
STIF	M. SAINSARD	Conseiller Régional d'Ile de France – Administrateur du STIF
STIF	M. SAINT-BLANCARD	Responsable du service Offre Ferroviaire
STIF	M. BOUVARD	Chargé de projet Suivi Offre ferrée

1. Introduction

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

M. Jacqueau rappelle l'événement qu'il a vécu le 13 juin 2011, fin de week-end de Pentecôte, en gare de Lyon pour se rendre à Montgeron:

- Train de 00:08 supprimé suivi du train 00:38 qui reste immobilisé à quai sans information de la part du conducteur quant à une éventuelle reprise du trafic
- A 01:20 : le conducteur conseille aux voyageurs d'aller prendre le Noctilien en surface.
- Les bus Noctiliens rue de Bercy se trouvent débordés par l'afflux massif de voyageurs, environ 200 personnes.
- Les voyageurs apprennent que le train de 00:38 est finalement parti, a priori à vide car, selon M. Jacqueau, la plupart des voyageurs avaient suivi les indications du conducteur et rejoint le réseau Noctilien.
- Aucun renfort de bus n'a été mis en œuvre. Les bus Noctiliens ont finalement assuré leur service, en retard et dans un contexte de multiples échauffourées.

M. Sainsard indique que cet incident est emblématique des dysfonctionnements régulièrement observés sur la ligne D et souhaite que ce genre de réunion puisse participer à identifier les aménagements pertinents pour améliorer le service offert aux voyageurs.

3. Analyse de l'incident

La SNCF explique avoir analysé les raisons des dysfonctionnements observés en recoupant diverses sources d'information:

- témoignage voyageur
- conducteur
- Centre Opérationnel Transilien – COT qui suit les circulations et gère, en temps réel, le plan de transport, les moyens ainsi que l'information aux voyageurs.

La SNCF explique que suite à une avarie de matériel sur le train de 00:31 vers Corbeil Essonne, la rame est ramenée en gare de Lyon. Sur décision du COT, le train de 00:38 a été retenu en gare de Lyon pour permettre la prise en charge des derniers voyageurs, ce qui correspond à la procédure habituelle.

M. Jacqueau s'étonne que le conducteur n'ait pas semblé avoir connaissance de la teneur des événements et n'ait pas pu communiquer de manière plus précise aux voyageurs. La SNCF explique que le conducteur savait que son train allait être assuré sans pour autant avoir d'estimation sur la durée du retard.

M. Sainsard demande si le fait de ne pas communiquer régulièrement sur le déroulement des événements est une volonté de la SNCF. Il insiste sur le fait que les voyageurs doivent pouvoir opérer des choix en fonction des circonstances : cela suppose qu'ils disposent d'un minimum d'information circonstancielle.

La SNCF explique qu'auparavant les voyageurs étaient rapidement informés que le train allait pouvoir repartir, mais parfois de manière trop optimiste. Désormais, la pratique consiste à ne communiquer aux voyageurs qu'une fois que l'information sur la reprise du trafic est garantie. De plus, la SNCF rappelle que dans ce contexte de fin de soirée, le personnel en gare ainsi que le personnel dédié aux annonces sonores n'est plus mobilisé. Ainsi le conducteur était le seul à pouvoir communiquer directement avec les voyageurs.

Au cours des événements, des voyageurs ont indiqué au conducteur que s'ils avaient su que le train allait être immobilisé aussi longtemps, ils auraient fait le choix de prendre le bus Noctilien de 01 :00. En l'absence de visibilité sur l'heure de reprise du trafic, le conducteur a alors orienté les voyageurs vers le réseau de surface. La SNCF précise que cette information a été donnée par le conducteur de manière fortuite et ne correspondait pas à une décision de la SNCF de prendre en charge de la clientèle dans ces conditions, mesure qui aurait alors été encadrée par du personnel d'accompagnement.

Vers 01:20 le conducteur a eu la confirmation que son train allait pouvoir repartir. A ce moment, la plupart des voyageurs ont déjà quitté la rame pour rejoindre le réseau de surface.

M. Sainsard note que cette situation démontre l'importance de la précision des messages envoyés notamment du fait des effets de foule qu'ils peuvent générer. La SNCF explique que la fonction première des agents de conduite n'est pas de faire de l'information voyageur mais que toutefois des formations à la prise de parole sont régulièrement dispensées.

Le STIF demande à la SNCF quels sont les moyens disponibles pour prendre en charge les voyageurs en fin de service ou en cas de surcroît de voyageurs sur le réseau Noctilien, et s'interroge sur les raisons pour lesquelles ces moyens n'ont pas été mis en œuvre dans ces circonstances.

La SNCF explique que l'offre Noctilien est dimensionnée en adéquation avec les besoins et fait le constat que le niveau d'offre est toujours adapté. Seuls les événements exceptionnels de type nuit festive, qui sont anticipés, nécessitent la mise en œuvre de renforts.

En situation perturbée sur le réseau Transilien ferré de type interruption de ligne ce sont le COT et/ou le Centre National des Opérations Ferroviaires (CNOF) qui décident de réquisitionner des bus d'astreinte. SNCF-Transilien dispose de 6 bus en permanence. Le PC bus lorsqu'il est contacté par le COT/CNOF a la responsabilité d'organiser les moyens déployés. Si la flotte d'astreinte ne suffit pas, le PC bus a la possibilité de contacter d'autres transporteurs identifiés sur l'Île-de-France.

La SNCF explique que sur ce cas précis, le PC bus avait eu connaissance des débordements sur le Noctilien. Il avait alors appelé le COT du RER D pour savoir s'il avait besoin des bus d'astreinte. Puisque les derniers trains pouvaient être assurés, et n'ayant pas connaissance des difficultés sur le réseau de surface, le COT n'a pas réquisitionné les bus de réserve. Transilien fait le constat qu'il manque un interlocuteur unique qui soit capable d'informer le COT de ce qui se déroule sur site.

Pour M. Jacqueau, le conducteur aurait pu alerter le COT que les voyageurs avaient quitté sa rame.

4. Projets en cours

Transilien explique avoir en projet un dispositif permettant à un personnel dédié au COT de communiquer directement avec les voyageurs dans les rames.

M. Sainsard s'inquiète du décalage entre ce que vivent les gens sur place et l'information qui leur est communiquée depuis un centre à distance et demande s'il est envisagé de développer des équipes mobiles.

Transilien précise que ce projet de centralisation n'a pas vocation à remplacer le personnel sur site, mais permet de coordonner l'information provenant de multiples sources. Concernant la présence d'équipes sur site, ce point est en cours de discussion avec le STIF. Transilien prévoit de repositionner les équipes existantes là où il y en a besoin. Transilien dispose déjà d'équipes d'interventions rapides dans les grandes gares parisiennes et rappelle que le déploiement des cameras est également en cours.

Le STIF remercie les participants pour les explications apportées en encourage SADUR à continuer de remonter ce genre de témoignages qui permettent de nourrir les réflexions.