

EMT de Paris Est
UP Transilien

MAI 2010

La régularité sur la ligne du RER E.

Rapport d'activité ATT TS.

- Dégager de votre pratique de conducteur de ligne, les mécanismes pouvant conduire à l'irrégularité.
- Rendre compte par écrit sous forme structurée.
- A partir des observations et des faits rapportés, envisager et suggérer des propositions.

THOMAS Samuel

Si dans la langue française, il est admis que la régularité est le caractère de ce qui se produit, se développe, fonctionne sans variation ni interruption imprévue dans le temps, pour ce qui concerne les transports et plus particulièrement le transport ferroviaire en zone dense d'Ile-de-France, il n'est pas rare dans l'inconscient collectif de voir la régularité et l'irrégularité associées à la ponctualité.

La SNCF elle-même, dans ses communications, peine à définir de manière uniforme la régularité et la quantifie en prenant des barèmes variables. Par exemple, cette année, elle a adopté un nouveau mode de calcul de la régularité de ses trains, indexé sur le ressenti et les attentes des clients. Partant du principe que les clients ressentent d'avantage un petit retard sur un trajet court, « l'indice composite » fixe des barèmes pour qualifier le retard et l'irrégularité en fonction de la durée total du trajet sur les lignes TGV.

Cet « indice composite » considère comme en retard, un TGV qui arrive avec 5 minutes de retard sur son heure théorique d'arrivée pour un trajet de moins d'une heure trente ; ou 10 minutes pour les trajets durant entre une heure et trois heures trente ; et 15 minutes pour les trajets de plus de trois heures trente.

Mais à une autre échelle, celle des lignes Transilien et RER en Ile-de-France, comment les usagers du service définissent-ils la régularité et à partir de quand qualifient-ils les trains comme étant en retard ? Est ce que, comme pour les trajets en TGV, le client est d'avantage enclin à supporter un retard à l'arrivée si son parcours est long ?

La question de la régularité en Ile-de-France est un peu plus complexe de par l'attente des usagers du service et s'inscrit dans une demande plus large de qualité englobant la régularité du service mais aussi l'information des voyageurs à bord des trains, sur les quais et par tous les moyens modernes à la disposition des usagers, l'état et l'entretien du matériel, l'accessibilité... La ligne D du RER a été parmi les premières lignes à prendre en compte le ressenti des voyageurs avec l'indice « D Mesure » qui, en continu, par le biais d'enquêtes téléphoniques recueillait les impressions des usagers sur la globalité du service. Cette première expérience a donné naissance à un nouveau baromètre de satisfaction : « T mesure » qui, sur 12 des 14 lignes Transilien, reproduit ce qui a été expérimenté sur la ligne D. Ainsi, toujours par le biais d'enquêtes téléphoniques, les remarques des usagers sont recueillies et permettent de dresser des bilans sur la qualité du service fourni. Dès lors, et devant la multiplicité des attentes de chacun, comment fixer des barèmes pour qualifier les retards qui soient les plus justes, et fixer des objectifs en terme de régularité afin de répondre aux attentes des usagers ?

Quelques chiffres permettent tout de même de dresser un rapide état des lieux de la régularité ces dernières années.

En Ile-de-France, 91,4% des trains Transilien sont arrivés à l'heure en 2009 (régularité à 5 minutes et en prenant en compte les trains supprimés). Ce taux cache une autre réalité : la régularité aux heures de pointes a perdu 2 points au cours des 5 dernières années pour atteindre un peu moins de

89% en 2009. Seules quelques lignes, comme la ligne D ou encore la P et la E, au prix de nombreux travaux et d'investissements pour réaliser des opérations d'entretien et de maintenance du matériel et des infrastructures, ont amorcé une tendance inverse entre 2008 et 2009.

Plus localement, et concernant directement la ligne qui nous intéresse pour ce travail, nous pouvons noter les bons résultats sur la ligne E. Avec 0,34% de retards en pointe, les objectifs de 2009 fixés à 0,35% sont atteints.

Passées la question de la définition de la régularité et la présentation de quelques chiffres qui permettent de dresser un rapide bilan de la régularité, nous allons maintenant nous arrêter sur les processus qui peuvent perturber la régularité et engendrer retards et suppressions de trains.

Loin de prétendre à l'exhaustivité, ce travail, basé sur une expérience de jeune conducteur, sera très empirique. L'objectif est de relever, ce qui dans le quotidien d'un conducteur, peut avoir un impact négatif sur la circulation des trains, que cela soit au cours de la préparation de la mission ou dans l'exécution du service commandé. Expériences vécues, échanges avec des conducteurs plus expérimentés, lecture de documents de service... ont permis de dégager quelques facteurs pouvant conduire à retards et suppressions.

Nous avons décidé de regrouper ces facteurs selon deux grandes catégories. Tout d'abord nous verrons qu'il existe une série de facteurs que nous qualifierons d'« internes » à l'entreprise, à l'exploitation et la production qui peuvent amener à des retards ou des suppressions. Et par opposition, il y a aussi des facteurs « externes ». Ces derniers ne sont pas directement liés à la production et à l'exploitation du réseau mais ont des effets tout aussi dommageables sur la régularité, sans que la SNCF ne puisse vraiment les anticiper ou les empêcher. Dans la mesure du possible nous évoquerons quelques pistes de réflexion pour tenter d'améliorer la régularité sur la ligne E du RER.

Après avoir évoqué les difficultés pour définir la régularité et choisir des modes de calculs les plus en adéquation avec le ressenti des usagers, nous allons maintenant nous arrêter sur les facteurs internes à l'entreprise qui peuvent conduire à l'irrégularité.

Tout d'abord, intéressons nous au matériel roulant. Comparativement aux autres lignes RER, la ligne E est récente. Ouverte en Juillet 1999, les équipements et le matériel roulant sont en bon état. Passé le temps du rodage au cours des premières années et les impacts que cela a pu avoir sur la régularité, il faut dès maintenant envisager le vieillissement des rames Z22500 qui sont utilisées quotidiennement pour assurer le service commercial sur la ligne. C'est donc au quotidien qu'il faut

veiller au bon entretien du matériel en ligne lorsque celui tombe en panne mais également lors des passages en ateliers afin de fiabiliser et préserver le matériel.

D'une part, la connaissance des engins moteur par les conducteurs et leur rigueur dans l'application des documents techniques doit pouvoir permettre de minimiser l'impact d'une panne survenue en ligne sur la régularité (c'est le but initial de la mise en place d'un Guide de Dépannage par phase) et éviter de rendre le matériel inapte au service commercial trop vite. Il y a quelques semaines, une note, éditée à la suite d'une rencontre entre le matériel et la traction, et distribuée dans les casiers des conducteurs, rappelait que certaines pannes n'empêchaient pas la poursuite de la mission (ex : défaut traction avec 1 à l'ICT).

D'autre part, il faut donner les moyens aux ateliers pour réaliser les réparations et changer les pièces qui doivent l'être. Si certaines pannes n'empêchent effectivement pas le matériel d'assurer des missions commerciales, nous savons qu'elles peuvent avoir des effets néfastes et jouer à plus ou moins longs termes sur la régularité. Quelques exemples relevés au cours de l'exercice du métier de conducteur.

- Les plats aux roues, qui en plus de dégrader le confort des voyageurs, détériorent l'infrastructure.
- Les blocs moteur isolés réduisent les capacités du matériel et peuvent avoir des conséquences plus graves si la panne se reproduit dans certaines conditions (ex : rame qui verrait son effort de traction tomber à 50% dans le tunnel EOL suite à une nouvelle panne au niveau de la traction).
- L'utilisation de la Vitesse Imposée interdite par les ateliers alors qu'elle peut participer d'une certaine façon à la régularité en «assistant» le conducteur sur certaines portions de voies et peuvent éviter certaines erreurs de conduite (ex : vitesse limite dans le tunnel avec son profil atypique).
- Les portes et emmarchements condamnés pendant des semaines par manque de pièces alors que l'on sait que les espaces de circulation entre le train et le quai en heure de pointe sont importants pour fluidifier la montée et la descente des voyageurs à bord du train.

Le matériel roulant est par définition un élément clef de la régularité qui mérite une attention toute particulière pour garantir son bon état tant au niveau de la conduite que de l'entretien et ainsi travailler à améliorer la régularité du service sur la ligne.

Les infrastructures sont également un point clef dans la sécurité des circulations et la qualité du service rendu mais elles nous placent devant un paradoxe. L'entretien des voies, de la caténaire, les travaux de renouvellement des voies et du ballast sont indispensables lorsqu'ils ne s'imposent pas d'eux même, mais sont souvent source d'irrégularité, de retards ou de suppressions.

Bien que le RER E circule en grande partie sur des voies quasiment dédiées, depuis le début de l'année 2010, d'importants travaux ont déjà entraîné des suppressions de trains en soirée, ou des retards à l'arrivée. Courant mars, des travaux entre Villiers sur Marne et Nogent le Perreux perturbaient de manière assez importante les circulations sur la ligne 4 ; courant avril, les trains à destination et en provenance de Chelles étaient rendus terminus/origine en gare du Raincy

Villemomble ; début mai, des travaux sur la 2B4 à proximité de Noisy ralentissaient les trains...

Ces travaux indispensables, le plus souvent planifiés bien à l'avance, n'empêchent pas d'autres dysfonctionnements touchant les infrastructures ponctuellement dans le temps et dans l'espace. Ainsi le 19 avril 2010, le poste de Château Landon ne pouvait plus manœuvrer une aiguille à l'entrée du tunnel EOL. C'est lorsque le premier train de sens pair s'est engagé dans le tunnel que des opérations ont dû être mises en œuvre, quelques heures avant la pointe. Les répercussions sur la régularité ont été immédiates : retard important pour le train engagé à l'entrée du tunnel, retards pour les suivants, reports à Paris Est pour quelques-uns et suppressions de trains devant assurer une mission commerciale dans le sens pair et vide voyageur au retour pour ne pas aggraver une situation déjà perturbée à des heures où les infrastructures sont surchargées.

Outre la question de l'entretien des infrastructures, se pose également la question de la saturation de ces dernières. Aux heures de pointe, les 4 voies de la gare d'Hausmann Saint Lazare sont surchargées, les trains se succèdent et un train en panne devient vite handicapant pour le régulateur. C'est ainsi, qu'un soir, en pleine heure de pointe à Hausmann Saint Lazare, alors qu'il remet en service le poste de conduite côté province, et après avoir constaté l'allumage d'un voyant « Défaut emmarchement », un agent de conduite choisit d'aviser le régulateur de la situation. Ce dernier avant qu'il ne soit l'heure du départ du train décide de faire évacuer les voyageurs alors que l'application des documents techniques de l'engin moteur ne l'avait pas encore recommandé. Devant ce premier signe d'une anomalie, le régulateur a préféré faire le nécessaire pour permettre le départ dans les meilleurs délais de la rame défectueuse vers le tiroir de la Villette ou les ateliers de Noisy, afin que l'agent de conduite puisse poursuivre l'application de ses documents techniques dans un endroit ne gênant pas la pointe du soir et ainsi libérer la voie occupée en gare.

Autre axe qui peut, si il est négligé par l'activité de la Traction, conduire à l'irrégularité : la gestion des conducteurs. En nombre suffisant, ils doivent pouvoir couvrir toutes les journées prévues par le plan de transport. Avec la participation du bureau de commande du personnel roulant, tout doit être mis en place pour faire rouler les trains prévus dans le respect de la réglementation du travail, éviter toute erreur de programmation (ex : éviter de programmer un conducteur « en voiture » sur un train qui ne roule pas) et ainsi assurer un service de qualité, et réduire au minimum les possibles suppressions ou retards de trains dûs à l'absence ou à l'arrivée tardive du conducteur sur le train qu'il doit assurer.

De même, les conducteurs eux-mêmes se doivent d'être rigoureux et s'astreindre à une hygiène de vie permettant le bon déroulement des prises de service dans les temps et les lieux désignés à cet effet par les roulements. Au cours de ce mois de mai 2010, des affichages à l'Unité de Production Transilien indiquent que quelques trains ont encore été purement supprimés suite à des ratés sur les prises de service par des agents de conduite.

Si le RER E circule en grande partie sur des voies qui lui sont quasiment dédiées comme nous l'avons dit précédemment, à certains endroits de la ligne, le trafic du RER est mêlé à celui des trains grandes lignes avec ce que cela implique si un de ces circulations grandes lignes est elle même en retard. Cette situation s'est produite au moins une fois depuis le début de l'année. L'agent de conduite en tête d'un train Tournan / Hausmann Saint Lazare, est reçu sur signaux fermés à Gretz. Arrêté, il reçoit des informations de l'agent circulation de Gretz qui lui indique que le RER sera retenu quelques minutes à quai afin de pouvoir engager un train grandes lignes circulant en

retard vers Paris Est avant le RER qui lui allait s'arrêter dans toutes les gares jusqu'à Villiers sur Marne.

Certains points de la ligne sont également connus pour être saturés à certaines heures de la journée. C'est le cas de la gare de Noisy, où dans les heures de pointe, il n'est pas rare de voir les trains ayant pour origine Chelles, arriver sur signaux fermés pour permettre de laisser passer les trains ayant pour origine Tournan. Les marches prévues devraient permettre d'engager les circulations les unes après les autres sur signaux ouverts mais il n'est pas rare qu'un léger retard du train venant de Tournan pénalise le train venant de Chelles.

Parmi les facteurs qui peuvent perturber l'exploitation d'une ligne de RER, il y a également de nombreuses circonstances externes qui ne sont pas le fait de l'activité traction mais peuvent avoir un impact tout aussi important sur la régularité, et parfois même alors que la traction a préalablement rassemblé toutes les conditions pour que les trains circulent à l'heure et régulièrement sur la ligne. Dans le journal d'information interne de la SNCF (n°325, du 26 février au 11 mars 2010), on apprend qu'en Ile-de-France, ces facteurs externes sont à l'origine de 48% de l'irrégularité en 2009.

Quand on parle de facteurs externes perturbant la régularité, on peut très facilement évoqués les conditions météorologiques. Certaines saisons sont susceptibles de troubler la régularité des circulations comme l'automne et l'hiver. Pour les voyageurs, ce n'est pas toujours évident à comprendre, mais la pluie, la neige, le vent, le gel sont autant de facteurs qui gênent la circulation des trains en dégradant les conditions d'adhérence aussi bien lors des phases de mise en vitesse que lors des phases de freinage. De plus, les conditions hivernales imposent parfois la mise en œuvre de certaines mesures au cours de la journée pour protéger le matériel mais qui peuvent retarder le train (ex : mise en place des housses de protection des auto-coupleurs) mais sont indispensables pour éviter d'éventuelles pannes au matériel.

Les tempêtes sont également sujettes à perturber le trafic ferroviaire. Bien qu'en milieu urbain, les effets des tempêtes soient négligeables, le RER E traverse certaines zones boisées entre les gares des Yvris/Noisy le Grand et Gretz Armainvilliers et cet hiver, le vent est venu coucher quelques arbres aux abords des voies obligeant pour la sécurité des voyageurs à réduire la vitesse des trains à certains endroits et occasionnant quelques retards.

Ces mêmes conditions météorologiques peuvent également ralentir l'arrivée du conducteur sur son lieu de travail.

Certains retards sont également le fait du comportement de certains voyageurs. Il y a quelques années, la SNCF a mené une grande campagne de communication pour sensibiliser les voyageurs à l'utilisation abusive des signaux d'alarme. Si certains matériels ne se retrouvent plus arrêtés en pleine voie, l'utilisation injustifiée d'un signal d'alarme immobilise toujours plusieurs minutes le train à un moment ou un autre, le temps que l'agent de conduite visite sa rame à la recherche du signal d'alarme, le trouve et le réarme.

De plus, c'est régulièrement que certains actes de malveillance viennent gêner la régularité des circulations. Retenues des portes par certains voyageurs lorsque le service du train est achevé par l'agent de conduite, « jeux » avec les agents de la Surveillance Générale en patrouille dans les trains, signaux d'alarme actionnés inutilement par certains voyageurs au moment de leur descente du train, personnes errant dans les enceintes SNCF ou aux abords de voies sont autant de comportements qui occasionnent retards et perturbations du trafic avec des conséquences plus ou moins grandes selon l'heure de la journée et le lieu sur la ligne où se produisent ces faits récurrents.

Lorsqu'il ne s'agit pas de signaux d'alarme et autres actes de malveillance, certains passagers détériorent le matériel en cours de route, plaçant les agents de conduite devant des situations parfois aberrantes. C'est ainsi qu'un jour, en arrivant à Tournan, un agent de conduite a vu un agent sédentaire de la gare de Tournan et des passagers du train venir à sa rencontre pour lui indiquer que deux vitres de portes avaient été enfoncées. Ces voyageurs, ayant vus les auteurs de ces dégradations, par peur des représailles, d'un retard ou tout simplement de voir leur train supprimé suite au temps nécessaire pour condamner la voiture lors d'un arrêt en gare, n'ont pas souhaité aviser le conducteur par le biais d'un signal d'alarme en cours de route, occultant complètement les risques liés à une telle situation pour les passagers de la voiture concernée.

Plus récemment encore, en gare de Gagny, alors qu'il réalise le service commercial, un agent de conduite aperçoit un banc métallique qui a été descellé et laissé sur le quai par les auteurs des dégradations. Réalisant le risque pour les circulations et les possibles impacts sur la régularité si le banc avait été jeté sur les voies, l'agent de conduite avise le régulateur qui ne tardera pas à faire enlever le banc par des agents présents sur place.

Enfin, certaines situations exceptionnelles qu'il est impossible d'anticiper sont connues pour perturber durablement la circulation des trains : il s'agit des accidents de personnes. Personnes sur les bords des quais ou dans les voies heurtées par les trains, suicides, accidents à l'occasion du service commercial sont autant de situations qui impliquent le plus souvent l'intervention sur les lieux de personnes extérieures à l'entreprise. Le temps de recueillir les témoignages, les premiers éléments d'enquête, de faire quelques relevés et mesures sur le terrain, les circulations sur la voie sont interrompues pour assurer la sécurité des personnes présentes sur place perturbant la régularité et l'organisation des circulations.

Malgré des résultats en terme de régularité plutôt bons, la ligne E, n'est pas à l'abri d'aléas qui peuvent ponctuellement impacter plus ou moins fortement la régularité des trains et nous l'avons vu, il convient de veiller sur chacun des maillons de la chaîne de la production. Dès lors, chacun doit travailler à réduire les impacts de ces aléas selon ses compétences et son domaine d'action.

Intéressons nous tout d'abord au matériel roulant. Si il est particulièrement bien adapté aux missions pour lesquelles il est employé, il faut veiller à son entretien et dans la mesure du possible éviter que certains dysfonctionnements annotés sur les fiches roses soient banalisés et deviennent

une « norme ».

Au niveau de la conduite, les conducteurs doivent appliquer judicieusement les documents techniques pour ne pas rendre inapte au service un matériel qui peut encore rouler et assurer sa mission en toute sécurité pour les circulations et les voyageurs.

Lors de sa formation initiale et lors de la formation à l'engin moteur, le conducteur est largement encouragé à appeler le PAC lorsque le dépannage est difficile ou prend du temps. Dans cette optique, pourquoi ne pas intégrer le numéro de téléphone du PAC Transilien dans le répertoire de la radio GSM-R ? Enfin idéalement nous pourrions souhaiter qu'une rame reste en réserve à quai à Paris Est afin de palier et d'anticiper une panne sur une rame mais là encore, se pose la question des moyens à disposition (sur les 53 rames en service sur l'EMT de Paris-Est, 49 sont indispensables pour assurer le service) et des infrastructures.

Concernant les infrastructures justement, nous avons vu en introduction que les travaux d'entretiens et de maintenance des infrastructures réalisés ces dernières années ont déjà commencé à porter leurs fruits puisque les statistiques de la régularité ont amorcé une tendance inverse à celle relevée sur d'autres lignes en Ile-de-France. Et parce que ces travaux sont indispensables et gênent souvent les circulations, la SNCF se doit d'assurer la continuité du service en proposant aux utilisateurs un service de transport de substitution, et si il le faut, informer les conducteurs des moyens mis en œuvre afin qu'ils puissent adapter les messages d'informations diffusés à bord des trains.

A propos de la saturation notamment de la gare d'Hausmann Saint Lazare à certaines heures de la journée, nous pouvons nous demander si la solution ne réside effectivement pas dans l'ouverture à l'Ouest du tunnel EOL, avec les risques de voir le problème de la saturation se poser à nouveau dans quelques années. En effet, si le trafic continue d'augmenter dans un tunnel qui ne peut pas accueillir plus que les deux voies actuellement en place (si ce n'est au prix d'important travaux), ne risque-t-on pas de voir se reproduire ce qui se passe quotidiennement dans le tunnel entre Paris Gare de Lyon et Paris Gare du Nord ?

Enfin, sur le plan des personnels de conduite, la régularité passe aussi par le recrutement et la formation de nouveaux agents de conduite ou encore le recours aux personnels en détachement afin que toutes les journées soient couvertes. Ensuite c'est à chacun de veiller et d'être rigoureux notamment sur les prises de service qui sont source de suppressions de trains, et si il le faut, faire le nécessaire auprès des service de commande pour que des mesures soient prises pour remplacer les conducteurs qui pourraient rencontrer des difficultés pour rejoindre les lieux de prise de service.

Pour finir, pour tous ces facteurs qui pénalisent la régularité sans que la SNCF ne puissent vraiment les anticiper et les éviter, il n'y a pas vraiment de solution si ce n'est, lorsqu'ils se présentent, travailler à réduire leurs effets le plus rapidement possible sans pour autant passer outre la sécurité qui doit toujours primer ou encore adapter le matériel (ex : Nouvelle Automotrice Transilien qui devrait permettre à l'agent de conduite de réarmer un Signal d'Alarme depuis sa cabine). Agents de gares et des postes, agents de conduite doivent être vigilants, signaler tout ce qui paraît anormal et pourrait perturber les circulations, travailler efficacement et dans la concertation afin d'être le plus réactif et éviter que ces facteurs ne pénalisent d'avantage la régularité sur la ligne.