

## MOUVEMENT SOCIAL INTERPROFESSIONNEL 4 ENSEIGNEMENTS POUR TRANSILIEN SNCF

Après plusieurs semaines d'un mouvement social inédit par sa durée, Transilien SNCF tire plusieurs enseignements pour l'accompagnement quotidien de ses plus de 3 millions de clients. Gestion de flux, organisation opérationnelle, information voyageurs et gestion du parc matériel, Transilien SNCF a su se réinventer et expérimenter des processus pour proposer un plan de transport à un maximum de clients en fonction des ressources disponibles.

### 1. Pour faire face à un afflux massif en gare, organiser l'espace en amont et orienter les flux

Pour faire face à l'affluence accrue durant le mouvement social, Transilien SNCF a mis en place différents systèmes de gestion de flux. Avec 90% de trains en moins les premiers jours, il était nécessaire de mettre en œuvre des dispositifs et des gestes spécifiques afin de garantir à nos clients l'accès à leur train. Signalétique, moyens humains et techniques ont permis de gérer la situation en toute sécurité.

#### Des gestionnaires de flux

Pour éviter que les flux massifs des clients, entrants et sortants des trains, créent des mouvements de foule dangereux pour la sécurité des clients, des systèmes de régulation ont été mis en place.

En Gare du Nord et Gare de Lyon, par exemple, des agents bloquaient les accès aux quais pour que les clients puissent d'abord sortir des trains. Les accès étaient ensuite ouverts pour qu'ils puissent accéder aux quais en évitant les croisements de flux dans les escaliers.

Autre exemple, Gare Saint-Lazare, des agents équipés de bâtons rouges lumineux étaient présents pour faciliter les accès et les sorties des quais.

Des agents venant d'entreprises spécialisées dans la gestion de flux ont été engagés en renfort, en plus des Gilets Rouges et des agents de la Surveillance Générale SNCF.



#### Des nudges sonores

En moins de 48h, des « Nudges sonores » ont été déployés en Gare du Nord. Ces annonces, réalisées par des enfants ou personnes âgées, ont permis d'attirer l'attention de chacun sur la nécessité de protéger les personnes les plus fragiles des risques de chutes dans les escaliers.

#### Des équipements et une signalétique adaptés

Pour permettre une meilleure gestion de flux, la signalétique a été repensée. En particulier à Gare du Nord, où un fil d'Ariane a été déployé pour aider les clients à se repérer et se rendre à leur RER (qui avait changé d'emplacement du fait de la suspension de l'interconnexion).

Par ailleurs, en fonction des besoins, le sens des escalators a été adapté.



Tout ceci n'aurait pas pu se faire sans les Gilets Rouges,

agents et 500 volontaires de l'information, qui étaient présents dans les gares, tous les jours, pour aider entre autres à la répartition des clients sur les quais et dans des trains, et sécuriser la fermeture des portes.

➔ Vidéo explicative sur la gestion de flux : [ICI](#)

## 2. Pour faire circuler un maximum de trains : 120 scénarios pour couvrir toutes les hypothèses

En amont de la grève, dès septembre, environ 120 scénarios ont été construits pour anticiper les différentes situations, optimiser au mieux les ressources (qui sont connues 2 jours avant le jour J) et offrir un plan de transport fiable à nos clients.

Cela représente une dizaine de scénarios environ par ligne (13 lignes de trains + 2 Trams). Ainsi, tous les cas de figures ont été imaginés, selon les taux de grévistes, la disponibilité du matériel roulant, le fonctionnement des postes d'aiguillages ...

Il faut avoir en tête que chaque jour, c'est une dizaine de métiers qui travaillent collectivement, pour assurer la circulation d'un train.

La difficulté était donc de proposer un plan de transport le plus adapté possible, en fonction des moyens disponibles.

Il a fallu faire des choix, certains tronçons, où il y avait le plus grand nombre de travailleurs aux heures de pointe, ont été logiquement choisis par exemple afin de transporter le maximum de personnes.

Ainsi, sur l'ensemble de la période de grève et à ce jour, Transilien SNCF a réalisé plus de 98% du plan de transport annoncé la veille. Les 2 points manquants sont liés à des problèmes imprévisibles de matériel ou des arrêts maladies non remplacés.

## 3. Pour informer au mieux les voyageurs, un RDV quotidien d'information trafic

Chaque jour avant 17h, Transilien SNCF a été en mesure d'annoncer le plan de transport, avec la liste précise des trains circulant le lendemain (communiqués de presse, Twitter, blogs, Transilien.com, affiches en gares, etc.).

Durant toute la période, des messages explicites de dissuasion ont été diffusés pour limiter au maximum les déplacements lorsque le trafic était le plus réduit.

## 4. Pour reprendre les circulations dès que possible : des trains garés

Au début de la grève, seule une centaine de rames circulait chaque jour contre 850 habituellement. Il faut noter que les trains s'usent même quand on ne s'en sert pas (certains organes comme les batteries ont besoin de fonctionner régulièrement). De plus, en période de grève, il est plus difficile d'amener les trains sur les sites de maintenance, la priorité étant donnée à la circulation des trains commerciaux.

La solution : garer un certain nombre de rames en dehors des technicentres, dans des garages en lignes, et en assurer la surveillance régulière et la maintenance préventive par des équipes mobiles.

Résultat : plus d'espace dans les technicentres (qui ne sont pas prévus pour le stationnement de l'ensemble du parc de Transilien), et des équipes concentrées sur les rames en service mises à rude épreuve.

Cela a permis de maintenir le parc en état et d'assurer tous les trains programmés dans les plans de transport annoncés, mais aussi de garantir la remise en service rapide des rames au fur et à mesure de la reprise des circulations.

Ces solutions expérimentées pendant la grève, ont permis à Transilien SNCF de proposer à ses clients des solutions adaptées et innovantes qu'elle pourra déployer en cas de situations perturbées, selon des cas bien précis.