

L'information des voyageurs, les annonces aux terminus.

Rapport d'activité ATT TS

Les résultats des mesures réalisées montrent que les annonces prévues aux terminus ne sont peu ou pas réalisées.

- Dégager de votre pratique de Conducteur de Ligne les éléments significatifs de ce bilan.
- Rendre compte par écrit sous forme structurée.
- A partir des observations et des faits mémorisés, envisager et suggérer des propositions d'amélioration.

Sommaire.

Introduction

1. Présentation de la situation sur le RER E.

- 1.1 Les outils à la disposition du conducteur.
- 1.2 Les annonces dans les gares terminus/origine.
- 1.3 Les annonces dans les gares terminus avant un parcours non commercial.
- 1.4 Adapter le message lorsque la mission réalisée est modifiée en cours de route par le régulateur.

2. Éléments de réponse pouvant expliquer la non diffusion des annonces aux terminus.

- 2.1 Annonces et prise de parole par les conducteurs, une question de génération ?
- 2.2 Une documentation incomplète ?
- 2.3 De l'intérêt de diffuser une annonce dans les gares terminus/origine.
- 2.4 Un conducteur informé en temps utiles pour une information claire au terminus.
- 2.5 Priorité à l'information des voyageurs au terminus ou à la sécurité des circulations et à la régularité ?

3. Quelles solutions ?

- 3.1 Compléter le SIVE et la documentation qui existe déjà.
- 3.2 L'apport des technologies récentes.

Conclusion

Introduction

Dans le cadre de sa mission de service public, la SNCF s'engage désormais à respecter un cahier des charges, gage d'un service de qualité, établi en partenariat avec le Syndicat de Transports d'Ile de France.

Parmi tous les points figurant dans ce cahier des charges, il en est un où le conducteur est sollicité au quotidien dans l'exercice de ses fonctions. Il s'agit de l'information des voyageurs qui sont à bord des trains dont il a la charge.

Que cela soit pour préparer ses déplacements quotidiens pour aller et revenir de son lieu de travail ou d'études, ou à l'occasion d'un déplacement plus exceptionnel, l'usager a à sa disposition une multitude de vecteurs de l'information qu'il peut consulter à tout moment de son voyage.

Chez lui, lorsqu'il prépare son déplacement (internet, services téléphoniques, presse locale...), dans la gare proche de son domicile par voie d'affichage ou par le biais d'annonces sonores (perturbations à venir en raison de travaux, horaires de départ et destinations des prochains trains...), sur le quai de la gare en s'adressant aux agents des gares et à bord des trains.

C'est à bord des trains que le conducteur entre en jeu dans cette chaîne de l'information. Il se doit désormais de diffuser une information claire et compréhensible, à même de répondre aux attentes des voyageurs que cela soit en situation normale (mission du train, desserte commerciale assurée, destination du train etc...) et en situation dite « perturbée » en fonction des informations dont il dispose lui-même et qu'il peut diffuser aux voyageurs sans pour autant les inquiéter.

Pour ce travail, je m'arrêterai sur la part qui revient au conducteur de train dans la chaîne de l'information depuis qu'il n'est plus assisté par un deuxième agent pour réaliser le service du train et s'occuper d'annoncer desserte et terminus. Je m'intéresserai plus particulièrement à la situation du RER E, ses deux axes (Paris – Chelles et Paris – Villiers sur Marne - Tournan) et son matériel roulant.

Les résultats de certaines mesures montrent que les annonces prévues au terminus des trains ne sont pas diffusées par les conducteurs. Dans un premier temps, je ferai donc un état des lieux pour faire le point sur les outils à la disposition des conducteurs pour diffuser les annonces et les diverses situations qui nécessitent une annonce.

Dans un deuxième temps, avec mon expérience de jeune conducteur, je présenterai les divers facteurs qui selon moi peuvent expliquer la non diffusion des annonces prévues dans les différentes gares terminus du réseau.

Enfin, j'essaierai de lancer quelques pistes de réflexion pour tenter d'apporter des solutions aux problèmes énoncés.

1. Présentation de la situation sur le RER E.

1.1 Les outils à la disposition du conducteur.

Sensibilisé à l'importance des annonces et à la prise de parole au cours de ma formation et à l'occasion d'une journée de formation continue, j'essaie désormais dès que cela est prévu dans ma documentation, de diffuser les annonces pour rappeler succinctement le parcours du train et sa destination.

C'est dès la préparation de ma mission que je prends connaissance des annonces que je vais devoir diffuser en considérant les trains que je vais assurer. Par ma connaissance des lignes mais aussi celle des documents que j'ai à ma disposition, je peux, avant même d'assurer mon service, envisager les annonces qu'il faudra diffuser au départ du train, aux bifurcations importantes et au terminus.

A ma disposition, le Recueil Horaire Transilien et le Référentiel régional de Paris Est me rappellent les codes des annonces pré enregistrées dans le SIVE.

Une fois en cabine, j'ai à ma disposition le Système d'Information Voyageur Embarqué constitué d'une série d'annonces pré-enregistrées suffisant dans la majeure partie des cas et délivrant une information claire et audible dans la rame. Enfin, pour les cas non prévus ou pour humaniser un peu plus le message, j'ai à ma disposition un combiné où je peux délivrer un message adapté à la situation rencontrée.

1.2 Les annonces dans les gares terminus/origine.

Que cela soit à Haussmann Saint Lazare, à Villiers sur Marne, ou à Tournan en Brie, documents du conducteur et SIVE prévoient et permettent de diffuser des annonces rappelant le terminus du train. L'intérêt du message est d'indiquer aux habitués mais également aux voyageurs empruntant occasionnellement la ligne de l'arrivée au terminus. Mais ces gares présentent la particularité d'être fréquentées par des voyageurs aboutissant à la fin de leur voyage mais aussi par ceux qui vont commencer le leur dans le sens inverse, lors de la mise à quai du train. Dans ces gares, et ce, dès l'ouverture des portes, les voyageurs se croisent et l'information diffusée aux uns, n'intéresse pas les autres qui pourtant entendent un même message annonçant le terminus du train. De plus, il faut noter que l'arrivée du train dans ces gares se fait le plus souvent sur signaux fermés, l'attention du conducteur étant donc requise sur l'observation et l'obéissance à la signalisation jusqu'à l'immobilisation réglementaire de l'engin moteur devant le carré ; vient alors le temps du service du train avec l'ouverture des portes et la diffusion des annonces prévues.

1.3 Les annonces dans les gares terminus avant un parcours non commercial.

Dans les autres gares terminus comme Chelles Gournay ou avant un parcours non commercial (ex : Tournan – Magenta, Haussmann Saint Lazare – Noisy ...), les flux des voyageurs à bord du train sont en sens unique et lors de sa mise à quai, il est anormal que des voyageurs cherchent à monter à bord du train si les annonces et les affichages en gare sont exacts. Dès lors, il est plus simple de diffuser les annonces prévues au terminus, et il n'y a aucun risque que ce message soit mal interprété. De plus, ces annonces (« terminus » et « départ à vide ») peuvent éveiller l'attention de voyageurs un peu distraits à bord du train. Ces annonces ont donc un double intérêt et c'est vrai que je prends un soin particulier à les diffuser, plusieurs fois si il le faut, pour ne pas avoir à prendre en charge un voyageur perdu sur un site de garage interdit au public (Vaires, Noisy, Gretz), qui aurait pu ne pas comprendre, à la gare désignée, qu'il s'agissait du terminus.

1.4 Adapter le message lorsque la mission réalisée est modifiée en cours de route par le régulateur.

Dernier cas de figure que je souhaite évoquer : la mission est modifiée en cours de route. Les aléas de l'exploitation contraignent parfois le régulateur à prendre des décisions qui ne sont pas forcément de nature à contenter les clients mais qui sont prises de manière à rendre une situation un peu moins perturbée et accélérer un retour à la normale après un événement important sur le réseau (ex : alerte radio) ou sur le matériel roulant (ex : panne ayant nécessité plusieurs minutes de dépannage, malaise dans le train ...).

Ces situations exceptionnelles peuvent constituer un désagrément pour certains voyageurs. Il convient alors de réagir très rapidement et de renouveler les annonces à bord rappelant la modification de la mission dans les gares du parcours mais aussi une fois arrivé au terminus, avec si cela est possible des informations concernant les raisons de cette modification et les correspondances qui permettront de rejoindre le terminus initialement prévu. Tout ceci afin d'éviter d'éventuelles déconvenues lorsque le train repartira en sens inverse (ex : signal d'alarme actionné par un voyageur etc...).

2. Éléments de réponse pouvant expliquer la non diffusion des annonces aux terminus.

Après avoir présenté les différentes situations que je suis amené à rencontrer et avoir dégagé l'intérêt de ces annonces, voyons maintenant ce qui peut expliquer que les annonces prévues ne soient pas diffusées.

2.1 Annonces et prise de parole par les conducteurs, une question de génération ?

Après quelques mois passés à côtoyer les conducteurs de l'EMT de Paris Est et lors d'un échange sur l'intérêt des annonces diffusées en situation normale par le SIVE ou avec le combiné de sonorisation, avec quelques uns durant la journée de formation, je me rends compte qu'il y a plusieurs attitudes adoptées par les conducteurs.

Certains prônent une prise en charge des voyageurs *a minima*, réduite au simple fait de les emmener d'un point A à un point B, argumentant cette position par le fait qu'ils ne sont que des conducteurs de train, pas des agents d'accueil et que les voyageurs doivent, avant de monter dans un train, se référer aux affichages en gare pour être sûre de monter dans le train qui les emmènera là où ils veulent aller.

D'autres avancent le fait que les annonces au terminus ne sont pas fondamentalement utiles partant du constat simple que la grande majorité des utilisateurs du RER sont des habitués (migrations pendulaires).

Enfin, d'autres conducteurs, dont je pense faire partie, ont été largement sensibilisés à la diffusion des annonces (y compris celles prévues au terminus) au cours de leur formation en centre de formation et en établissement, si bien que la diffusion des annonces et la prise de parole se fait presque naturellement dans la plus grande partie des cas.

Est ce que les conducteurs qui n'auraient pas connu autre chose que les trains exploités en EAS seraient plus enclin à diffuser les annonces à bord des trains et à prendre la parole lorsque la situation le nécessite ?

2.2 Une documentation incomplète ?

Deux documents de synthèse sont à la disposition des conducteurs assurant des missions sur le RER E pour permettre de connaître les codes des annonces pré-enregistrées à diffuser dans les gares terminus mais étonnamment, ils ne recensent pas tous les codes pour toutes les gares terminus.

Que cela soit dans le Recueil Horaire Transilien ou au chapitre 8 du Référentiel régional de Paris Est, n'apparaissent pas :

- le code de l'annonce « terminus Villiers sur Marne »
- le code de l'annonce « terminus Haussmann Saint Lazare » pour les missions sur L1 et L4 en sens pair.

Reste alors, pour connaître les codes manquants, à étudier l'annexe 8 du Référentiel régional de Paris Est, recensant toutes les annonces enregistrées dans le SIVE pour compléter alors les deux documents de synthèse.

Après plusieurs mois, à assurer uniquement des missions sur le RER E, j'ai appris ces codes dès les

premières semaines de mes stages durant ma formation mais je comprends assez facilement que quelques collègues (ex : conducteur en détachement) qui connaissent assez mal la géographie locale, aient de la peine à s'y retrouver et à trouver les codes adéquats malgré les schémas de ligne présents dans notre documentation.

2.3 De l'intérêt de diffuser une annonce dans les gares terminus/origine.

Je l'ai évoqué précédemment, certaines gares sur le réseau sont dites « terminus - origine ». Lorsque j'arrive dans ces gares, dernière étape de certaines missions, je sais que je vais repartir quelques minutes plus tard pour assurer une nouvelle mission soit vers Paris, soit vers la province. A certaines heures de la journée, notamment en pointe, les voyageurs qui attendent le train sont nombreux sur le quai et dès l'ouverture des portes, montent à bord alors que la diffusion du message annonçant le terminus n'a pas encore commencé ou est en cours.

« Nous sommes arrivés à [...], terminus du train. Tous les voyageurs descendent de voiture »

Si les habitués de la ligne ne sont pas surpris, d'autres voyageurs écoutent le message diffusé et sont parfois surpris d'entendre l'invitation faite, à descendre du train qui pour eux, contredit de ce fait les affichages en gare et sur les quais indiquant la destination du train qui arrive à quai.

Alors bien sûr, ces cas sont plutôt exceptionnels mais ils montrent comment un message mal perçu (ou en tout cas, pas dans sa totalité) et par des personnes à qui il ne s'adresse pas, peut être source d'incompréhension et de malentendu.

Alors que faire dans ces situations qui présentent un paradoxe :

- Diffuser une annonce dans la gare précédent la gare terminus pour annoncer justement le prochain arrêt terminus, et dans ce cas là, effectivement, assumer la non diffusion de l'annonce prévue au terminus ?
- Comme certains conducteurs l'avouent, lancer la diffusion de l'annonce du terminus, à l'approche du terminus, alors que le train roule encore et souvent dans les signaux allant ainsi à l'encontre d'un des principes auxquels la SNCF est attachée, la sécurité ?
- Ne pas utiliser le SIVE et encourager l'utilisation de la sonorisation pour délivrer un autre message que celui enregistré une fois le train arrêté à son terminus ?

2.4 Un conducteur informé en temps utiles pour une information claire au terminus.

Il est également important que le conducteur soit bien renseigné sur la mission qu'il doit accomplir pour délivrer une information précise pendant sa mission et au terminus.

Je me souviens par exemple avoir été commandé pour assurer le 118483 le mardi 17 Aout 2010 et le

118611 le dimanche 22 Aout 2010.

Dans ces deux cas, une fois commandé par le service de commande du personnel, j'ai préparé ma journée en utilisant les outils à ma disposition : l'application Pacific, le roulement, mon Recueil Horaire. Roulements et documents horaires confirmaient que les trains indiqués étaient bien Origine Haussmann Saint Lazare et Terminus Tournan. Sur l'application Pacific, qui n'a aucune valeur réglementairement parlant dans la préparation de la mission, les deux trains portaient un astérisque rouge. A cette marque sont parfois associés des ART, mais dans mon cas et après consultation du service de la commande, il n'y avait pas d'ART. Le gestionnaire de moyens m'a alors indiqué que le régulateur m'appellerait sans doute pour m'indiquer que je serai rendu terminus Gretz, à cause de travaux entre Gretz et Tournan.

Je suis donc parti assurer ces deux trains, sans savoir au départ et au cours de la mission quel serait effectivement mon terminus mais attendant une communication du régulateur ; échange radio que je n'ai d'ailleurs jamais eu avec le régulateur qui ne m'a jamais appelé, et ce n'est qu'en voyant le carré présenté à Gretz que j'ai eu confirmation auprès de l'agent circulation de Gretz de l'hypothèse donnée par le Gestionnaire de moyens à ma prise de service. Je n'avais alors plus qu'à annoncer avec assurance, une fois arrivé à Gretz, le terminus du train.

Comment alors, au départ du train et au cours de la mission, indiquer le terminus du train aux voyageurs quand le conducteur lui même n'est pas officiellement renseigné ? En me fiant aux informations proposées aux voyageurs sur les panneaux d'affichage en gare ? Affichages qui ne sont d'ailleurs pas gérés par le régulateur mais le Centre Opérationnel Transilien... Dans ces deux cas, si pour préparer ma journée je ne m'étais appuyé que sur les documents prévus par le règlement, j'aurais donné une information erronée tout le long du parcours et aurait dû contredire celle ci, une fois arrêté devant le carré de Gretz.

Une autre fois, le 12 juillet 2010, alors que j'assurai le train 119271 à destination de Villiers sur Marne, c'est par le biais de l'info-gare à Val de Fontenay que j'ai appris que le train dont j'avais la charge serait rendu terminus Nogent Le Perreux compte tenu du retard qu'il accumulait. En effet ce jour là, le temps était à l'orage, le rail était mouillé, la tension ligne était basse provoquant de multiples disjonctions, et la rame avait 3 bloc-moteurs isolés.

Depuis le début du parcours, j'annonçais que le train était à destination de Villiers sur Marne ; à Val de Fontenay, avant d'entendre le message sonore de l'info-gare, j'avais renouvelé mon annonce, et c'est après être arrivé à Nogent Le Perreux sur signaux fermés que j'ai eu confirmation, en appelant l'agent circulation de Nogent, que j'étais effectivement rendu terminus Nogent par le régulateur.

Alors certes, ces situations sont exceptionnelles, mais nous voyons au travers d'elles que la non diffusion d'annonce au terminus (ou la diffusion d'annonce erronée) s'explique parfois par le caractère exceptionnel de certaines situations. Comment le conducteur peut-il annoncer le terminus quand il n'a pas reçu lui même la confirmation que la gare où il est arrêté constitue exceptionnellement son terminus et qu'il doit, avant toute communication auprès des passagers aller lui même à la recherche d'information ?

2.5 Priorité à l'information des voyageurs au terminus ou à la sécurité des circulations et à la régularité ?

D'autres fois, c'est un événement qui ne concerne que le train arrivé à son terminus qui vient perturber le conducteur, créant ainsi une rupture dans l'ordre des choses qu'il doit faire au terminus.

Je sais pour ma part, et après quelques mois de conduite, que les mêmes gestes reviennent quasiment dans le même ordre à chaque terminus, et ceci, afin de privilégier premièrement la sécurité des circulations en restant attentif et obéissant à la signalisation jusqu'à l'arrêt, et ensuite l'information des voyageurs et la régularité si cela est nécessaire, en essayant de récupérer un peu de temps sur les changements de cabine.

Ainsi, une fois le train arrêté, je l'immobilise convenablement, lance la diffusion de l'annonce et profite du temps de la diffusion du message dans la rame pour dé-indexer le numéro de train dans la radio, placer mon marque page dans mon recueil à la page du prochain train, éteindre la radio et enfin isoler le poste de conduite puisque l'annonce du terminus est diffusée dans son intégralité.

Si cette façon de faire convient dans la plus grande partie des cas, rétrospectivement, je sais qu'il suffit d'un événement même mineur (ex : passager qui vient frapper à la vitre de la cabine pour demander un renseignement) pour me désorganiser et me faire oublier de diffuser l'annonce prévue.

Le 24 Aout 2010, j'assure le train 116456. Alors que je suis en phase finale de VISA (000 au KVB), un signal d'alarme est actionné dans le train. Je poursuis la mise à quai du train, j'immobilise le train et tente d'entrer en communication avec le voyageur qui a actionné le signal d'alarme. Pas de réponse et donc pas de motif. Comme prévu par les textes réglementaires, j'avise le poste de Château Landon que je vais devoir aller visiter la rame et que si il y a un véritable problème je reprendrai contact avec lui. Je quitte la cabine de conduite, identifie la voiture où le signal d'alarme a été actionné, cherche la/les personnes qui auraient pu chercher à me joindre par ce moyen et finalement réarme le signal. De retour en cabine, je reprends contact avec le poste, l'informe que le signal d'alarme n'était pas justifié et isole rapidement le poste de conduite afin de ne pas perdre d'avantage de temps, et faire mon possible pour repartir à mon heure avec le train suivant. Au final, mise à part l'annonce diffusée à Magenta pour annoncer le prochain arrêt (Hausmann Saint Lazare) comme étant le terminus du train, aucune autre annonce n'a été diffusée dans la gare terminus.

A travers cet exemple, je m'aperçois que je hiérarchise mes actions au terminus et ai tendance à sacrifier l'annonce du terminus quand j'estime qu'un événement m'a fait perdre assez de temps.

3. Quelles solutions ?

Nous sommes en présence d'un problème qui a diverses causes, et il faut donc proposer des solutions qui permettent à la fois :

- d'encourager et d'assister le conducteur dans l'information des voyageurs à bord du train par la prise de parole.
- de palier les « lacunes » des documents de synthèse à la disposition du conducteur.
- de résoudre la problématique de la diffusion d'un message destiné aux voyageurs arrivés à destination également perçu par les voyageurs qui sont en partance dans certaines gares du réseau.
- une meilleure communication entre le régulateur et le conducteur lorsque le premier prend des décisions qui influencent directement la mission réalisée par le deuxième.
- d'assister le conducteur dans certaines situations en le déchargeant d'au moins une tâche.

3.1 Compléter le SIVE et la documentation qui existe déjà.

Nous l'avons vu le SIVE existant reprend déjà beaucoup d'annonces mais certains terminus ne sont pas enregistrés. Et pourtant, la pratique montre que certaines gares sont pratiques pour permettre un retournement quand il faut palier aux aléas de l'exploitation. Je pense notamment à Nogent Le Perreux et Gretz sur la Ligne 4, pour lesquelles il n'y a pas d'annonce pré-enregistrée alors qu'elles existent pour des gares sur la Ligne 1 comme Gagny par exemple.

Concernant maintenant la documentation du conducteur et plus particulièrement la carte des 2 lignes en sens pair et impair, nous avons vu qu'elle était incomplète et ne reprenait pas certains codes annonces pour quelques terminus.

Si cet « oubli » est volontaire, pour éviter la diffusion en roulant dans les signaux, ou en gare au moment où les voyageurs se croisent alors je pense qu'il faudrait faire d'avantage de communication auprès des conducteurs sur l'annonce à diffuser dans l'avant dernière gare du parcours, parfois méconnue de certains.

Enfin, pourquoi ne pas utiliser les espaces vides en bas de pages du Recueil Horaire Transilien et y rappeler succinctement les codes (y compris celui du terminus) des annonces relatifs aux 4 marches présentes sur chaque page ; ceci afin d'éviter au conducteur de devoir passer de sa fiche train à l'annexe de Référentiel régional et *vice-versa*, et remplacer le document (carte des lignes) sur feuille volante qui présente l'inconvénient de pouvoir être égaré.

Deuxième axe à approfondir : automatiser la diffusion des annonces et déjà penser à demain avec Sirius.

3.2 L'apport des technologies récentes.

Nous l'avons vu certaines annonces mériteraient d'être diffusées en marche. Or le conducteur doit rester attentif à la conduite du train temps que celui ci est en marche. Alors pourquoi ne pas équiper les rames MI2N d'un module GPS (couplé à un système odométrique pour les portions de voies souterraines) ? Ce module diffuserait automatiquement les annonces à bord du train en fonction du code mission renseigné par l'agent au début du parcours et en fonction de la position GPS (ou relative) du train .

Cet équipement, bien que couteux, garantirait la diffusion des annonces prévues en situation normale à l'origine du parcours, à Noisy (bifurcation importante sur le RER E), et au terminus.

Avec le déploiement prochain de l'outil Syrius, le Recueil Horaire Transilien sous sa forme actuelle vit peut être ses dernières semaines. Je n'ai pas encore vu l'outil et son interface mais je m'interroge. Ne pourrait-il pas rappeler visuellement au conducteur le code de l'annonce qu'il faut diffuser quand le train est arrêté dans telle ou telle gare du parcours ?

Conclusion.

Pour résumer et conclure, nous avons tout d'abord présenté une situation, celle du RER E. Nous avons vu que le conducteur a à sa disposition un ensemble d'outils qui suffirait dans la majeure partie des cas.

Nous avons également mis en évidence deux « situations types » au terminus avec des attitudes qui varient selon la situation type et le conducteur qui y est confronté.

- Des gares terminus « d'échange » de voyageurs où il est parfois tentant de se dire que l'annonce n'a pas beaucoup d'importance et peut être source de confusion
- Des gares terminus avant un parcours non commercial, où là, le conducteur a tout intérêt à renouveler les annonces pour minimiser le risque d'emmener un voyageur sur un site interdit au public.

Parallèlement à cela, s'il existe effectivement des mesures qui montrent que les annonces prévues dans les gares terminus ne sont pas ou peu diffusées, nous avons mis en évidence quelques facteurs qui peuvent l'expliquer.

Les solutions passent par des choses simples, d'autres plus couteuses, le tout étant de savoir quelle valeur Syndicat de Transports d'Ile de France et SNCF accordent-ils à l'information des voyageurs à bord des trains et notamment aux annonces dans les gares terminus.