

Présentation du projet OGESPER

Historique

OGESPER (**O**util de **G**estion des **S**ituations **P**erturbées) est initialement un outil informatique basé sur le logiciel Access, réalisé par un Gestionnaire de l'Information Voyageurs (GIV) du COT¹ de Paris Rive Gauche. Il a été déposé depuis 2003 dans le cadre d'un dossier Innovation SNCF et validé en 2004.

L'outil avait été réalisé en réponse à des insuffisances en matière d'information des voyageurs lors de perturbations inopinées importantes du trafic.

Les besoins auxquels OGESPER répond sont de 2 types :

- des objectifs opérationnels liés à l'exploitation : notamment identifier en quelques secondes tous les trains impactés par une perturbation (n° de train, mission, réutilisation, crochet, nombre de clients à bord de la rame, nombre de clients en attente sur le quai, etc), visualiser les horaires des différentes lignes.
- **Mais surtout des objectifs d'information multimodale des voyageurs** et de traitement des voyageurs en :
 - proposant des itinéraires de contournement ;
 - listant tous les autocaristes présents dans la région de Paris Rive Gauche ;
 - permettant de visualiser les plans des réseaux (métros, bus, RER, desserte des aéroports...).

Le problème principal de cet outil est lié à l'actualisation des données, cette base de données ne pouvant être mise à jour de manière dynamique. De plus, le déploiement de l'application dans l'ensemble des régions de l'Île-de-France plaide en faveur du développement d'un outil souple et dynamique doté de la plupart des fonctionnalités de l'outil actuel. Ainsi, une nouvelle application doit être développée.

¹ Centre Opérationnel Transilien

Contexte

Ce projet s'intègre dans une démarche plus globale de stratégie de diffusion d'informations aux voyageurs, notamment lors de situations perturbées. La SNCF s'attache depuis plusieurs années à améliorer et à renforcer sensiblement l'information multimodale délivrée aux voyageurs. Pour cela, Transilien a comme objectif majeur d'optimiser la « chaîne de l'information » pour répondre aux besoins des voyageurs suivant qu'ils se trouvent à leur domicile, en gare, dans le train ou sur leur lieu de travail.

L'outil de gestion des situations perturbées inopinées (**OGESPER, nouvelle version**) s'inscrit donc dans une démarche de coordination avec les actions menées par Transilien dans le domaine de l'information des voyageurs. Par conséquent, l'outil s'articulera avec ceux existants à l'heure actuelle et notamment l'application ECLER utilisée en interne et le moteur de recherche d'itinéraires Navitia utilisé sur le site Internet transilien.com, notamment dans la rubrique de **recherche itinéraires multimodaux**.

Les applications ECLER et ECLER Net

ECLER (**Exploitation Commerciale d'une Ligne en temps Réel**) est une application informatique, utilisée dans les COT² par les GIV (Gestionnaires de l'Information Voyageurs), qui permet le suivi en temps réel de la circulation sur une ligne Transilien et propose des moyens d'action en cas de trafic perturbé. Par exemple, ECLER affiche de façon automatique la liste des trains retardés.

Les applications d'ECLER sont ainsi les suivantes :

- suivre la circulation en temps réel ;
- connaître la composition des trains et des caractéristiques matérielles ;
- connaître les roulements agent et matériel ;
- aider à la décision pour gérer le trafic ;
- modifier le plan de transport ;
- gérer le suivi des opérations.

ECLER Net correspond à l'application ECLER en consultation sur Intranet. Elle permet l'accès depuis tout poste SNCF aux informations d'ECLER. Il est également prévu à terme que cette application soit accessible depuis les PDA des agents en gare (en phase d'expérimentation).

Lors de situations perturbées importantes du trafic, l'application OGESPER devra fournir des éléments d'information complémentaires par rapport à celles déjà disponibles grâce à ECLER et ECLER Net, liés notamment à la prise en charge des voyageurs.

² Centres Opérationnels Transilien

La base de données AMIVIF et le moteur de recherche Navitia

La base de données AMIVIF³ regroupe l'ensemble des données horaires de circulation des transporteurs de l'Île-de-France (SNCF, RATP, OPTILE). Le moteur de recherche Navitia, développé par Canal TP, permet de calculer des itinéraires en utilisant cette base de données.

Il est possible de définir différents critères pour la recherche :

- date et heure de départ ou d'arrivée,
- type d'itinéraires (arriver le plus rapidement, le moins de correspondances, ou le moins de marche à pied),
- vitesse de marche à pied (lente, normale ou rapide).
- les modes de transport utilisés (bus, métro, tramway, RER, train)

Le but de ce projet consiste principalement à permettre depuis ECLER et ECLER Net une utilisation du moteur Navitia (avec les adaptations nécessaires au calcul des itinéraires de contournement de la perturbation en cours) via un module « OGESPER », afin de pouvoir définir rapidement des itinéraires de substitution pertinents à un instant t, en fonction de la nature de la perturbation. La consultation de la liste des autocaristes présents en région permettra également de mieux prendre en charge la clientèle, notamment lorsque les itinéraires de substitution ne sont pas suffisants. Enfin, il sera également possible de consulter des informations par gare sur les services extérieurs d'urgence. Ainsi, l'outil en regroupant trois fonctionnalités complémentaires, permettra d'améliorer la gestion des situations perturbées inopinées, à la fois en interne et au niveau de l'information des voyageurs.

L'intégration du module OGESPER à ECLER permettra une utilisation dans les COT et l'intégration à ECLER Net une application plus large (PC INFO, PIVIF, agents des gares, Centre de Renseignements Téléphoniques...). Ainsi, tous les acteurs de la chaîne de l'information pourront utiliser cet outil pour gérer la situation et informer les voyageurs de manière pertinente.

Lien avec un projet de recherche

Ce projet est étroitement lié à un sujet de thèse portant principalement sur la gestion des situations perturbées dans les transports en commun grâce à l'information des voyageurs, notamment grâce aux itinéraires de substitution proposés aux voyageurs. Cette thèse⁴ a débuté fin 2003 et se déroule dans le cadre d'un contrat CIFRE (Convention Industrielle de Formation par la Recherche) depuis le 1^{er} février 2006 pour une durée de 18 mois. Le doctorant (Julien Coquio) partage ainsi son temps de travail entre le pôle Information/projets de Transilien et l'Université de Tours. Le travail effectué à la SNCF correspond au prolongement pratique et appliqué des réflexions théoriques engagées dans le cadre de la thèse.

³ Association Multimodale d'Information des Voyageurs en Ile de France.

⁴ Cette thèse s'inscrit dans le champ de l'Aménagement de l'Espace et Urbanisme