

# TUNNEL DU CHÂTELET

## UN OUTIL DE COMMUNICATION DÉDIÉ VA FLUIDIFIER L'EXPLOITATION

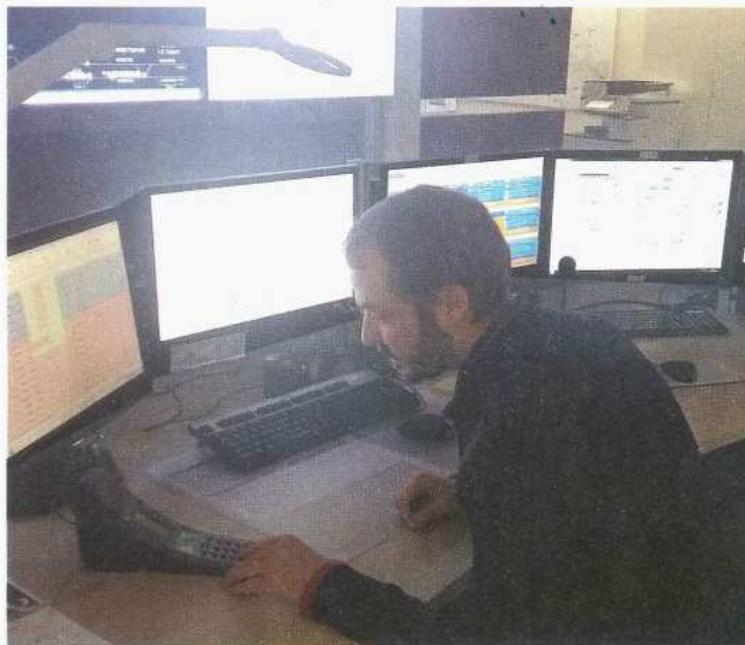
**Gestion unifiée.** Multiplicité des acteurs, éloignement des sites géographiques, canal de communication saturé... Afin d'améliorer la performance des lignes B et D sous le tunnel du Châtelet en cas de situation perturbée, un nouveau dispositif d'interphonie va être mis en place. Une solution simple et robuste issue d'une réflexion menée en concertation depuis plusieurs mois par un groupe de travail mixte SNCF-RATP.

**A**vec 32 trains par heure et par sens de circulation, soit jusqu'à un train toutes les 110 secondes, le tunnel entre la gare de Paris-Nord et Châtelet-les-Halles est une zone stratégique. Si les lignes B et D du RER possèdent chacune un trafic consistant, elles partagent en outre une infrastructure commune en plein cœur de la zone hyperdense de la capitale. D'où l'intérêt d'un outil de communication commun, en cours de déploiement.

### Une solution stable

«En situation perturbée, ce tunnel est un accélérateur de retard aux fortes conséquences sur la ponctualité», explique Sandrine Azémard, directrice Production du RER D. Mieux comprendre cet effet domino, qui amplifie les dérives du plan de transport, et mettre en place des solutions durables, c'est tout l'enjeu d'un groupe de travail réunissant opérateurs et managers des lignes B et D, et des établissements Infra Circulation (EIC) de Paris-Sud-Est et Paris-Nord (lire l'encadré).

«Nous avons débuté par le diagnostic de l'existant, en animant des séances d'immersion croisées au sein des structures de supervision», précise Marie Adam, directrice adjointe du RER B. Un constat s'est vite imposé : la multiplicité des interlocuteurs sur le terrain et la complexité du circuit d'échanges d'informations sont des freins à la réactivité d'adaptation des plans de transport. Et Audrey



Les opérateurs appelés à utiliser Stentofon seront sensibilisés à l'outil par leur manager et recevront un guide décrivant les fonctionnalités du dispositif.

Chimot, responsable production de l'EIC Paris-Sud-Est, d'insister : «Les retours d'expérience sur la gestion des incidents soulignent des difficultés pour lancer les premiers avis, adapter les circulations et reprendre le trafic.» Diane Chomette, son homologue à Paris-Nord, précise : «En cas d'aléa, le téléphone, seul canal de communication entre les acteurs de la régulation, de la circulation et de la gestion des plans de transport, est vite saturé.»

### Des échanges facilités

Au cours de 2016, un outil permettant d'améliorer la performance des communications a donc été recherché. Fort d'un déploiement réussi au sein du point information Voyageurs d'Île-de-France (Pivif) d'Asnières, un système d'interphonie a été retenu. Fonctionnant sous IP (Internet Protocol), Stentofon est dédié à la gestion du plan de transport en cas de situation perturbée. Il possède un double affichage, d'une grande lisibilité, et de nombreuses

touches d'accès direct, facilement programmables. «Stentofon est très simple à utiliser, une prise réseau suffit à son branchement. Tous les acteurs impliqués dans la gestion des incidents sont instantanément mis en relation», poursuit Sandrine Azémard. Le déploiement est prévu au deuxième trimestre 2017. Pascal Franco

### Union de compétences

Afin de simplifier la collaboration entre les agents SNCF et RATP, diverses initiatives sont menées depuis plusieurs années. Parmi elles, la création du centre de commande unique (CCU) à Denfert-Rochereau, qui regroupe la chaîne de pilotage du RER B (agents Circulation, régulateur, transporteur et information Voyageurs). Le dispositif Stentofon s'inscrit dans cette volonté de fluidifier les échanges et d'uniformiser les outils et les méthodologies. Avec, pour objectif, d'atteindre un fonctionnement optimal et équilibré sur les lignes B et D de manière pérenne.

### REPÈRES

#### DEUXIÈME TRIMESTRE 2017

L'outil Stentofon sera déployé au cours de cette période.

# 60

opérateurs environ, répartis sur les différents sites, sont concernés par le dispositif.