

Compte-rendu de la réunion sur la gestion des situations perturbées sur les lignes B et D du RER Evènement du 05/03/2012 à Châtelet-les-Halles

Réunion du 24/05/2012

Etaient présents :

SADUR	M. PRADIER	Président de l'association
Voyageur témoin	M. BARON	Membre de l'association SADUR
Voyageur témoin	M. BERREKLA	Membre de l'association SADUR
RATP	Mme BUGLIONI	Directrice ligne B
RATP	M. BARNABE	Responsable suivi et contrôle de l'exploitation RER
RATP	M. REYNAUD	Délégué contrat STIF
SNCF	M. DUBOURDIEU	Adjoint du directeur des lignes D et R
SNCF	Mme LEPERE	Directrice lignes B/K
SNCF	M. BARBIER	Directeur adjoint de la ligne B
SNCF	Mme ADAM	Transilien Exploitation - Soutien Opérationnel
RFF	M. LE RICHE	Responsable Infrastructure- Service Commercial et gestion du Réseau IdF
STIF	M. SAINCARD	Conseiller Régional d'Île-de-France – Administrateur du STIF
STIF	Mme BARDY	Directrice de la Direction de l'Exploitation
STIF	M. SAINT-BLANCARD	Responsable du service Offre Ferroviaire
STIF	M. BOUVARD	Chargé de projet

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. L'objectif est de rassembler l'ensemble des acteurs pour comprendre l'évènement, analyser les dispositions prises et les enseignements tirés. M. Sainsard indique que l'incident relevé est exceptionnel dans son ampleur mais il met exergue les dysfonctionnements récurrents à traiter. Les petits incidents quotidiens entretiennent le sentiment de non qualité.

SADUR rappelle qu'en 2013 le Nord de la ligne sera à nouveau exploité, en heure de pointe, avec douze trains par heure et craint que les conséquences d'un incident tel similaire au 05/03 n'en soient amplifiées.

La RATP indique que Châtelet est une gare exceptionnelle (3 lignes de RER et 5 lignes de métros en correspondance) à forte densité de circulation et de fréquentation : 700 000 voyageurs /jour (dont 500 000 pour les RER). La gestion des circulations se fait du Poste de Commande Centralisé. L'objectif est d'assurer le passage de 28 trains des lignes B et D à l'heure de pointe. Cela nécessite d'optimiser l'occupation des 5 quais : quand un train est à quai un autre est sous tunnel. La collecte d'information du terrain et la réactivité sont primordiales pour garantir une bonne exploitation. Un incident sur la ligne D peut se répercuter sur la ligne B et peut se répercuter sur la ligne A. Un des enjeux du 5 mars était d'éviter la propagation des perturbations au RER A.

La collecte d'information du terrain, l'intervention des pompiers et les évacuations spontanées sont les difficultés qu'il a fallu gérer le 5 mars.

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

2. Témoignages

Le témoignage de M. Baron (de gare de Lyon à 18h40 vers le sud) fait ressortir les éléments suivants :

- le site Internet Transilien après la survenue de l'incident indiquait que des trains circulaient
- les écrans Infogare en gare souterraine n'indiquaient pas les mêmes informations que les écrans en gare de surface
- les annonces diffusées sur le quai, source a priori la plus fiable, sont difficilement audibles dans la rame

Le témoignage de M. Berrekla (de gare de Lyon à 18h30 vers le nord) fait ressortir les éléments suivants :

- Les trains au départ de la gare de surface n'assuraient pas toutes les dessertes
- Les informations sur les écrans Infogare sont modifiées sans explications. Les voyageurs ne savent plus quelle information est fiable.
- les annonces diffusées sur le quai sont coupées par les annonces légales (plan Vigipirate etc...)

SADUR relaie le témoignage de M. De Andrade (de gare du Nord à 17h36 vers le sud) qui n'a pu participer à la présente réunion :

- les écrans Infogare indiquent que les trains sont « retardés »
- les annonces légales polluent les annonces sur les quais

SADUR relaie le témoignage de Mme Bonfini (de gare de Lyon à 17h41 vers le nord) qui n'a pu participer à la présente réunion :

- le conducteur fait des annonces régulières mais n'a pas d'informations précises à donner notamment sur la durée de la perturbation
- les annonces diffusées sur le quai sont difficilement audibles dans la rame
- les voyageurs sont invités à se rendre en gare du Nord par le métro 4, mais celui-ci est saturé. Elle décide d'emprunter le RER A et E et arrive finalement à gare du Nord en même temps que le RER D qu'elle venait de quitter

3. Contexte

La RATP et SNCF décrivent le déroulement des faits :

- 17h11 : interruption de trafic des lignes B et D dans le sens Nord-Sud à Châtelet les Halles suite au stationnement prolongé d'un train de la ligne D quai 3 pour un voyageur blessé
- 17h17 – 18h00 : intervention des pompiers : premiers soins apportés dans le train ;
- 17h52 – 19h00 : interruption du trafic sur les lignes B et D à Châtelet les Halles suite à deux évacuations spontanées de voyageurs de trains de la ligne D, puis rupture d'interconnexion de la ligne B jusqu'à la fin de service

Les lignes B et D étant exploitées par deux entreprises, la RATP explique la répartition des rôles. Les départs Gare du Nord et arrivées/départ Châtelet sont gérés depuis le Poste de Commandement Centralisé (PCC) de la ligne B à Denfert Rochereau, composé notamment:

- des chefs de régulation : en soutien des conducteurs sur les domaines techniques et voyageurs
- des aiguilleurs : en charge de diriger les trains

Les entrées Gare du Nord sont gérées par la SNCF/DCF.

Le PCC de la ligne B gère également l'Information Voyageur de la ligne B (zone RATP) alors que la permanence générale RATP gère l'information multimodale. Il est aussi en relation avec les COT ligne B et D

M. Sainsard demande si la perspective de rassembler les acteurs dans un même lieu géographique permettrait de mieux gérer les situations perturbées ? La RATP explique que ce rassemblement faciliterait la réactivité et les prises de décisions. Un projet dans ce sens, décidé par les deux opérateurs RATP et SNCF, est en cours (restreint à la ligne B mais tenant compte du lien B/D).

4. Analyse de l'incident

Pour comprendre l'incident, il faut distinguer 4 phases :

- L'origine de l'incident
- L'intervention des pompiers
- La gestion des trains sous tunnel
- Les évacuations spontanées des voyageurs

L'origine de l'incident

A 17h06 : un signal d'alarme est tiré dans le train de la ligne D 153260 à quai à Châtelet les Halles, suite à la chute d'une personne dans l'escalier du train. Le conducteur tente de contacter par radio le PCC Denfert comme le prévoit la procédure, sans succès. Les raisons de cet échec restent indéterminées. Il est possible que de multiples appels simultanés aient été passés à ce moment là. La RATP précise que le système radio ne permet pas d'affecter des niveaux de priorités différents selon le type d'appel.

L'aiguilleur n'ayant pas été informé du signal d'alarme, il prépare l'admission du prochain train ligne D, qui est sous tunnel. Cette manœuvre entraîne un blocage de l'aiguillage des circulations Nord-Sud qui durera pendant près de 40 minutes. La RATP précise qu'aucune alarme ne remonte sur les systèmes de supervision du PCC lors du déclenchement d'un signal d'alarme dans une rame. Du fait de la fréquence de 28 trains à l'heure de pointe, l'aiguilleur doit assurer le cadencement des trains. C'est pourquoi; il admet les trains à quais les uns derrière les autres sauf s'il est alerté d'un problème.

Le Centre Opérationnel Transilien (COT) de la ligne D, qui est alerté par le PCC d'un stationnement d'un train de la ligne D, et qui suit les circulations et gère, en temps réel, le plan de transport, les moyens ainsi que l'information aux voyageurs, réussit à contacter la conducteur sur son téléphone portable. La RATP explique que le PCC Denfert ne connaît pas les numéros de téléphone des agents SNCF de la ligne D, la procédure étant de communiquer par radio ou le téléphone de quais. De plus SADUR note que les communications par portable à Châtelet ne sont pas adaptées car peu fiables. Dans cette situation, il aura fallu près de 10 minutes au PCC pour entrer en contact avec le conducteur ce qui est très exceptionnel et ce qui n'a pas permis de prendre en amont les dispositions de rétention des trains.

L'intervention des pompiers

Les Agent de Sécurité Incendie présents sur les quais ne sont pas habilités à évacuer les personnes blessées. Les pompiers, rapidement sur les lieux une fois avertis, décident, compte tenu de l'état de la personne blessée, de prodiguer les premiers soins à bord de la rame tout en refusant de déplacer la rame de quelques mètres ce qui aurait permis de limiter très fortement les impacts de l'incident. Il aura fallu 45 minutes aux pompiers pour évacuer la personne, ce qui est inhabituellement long. M. Sainsard estime que les pompiers devraient être sensibilisés aux conséquences de telles décisions compte tenu des risques de sur-incident dans cette zone dense générés par le blocage complet des circulations. La SNCF explique qu'un travail a été mené avec les pompiers/police pour définir un protocole d'intervention visant à minimiser l'impact sur les circulations. Toutefois, des discussions peuvent à nouveau être engagées. M. Sainsard suggère qu'à cette occasion, des exemples tels que cet événement leur soient présentés pour illustrer les enjeux.

La gestion des trains sous tunnel

A 17h40, sur demande du PCC, le train qui bloquait les aiguillages libère la zone. Le STIF s'étonne que cette manœuvre n'ait pas été effectuée plus tôt. La SNCF et la RATP expliquent qu'une première solution a été envisagée rapidement qui consistait à faire avancer le train à quai afin de permettre au deuxième train de s'approcher et de mettre au moins deux voitures à quai. Cette solution aurait permis de reprendre les circulations sur les quais de la ligne B en plus de la voie Z. Cette solution a été abandonnée du fait du refus des pompiers d'avancer le train où ils intervenaient. Une deuxième solution a alors été mise en œuvre, elle a nécessité compte tenu des mesures de sécurité à prendre un délais supplémentaire. Cette solution permettait l'utilisation de la voie Z, mais ne permettait toujours pas une exploitation du quai de la ligne B (sens Nord-Sud).

Par ailleurs, elles expliquent qu'il est en général préférable d'arrêter un train en tunnel plutôt qu'en avant quai pour limiter les évacuations spontanées de voyageurs. Le déroulement de la suite de l'incident semble montrer effectivement que les voyageurs voyant un quai à proximité ont décidé de rejoindre le quai par leurs propres moyens.

Le STIF s'interroge sur l'information donnée aux voyageurs de la rame RER D bloquée, notamment au moment de son dépassement par une rame de RER B. La SNCF explique qu'elle a lancé un programme d'enregistrement des annonces faites par les conducteurs à titre d'expérimentation.

Evacuations spontanées des voyageurs

A 17h52 puis 18h23 la situation dégénère avec des voyageurs qui descendent sur les voies ce qui entraîne l'arrêt de toutes les circulations dans le tunnel par mesure de sécurité.

L'incident, qui aurait pu durer 45 minutes, va alors s'amplifier et prendre 1 heure de plus et conduire à la rupture de l'interconnexion jusqu'à fin de service.

SADUR relève que sur le matériel Francilien le conducteur a la possibilité de maintenir les portes fermées lors de l'actionnement d'un signal d'alarme. La SNCF explique que sur le Francilien, le conducteur dispose de la visualisation des caméras embarquées ce qui lui permet également de réarmer les signaux d'alarme depuis la cabine de conduite. Ces fonctionnalités devront être spécifiées lors de l'acquisition des futurs matériels.

M. Sainsard constate que la procédure de reprise du trafic est très lourde au Nord en zone RFN et s'interroge sur la possibilité de dédier totalement la ligne B pour s'affranchir de certaines de contraintes imposées par le RFN. La SNCF explique qu'étanchéifier complètement la ligne B nécessiterait une conception de tous les systèmes en ce sens, et pas uniquement une séparation physique pour limiter les intrusions. De plus, la SNCF estime que garder une possibilité de mixité des circulations permet d'offrir de la flexibilité en cas de situation perturbée.

Concernant l'information des voyageurs, pour SADUR l'information par les conducteurs sur l'évolution de la situation devrait être renforcée. La RATP explique que pendant leurs interventions, les pompiers sont très concentrés sur les soins à apporter et qu'il est difficile d'avoir de leur part une estimation de la durée de leur intervention. Pour le STIF, il serait peut être préférable de faire appel à la responsabilité des personnes et d'expliquer dès le début qu'un voyageur étant blessé l'incident pourrait durer 1 heure. Ceci pourrait limiter la descente de voyageurs sur les voies. La RATP indique qu'elle travaille à cela. Des durées moyennes par type d'incident ont été définies et sont généralement communiquées aux voyageurs par le PCC et la permanence générale. Un travail avec les conducteurs reste à approfondir.

SADUR s'interroge sur le rôle des régulateurs de flux qui permettraient de diffuser de l'information. La SNCF explique que, pour sa part, les régulateurs de flux sont assurés par des prestataires : leur rôle est d'empêcher les voyageurs de monter dans les trains après la fermeture des portes. La SNCF privilégie le développement de systèmes d'information de masse au travers des écrans Infogare et l'audio en gare. Pour M. Sainsard, un lien direct avec les voyageurs restera toujours nécessaire en complément. Il s'inquiète notamment du décalage entre ce que vivent les gens sur place et l'information qui leur est communiquée depuis un centre à distance.

La RATP et la SNCF dressent un bilan du plan de transport assuré sur chacune des lignes jusqu'à la fin du service. La RATP indique que la ligne 4 du métro a été renforcée après la pointe pour faciliter l'écoulement des flux. La SNCF explique qu'elle a été fortement contrainte par la capacité de la gare du Nord surface, également pénalisée par des incidents sur la banlieue Nord et les TGV. L'interconnexion de la ligne B a été maintenue jusqu'à la fin de service : la SNCF précise qu'en cas de rupture d'interconnexion, la situation met près de 1h30 à se stabiliser. Il est donc généralement préférable de rester dans cette situation que de reprendre l'interconnexion. Toutefois la SNCF et la RATP travaillent à des scénarios de rétablissement de l'interconnexion en journée.

5. Perspectives

Suite à cet incident, les opérateurs ont réaffirmé le besoin de pouvoir assurer un contact immédiat et permanent entre le terrain et le PCC et entre tous les acteurs. Ainsi :

- les procédures de contact avec le PCC ont été rappelées aux conducteurs. En particulier, lorsque les appels radios n'aboutissent pas, les conducteurs sont invités à utiliser le téléphone de quai (téléphone de signal qui permet de joindre l'aiguilleur) plutôt que la téléphonie portable.
- Une expérimentation d'un système de téléconférence entre les différents centres opérationnels est mis en œuvre en cas d'incident important : point sur la situation toutes les ½ heure assuré par des cadres supplémentaires pour ne pas dégager les acteurs opérationnels de leur activité

Des campagnes de communications auprès des voyageurs vont être assurées pour expliquer les dangers de la descente sur les voies. M. Sainsard suggère de reprendre dans ces communications des exemples concrets tels que cet événement.

Pour plus de réactivité, la RATP indique qu'un agent d'encadrement est présent en permanence à Châtelet les jours ouvrables. De plus, en cas d'incident important, le personnel encadrant de la ligne B est dépêché en gare de Châtelet en renfort. La SNCF étudie le repositionnement des équipes en cas de situation perturbée là où il y en a le plus besoin.

La SNCF prévoit une meilleure sonorisation de la gare de Châtelet d'ici fin 2012 (écrans Infogares sur les quais du D et commande de la sonorisation depuis le PIVF de Gare de Lyon). En réponse aux témoignages de SADUR, la SNCF indique qu'en cas de forte perturbation les écrans Infogare n'indiquent désormais plus les horaires des trains mais uniquement un écran jaune avec le descriptif de la perturbation. Elle va également prévoir d'interrompre les annonces audio légales qui polluent les annonces de trafic en situation perturbée.

Enfin la SNCF a programmé un exercice d'évacuation de rame en tunnel au mois de septembre. M. Sainsard souhaite que le STIF soit associé à cet exercice qui pourrait faire l'objet d'échanges par la suite.

M. Sainsard remercie les participants pour les explications apportées.

Annexe : présentation RATP/SNCF