

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

Evènement du 12/10/2011 au Poste 2 de Saint Denis

Réunion du 03/01/2012

Etaient présents :

Voyageuse témoin	Mme SIMION	
SADUR	M. PRADIER	Membre de l'association
SADUR	M. BARON	Membre de l'association
SADUR	M. BERREKLA	Membre de l'association
RFF	M. DORSO	Chef du service Commercial et gestion du Réseau IdF
RFF	M. LE RICHE	Responsable Infrastructure-Service Commercial et gestion du Réseau IdF
RFF	M. MARTIN	Direction des circulations ferroviaires
SNCF	M. DUBOURDIEU	Adjoint du directeur des Lignes D et R
SNCF	M. BAILLARGUET	Responsable Production des Lignes D et R
SNCF	M. BEAUDIC	Chef de Département adjoint Produit Train Transilien
INGEROP	M. MAILLET	Chargé d'étude
STIF	M. SAINSARD	Conseiller Régional d'Île-de-France – Administrateur du STIF
STIF	Mme GALAND	Responsable du service Politique de Service et Etudes d'Exploitation
STIF	M. SAINT-BLANCARD	Responsable du service Offre Ferroviaire
STIF	M. TIXIER	Chargé de projet suivi du réseau RER

1. Introduction

M. SAINSARD explique que cette réunion s'inscrit dans la démarche de réflexion autour des situations perturbées prévue au PDU engagée avec la SNCF, RFF et la RATP.

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

M. SAINCARD rappelle qu'il avait proposé que l'incident du 12 octobre dernier à Saint-Denis, qui avait paralysé une grande partie du réseau de la banlieue Nord, fasse l'objet d'un retour d'expérience en présence de voyageurs.

Une présentation sert de support à la SNCF (annexée au compte-rendu).

2. Contexte

La SNCF et RFF décrivent le déroulement des faits :

- 17h30 :
 - suite à une erreur de manipulation, une anomalie est détectée dans le poste d'aiguillage n°2 de Saint-Denis qui gère les circulations de 1200 trains/jour dont la ligne D et la ligne H ;
 - conséquences : les trains sont arrêtés en pleine voie ;
- 17h50 : arrivée au poste de la maintenance, sans succès
- A partir de 18h04 nombreuses alertes radio sur l'ensemble des cantons radio (Paris surface et St Denis) suite à descente de voyageurs dans les voies. La totalité des circulations est arrêtée (yc Grandes Lignes et ligne B) ;
- 18h15 : arrivée au poste du second agent de maintenance : après plusieurs essais-> retour au fonctionnement normal du poste ;
- 18h23 : reprise du fonctionnement normal du poste 2 ;
- 18h35 : premières expéditions de train en marche prudente ;
- 18h30 à 18h40 : de nouveau plusieurs émissions alertes radio.
- 19h20 : reprise de la circulation normale des trains de banlieue et grandes lignes, soit plus d'une heure après le rétablissement du fonctionnement du poste.

Au total 391 circulations ont été impactées, dont 150 suppressions.

La SNCF précise les principaux messages de l'information aux voyageurs du RER D :

- 17h39 : ralentissement à prévoir ;
- 17h45 : rupture d'interconnexion à prévoir, les trains du Sud n'allant pas au-delà de Gare de Lyon et Châtelet ;
- 17h54 : rupture d'interconnexion confirmée.

3. Analyse de l'incident

M. SAINSARD relaie les demandes suivantes d'un usager qui n'a pu participer à la présente réunion :

- le conducteur pourrait informer régulièrement de l'avancement des travaux, même s'il n'y a rien de nouveau (cela rassure) ;
- privilégier l'arrêt en gare, pour éviter que les passagers sortent sur les rails ;
- éviter les services partiels et aller jusqu'au bout de la ligne (Orry-la-Ville).

Mme SIMION effectue les remarques suivantes :

- dans un cas comme celui-ci l'information des voyageurs devrait être relayée par une présence humaine en gare du Nord ;
- pourquoi lors de la reprise des circulations, certains trains étaient terminus Villiers-le-Bel sans information préalable, et non pas Goussainville ou Orry? Cela allonge de manière insupportable la durée de la perturbation pour les voyageurs au-delà de Villiers.

La SNCF apporte les éléments de réponse suivants :

- le conducteur est incité à délivrer un maximum d'information ;
- dans le cas présent, pour des raisons de sécurité le conducteur n'est pas autorisé à franchir un signal fermé, même à vitesse très réduite, pour se rendre à la prochaine gare : en effet, les aiguillages ne sont plus gérés par le poste et par ailleurs des voyageurs peuvent circuler sur les voies ;
- les services partiels résultent d'un arbitrage visant à ne pas générer de trous de desserte pour le reste de la ligne : en l'occurrence, les trains se retournant à Villiers-le-Bel plutôt que Goussainville permettent de desservir plus tôt le tronçon central et le reste de la ligne au Sud ;
- les agents disponibles ont été déployés autant que faire se peut pour informer les voyageurs en gare du Nord.

Mme SIMION entend les arbitrages effectués pour éviter les trous de dessertes, mais souhaiterait dans ce cas a minima que des bus de substitution permettent de garantir aux usagers de pouvoir regagner leur domicile à des heures acceptables (en l'occurrence des bus entre les gares de Villiers-le-Bel et Goussainville et au-delà).

M. SAINSARD relaye cette demande et souhaite que soit étudiée la mise en œuvre de bus de substitution pour les usagers des zones plus éloignées de grande couronne, en cas d'arbitrage de la part de la SNCF visant à privilégier le tronçon central.

Par ailleurs, le STIF précise travailler dans la perspective du nouveau contrat STIF-SNCF sur une incitation spécifique à desservir les bouts de ligne.

SADUR s'interroge sur le maintien de la suppression de l'interconnexion dans un cas comme celui-ci, qui permettrait d'éviter les services partiels, en effectuant des navettes entre Paris et les bouts de ligne.

La SNCF apporte les éléments de réponse suivants :

- les trains à destination d'Orry-la-Ville ont été moins fréquents mais ont tout de même circulé ;
- le recours aux bus de substitution ne lui semble pas adapté dans le cas présent :
 - en situation inopinée, il est difficile d'organiser un tel service (trouver des bus, des conducteurs, ...) et par ailleurs le temps de mise en œuvre est comparable avec celui de la durée de l'incident ;
 - l'allongement de temps de parcours lié à la circulation sur route est probablement supérieur au temps d'attente supplémentaire en gare entre 2 trains maintenus jusqu'au bout de ligne ;
 - le dimensionnement des abords de la gare pour accueillir des bus supplémentaires ;
- la suppression de l'interconnexion n'est pas compatible avec l'organisation de la production :
 - les trains doivent être positionnés correctement en fin de service afin de pouvoir réaliser dans de bonnes conditions la pointe du lendemain matin ;

- il convient de respecter autant que faire se peut les attachements de conduite des conducteurs, qui peuvent être très éloignés entre le Nord et le Sud de la ligne.

D'une manière plus générale, M. SAINSARD souhaite que la possibilité de mettre en place des bus de substitution pour desservir les bouts de ligne en cas de gros incidents soit étudiée, notamment grâce à un parc rapidement mobilisable, y compris pendant la reprise de l'incident.

Mme SIMION signale qu'il est important pour l'utilisateur de connaître l'heure de passage du prochain train. Plusieurs heures après l'incident, les écrans d'information annonçaient une mission VOVA (terminus Goussainville) et une fois arrivé en gare le train se transformait en mission FOVA (terminus Villiers). Une information fiable contribue à garantir aux voyageurs la possibilité de regagner leur domicile à des heures acceptables.

M. SAINSARD insiste sur le rôle fondamental de l'information des voyageurs : elle doit être utile au choix des usagers, ne pas se limiter à l'explication des causes, et être fiable.

La SNCF est également convaincue de l'importance de ce sujet, et précise l'information en temps réelle est difficile à mettre en œuvre en situation perturbée.

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

Annexe : présentation SNCF / RFF