

Compte-rendu de la visite au Centre National des Opérations SNCF, 5/12/02

rédigé par P Gendre, le 12/12/02

Nous avons été reçus par Valérie Robin, Responsable du pôle information voyageurs à la SNCF/GL, et Sylvain Choquel, rédacteur en chef de RadioLignes.

présents :

Réginald Babin (GART), Jean-Michel Serrier, Jacques Nouvier, Patrick Gendre (CERTU), Guillaume Uster, Jessica Bouchez (Inrets), Yves Robin-Prévalée (STIF), Roger Lambert (MTI), Peter Rapp (Carte Blanche Conseil), Loïc Blaive (SETRA)

Le CNO est opérationnel H24 depuis 1997 ; il traite le trafic voyageurs national.

Le CNO a une vision d'ensemble sur l'activité des 23 PC régionaux. Chaque PC gère tout le trafic qu'il supervise, en liaison avec les gares et les trains. A chaque PC, un responsable commercial voyageurs (RVCR) assure la liaison avec le CNO (remontée d'information par messagerie Océido), avec les autres PC et avec les « escales » en gare. Le CNO n'est pas en relation avec les réseaux frontaliers, la coordination ayant lieu si besoin via les PC pour les lignes internationales. La communication se fait essentiellement par radio entre PC et trains, ou gares. Le suivi du trafic se fait au moyen de balises le long des voies qui permettent de connaître l'heure de passage des trains (seules les lignes LGV sont densément équipées ; le suivi en continu par GPS en phase de d'expérimentation) ; en dehors des sections équipées les gares peuvent aussi faire remonter « manuellement » les heures de passage au PC.

Le CNO prend des décisions de gestion de trafic sur les liaisons GL et LGV et coordonne alors les PC concernés. (par exemple, il favorise les retours sur Paris le soir, l'arrivée de voyageurs ayant subi des retards importants étant plus faciles à gérer en gare de province). Le CNO peut faire appel à des partenaires pour gérer certaines situations (pompiers, RATP, autocars privés, etc.). Des procédures ont été établies pour les situations les plus fréquentes.

En cas de perturbation majeure, une salle de crise peut être activée en liaison avec les autorités de l'Etat.

A noter que la SNCF est la seule compagnie ferroviaire qui rembourse les retards, mais évidemment les exploitants prennent en compte le coût de la gestion de la perturbation dans leurs décisions de gestion du trafic.

L'équipe RadioLignes utilise les informations du CNO pour fournir des services ; elle comprend une dizaine de personnes (dont environ une moitié de journalistes qui conçoivent les bulletins vocaux et écrits).

Ouverture des services :

- radio lignes (08 91 70 50 00¹) janvier 2002. La France est découpée en 5 régions ; les bulletins d'information sont mis à jour par des journalistes toutes les 30' de 6h à 22h

- panneaux en gare (ligne Sud-Est) : été 2002

- site web (<http://www.voyages-sncf.com/radiolignes/index.htm>, y compris, retards des trains) : octobre 2002

Il existe d'autres services en régions, par exemple la notification de perturbations par SMS en Rhône-Alpes.

Le CNO est organisé en trois plateaux (Nord-Est, Ouest, Sud, plus l'IDF²). Une cellule ASCT a été mise en place pour donner des informations aux contrôleurs à bord des trains. Les opérateurs ont des tâches complexes de coordination et accèdent à plusieurs informations, au moyen de plusieurs outils, pas encore intégrés³, dont : messagerie Océido (remontée d'événements des PC), Colt (suivi TGV Suc-Est), Bravo/Bréhat (suivi des passages de trains aux balises, sous forme tableau ou graphique), Ocre (montées/descentes de passagers en gare, selon réservations TGV). Chaque jour, des vidéo-conférences avec les PC permettent un debriefing.

A noter que Valérie Robin quitte le Pôle information voyageurs GL pour la DTPRL, où elle va travailler sur l'information TER. Ayant conscience du besoin des services multimodaux, la SNCF mène une réflexion sur la fourniture d'informations à des tiers (opérateurs de service). Cette réunion a permis d'établir des premiers contacts avec le GART et la PREDIM...

¹ Il existe un autre numéro intéressant pour le temps réel (ligne vocale), 08 91 67 68 69, qui fournit les perturbations et retards connus pour chaque train.

² en IDF, il y a un numéro d'information spécifique ; un journaliste de France Bleue est également présent au CNO, sur le plateau IDF.

³ l'intégration des applications informatiques « production voyageurs » est l'objet d'un projet en cours (Alliance).