

---

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

## Réunion du 15/09/2011

*Etaient présents :*

RATP MM. REYNAUD, COCHET, MARTIN

STIF MM. SPILBAUER, SAINT-BLANCARD, TIXIER, BOUVARD

### 1. Introduction

Le STIF 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.

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 :

- améliorer le service rendu aux voyageurs, tel que l'information
- partager les principes mis en place par les opérateurs lors de telles situations, identifier les contraintes qui se posent et les actions permettant d'y répondre

Une présentation sert de support à la RATP (annexe).

### 2. Contexte

M. Spilbauer rappelle l'événement qu'il a vécu le 3 mars 2011 en gare de Châtelet pour se rendre à Bry-sur-Marne:

- Panne d'un train à Noisy Champs perturbant fortement le trafic
- Reprise de la marche avec des trains rendus omnibus sans information des voyageurs à quai

Suite à cet incident, M. Spilbauer indique avoir notamment écrit à MM. Huchon et Mongin, ce dernier l'ayant reçu pour discuter de la situation, ainsi qu'à la population de Bry-sur-Marne. M. Spilbauer indique que cet incident est le reflet d'une situation dégradée répétitive que lui remontent également de nombreux voyageurs. Il insiste sur le fait que les conducteurs ne sont jamais mis en cause mais que c'est bien le système dans son ensemble qui selon lui fonctionne mal.

La RATP rappelle le contexte d'exploitation de la ligne avec notamment 30 trains à l'heure par sens sur le tronçon central aux heures de pointes rendu possible par le système de contrôle des trains SACEM déployé actuellement entre Nanterre et Val de Fontenay / Fontenay sous Bois. Dans le cadre du Schéma Directeur du RER A en cours d'élaboration à l'initiative du STIF, il est en particulier étudié l'opportunité de prolonger ce système au-delà de Val de Fontenay ce qui permettrait de lever certaines contraintes d'exploitation.

La RATP explique qu'il est possible d'exploiter le RER en voie unique, contrairement au métro, mais que cette solution réduit toutefois de manière très conséquente la capacité offerte par rapport à un mode nominal.

### **3. Principes de résolution d'incidents**

La RATP explique les différentes étapes de résolution d'un incident.

En premier lieu elle indique qu'il faut entre 5 et 10 minutes pour diagnostiquer un problème et remonter l'information au Poste de Contrôle Commande (PCC). Dès lors, en fonction de l'incident, la RATP estime la durée prévisible de la perturbation pour en informer les voyageurs (heure de reprise prévisible du trafic). Des durées moyennes par type d'incident ont été définies.

Pour la RATP, les conséquences d'un malaise voyageur sont les plus difficiles à évaluer car fortement dépendantes des secours. Pour réduire la durée de résolution de tels incidents, un secouriste est en permanence présent en tête de quai aux heures de pointes dans les gares du tronçon central.

Un agent au PCC est dédié à l'information des voyageurs. Un vocabulaire commun RATP/SNCF adapté à la clientèle a été défini. L'information multimodale est diffusée :

- Aux voyageurs dans les véhicules via les conducteurs
- Dans les espaces gare via les centres de liaison
- Aux autres lignes du réseau via la permanence générale de la RATP

Le STIF insiste sur le fait que ce qui est mis en œuvre en cas de situation perturbée soit lisible et compréhensible par les voyageurs.

La RATP explique avoir développé des scénarios préétablis mis en œuvre en fonction du type de perturbation, notamment dans le tronçon central. Ceci permet notamment à l'ensemble du personnel exploitant de disposer du même niveau d'information rapidement. Il est prévu que ces scénarios, soient enrichis sur les branches malgré les difficultés liées au manque de solutions de substitutions disponibles.

Le STIF indique que ce travail d'exploitation peut permettre d'identifier des besoins en investissements pertinents pour améliorer la gestion des situations perturbées. Ceux jugés prioritaires pourront être traités dans le cadre des schémas directeurs, actuellement en cours d'élaboration.

La RATP précise que pour revenir le plus rapidement à un fonctionnement nominal il est nécessaire de faire des sacrifices sur le plan de transport. Dans le cas contraire, un incident aurait des répercussions sur l'ensemble de la journée. Lors de l'incident du 3 mars, les trains ont d'abord été retenus en gare en évitant les stationnements sous-tunnel, puis les trains se sont retournés dans les zones de retournement disponibles le long de la ligne et des circulations sur voie unique entre Noisy le Grand et Torcy ont été assurées.

La RATP a rendu les trains omnibus à la reprise du trafic. Selon la RATP, dans certains cas une solution inverse consistant à rendre des missions directes au terminus pour fluidifier le trafic peut être plus adaptée.

M. Spilbauer note que l'affichage à quai qui n'indiquait pas l'arrêt des trains à Bry sur Marne était en décalage avec l'offre proposée. Ce point génère de l'incompréhension et de la frustration pour les voyageurs.

La RATP est consciente de ce problème : le suivi des trains est assuré depuis le PCC. Pour que l'information sur les quais soit à jour, il est nécessaire que les agents au PCC modifient manuellement le code mission des trains. Pour la RATP, cette action ajoute de la complexité à une situation déjà difficile en cas de résolution d'un incident. La RATP pense disposer à moyen terme d'une solution technique accélérant sensiblement la procédure de changement des codes mission.

La RATP ajoute que d'autres projets à moyen terme vont permettre d'améliorer l'information donnée aux voyageurs. Notamment la mise en service du MI09 qui offrira la possibilité au conducteur de changer son code mission et ainsi de mettre à jour les systèmes d'information embarqués (informations sonores et visuelles). La RATP précise que les annonces vocales du conducteur seront également diffusées sur le quai grâce à des haut-parleurs extérieurs. Toutefois, l'affichage dynamique sur les quais sera toujours contrôlé depuis le PCC et pourra donc potentiellement être discordant avec les informations dans les rames.

Le STIF demande donc à la RATP d'étudier des propositions à mettre en œuvre à court terme pour que les voyageurs disposent dès à présent d'une information sans ambiguïté et n'aient pas l'impression d'être livrés à eux-mêmes.

M. Spilbauer confirme ce point afin de valoriser les efforts réalisés par la RATP pour gérer au mieux les perturbations.

#### **4. Généralités**

M. Spilbauer indique qu'une solution consistant à évacuer les voyageurs à Val-de-Fontenay pour leur permettre une correspondance avec le RER E pourrait être à privilégier.

La RATP note des contraintes liées au dimensionnement de la gare.

Le STIF indique qu'un des objectifs constant doit être d'offrir des alternatives aux voyageurs.

M. Spilbauer s'interroge sur la capacité de réserve en matériel roulant et demande si l'arrivée du MI09 permettra d'augmenter cette réserve.

La RATP indique qu'actuellement aux heures de pointes 66 rames sont en circulation sur un parc de 73 rames. L'arrivée du MI09 pose effectivement la question de l'avenir des MI84 sur le RER A comme sur d'autres lignes.

Le STIF remercie la RATP pour les explications apportées.

La réunion est suivie d'une visite explicative du Poste de Contrôle Commande de la ligne A du RER.

#### **Annexe : présentation RATP**