



*Sens*  
*26 mai 2014*



## Le Retour d'Expérience du R.A.V. de Sens

- Rappel du contexte : du 18 mars au 16 avril 2014, d'importants travaux en gare de Sens (un Renouvellement d'Appareils de Voie) ont conduit à une adaptation de grande ampleur du Plan de Transport TER Bourgogne, sur le nord de la ligne. Les week-ends du 22/23 mars, 29/30 mars, et 05/06 avril, mais aussi les jours de semaine du lundi 24 mars au vendredi 04 avril (09h30 / 13h40), une substitution routière entre Montereau et Laroche, dans les deux sens de circulations, a été proposée afin de palier à la suppression des trains omnibus dans la période considérée.
- En préambule, la réalisation technique de l'ensemble des opérations Infrastructure est un succès. Le programme établi s'est correctement déroulé, il n'y a pas eu d'aléas générant des retards lors des restitutions des travaux.
- La Direction de Ligne Nord a amplement communiqué en amont et au cours du mois de travaux (affichage, banquetting, info-trafic) auprès de la clientèle.
- Les relations / communications opérationnelles avec les sociétés d'autocars et leurs astreintes respectives ont bien fonctionné. Une rencontre préalable aux travaux, avec les conducteurs et leurs dirigeants a contribué à la bonne application des mesures attendues.
- Le déploiement du personnel en gare (Escale Laroche, Joigny, Sens, Montereau) dédié à la prise en charge clientèle, à la vente, à l'information voyageur en opérationnel était cohérent. L'implication de ce personnel a contribué à la réussite organisationnelle de cette phase de travaux particulière et conséquente.
- Au même titre, l'investissement et le professionnalisme des agents des Etablissements Traction et Contrôleurs ont contribué à la bonne organisation générale de cette opération.



## Le Retour d'Expérience du R.A.V. de Sens

- Axes d'amélioration :

- L'info-trafic de l'axe PLM a été communiqué antérieurement à celui de l'axe Morvan, ce qui a induit interrogations et inquiétudes, notamment à propos des correspondances.
- Le temps de parcours des autocars s'est parfois avéré insuffisant entre Laroche et Montereau (en particulier lors de la traversée de la ZAC de Sens les samedis après-midi).
- La prise de décision concernant la rétention d'un train au départ de Montereau, assurant la correspondance avec un autocar retardé à l'arrivée, a pu être parfois délicate, compte-tenu de la fluctuation (ou de la méconnaissance) du retard présumé de cet autocar au cours de son trajet.
- De même, la connaissance de cette information n'a pas toujours été transmise en temps utile (entre conducteur, gare de départ / d'arrivée) au Centre Opérationnel de Paris, décisionnaire de la rétention des trains au départ de Montereau.
- Un dysfonctionnement de l'information voyageur disponible via les canaux de ventes (Distributeurs, guichets) et d'information (TER Mobile / Mobigo) a généré une disparité entre les heures de circulation réelle et les horaires proposés par ces canaux concernant quelques trains, en particulier au cours du week-end 29/30 mars



## Le Retour d'Expérience du R.A.V. de Sens

- Actions proposées pour le RVB Yonne – été 2014 :

- Un livret d'horaires RVB Yonne sera disponible à échéance fin mai / début juin, regroupant simultanément les axes PLM et Morvan.
- La rencontre pré-opérationnelle avec les conducteurs des autocars de substitution va être renouvelée.
- Une augmentation de 10 mn du temps de parcours des autocars est d'ores et déjà prise en compte (01h30 de trajet pour les direct Laroche – Montereau, 02h pour les omnibus).
- La climatisation sera présente à bord de tous les autocars pendant la période de travaux d'été.
- La transmission des informations relatives au retard des autocars à leur arrivée à Montereau sera systématique afin que le Centre Opérationnel prenne les mesures de rétentions éventuelles des trains assurant les correspondances, le cas échéant.
- La présence d'un Coordinateur TER en gare de Montereau, avec le bilan positif du RAV Sens, sera pérennisée pour le RVB Yonne de cet été.
- Enfin, un pointage minutieux et une vigilance accrue concernant l'adéquation des informations clientèles proposées par les systèmes d'informations sont déjà effectifs, pour faire du RVB Yonne, à l'instar du RAV Sens, une réussite commune et partagée.