



M Hervé Morin, Président
Conseil régional de Normandie
Abbaye-aux-Dames
Place Reine Mathilde
CS 50523
14035 Caen Cedex 1

Caen, le 30 octobre 2023

Objet : Dysfonctionnement ligne Paris-Granville,
Gestion catastrophique de la situation

Monsieur le Président,

Le vendredi 27 octobre, lors de la pointe hebdomadaire de fin d'après-midi, suite à une panne du train 3430 Granville 15h34-Paris 19h15, aux alentours de Dreux, il n'y avait pas de matériel pour assurer le train 3441 Paris 19h42-Granville 23h21.

Les informations communiquées aux usagers en attente ont été lacunaires et contradictoires entre les différentes sources (annonces en gare, SNCF Connect, Nomad train). La prise en charge des voyageurs a été calamiteuse, assurée par des agents de l'activité TGV qui n'avaient aucune consigne pour gérer la situation faute d'informations de la part de Nomad Train. Ils ont essayé de trouver des solutions sans grands succès : hôtel avec prise en charge aléatoire, 30€ de prise en charge taxi (uniquement Paris/banlieue alors que les voyageurs allaient au moins à Dreux!). Le retard a été annoncé d'une heure puis deux, puis trois puis cinq heures... Aucune solution de substitution n'a été mise en œuvre. L'accès au salon « Grands Voyageurs » n'a pas été rendu possible et les personnes ont dû attendre dans le froid jusqu'à 1h du matin pour être finalement installés à bord d'une rame TER Centre-Val-de-Loire où des coffrets repas ont enfin été distribués. Lorsque le 3430 est arrivé vers 1h30 du matin, les voyageurs sont montés à bord, invités par une annonce de la SNCF, mais 15 minutes plus tard une nouvelle annonce informait de la suppression du train 3441 par manque de conducteur. Au point info SNCF aucune proposition nouvelle n'a alors été faite, confirmant seulement le remboursement intégral des billets, l'utilisation au choix des trains du matin déjà complet à la réservation, l'utilisation d'une salle d'attente non isolée, froide avec assises en bois et métal.

Dans ce contexte une voyageuse a fait une crise d'épilepsie à même le sol de la gare et de nombreux voyageurs ont craqué du fait de leurs obligations. Après avoir insisté les usagers ont obtenu de pouvoir remonter dans la rame TER Centre.

Face à la colère et l'exaspération des voyageurs, faute de solutions adaptées, la SUGE a été mobilisée pour maintenir le calme.

Pour les voyageurs à bord du train Granville Paris suivant 3440, le retard a été très important et les informations diffusées tout aussi erratiques (terminus Versailles ?) et contradictoires avec les communications entre les passagers à bord de ces trains et leurs proches à Paris.

Cette situation appelle plusieurs questions :

- Pourquoi un délai aussi long pour gérer un matériel en panne ?
- Pourquoi n'y-a-t-il pas un train en réserve avec équipage à Paris-Montparnasse ?
- Existe-t-il des personnels roulants « Nomad » en résidence à Paris-Montparnasse ?
- Pourquoi le centre opérationnel de Paris-Montparnasse n'a pu fournir des informations fiables ?
- Pourquoi n'y-a-t-il aucun interlocuteur « Nomad » au centre opérationnel de Paris-Montparnasse ?
- Pourquoi n'y-a-t-il aucun protocole « Nomad » pour prendre en charge les voyageurs dans une telle situation ? (accueil digne, repas, solution de substitution, hôtel...)
- Pourquoi n'y-a-t-il pas eu un train supplémentaire le samedi matin pour prendre en charge les usagers ?

Bien que la qualité de l'exploitation de la ligne Paris-Argentan-Granville se soit objectivement améliorée depuis quelques années, la situation perturbée intervenue le 27 octobre est inacceptable et souligne un défaut d'organisation et l'absence de relai « Nomad » à Paris-Montparnasse pour gérer la crise. Nous attendons des réponses de la part de SNCF Lignes Normandes et surtout une nouvelle organisation qui permette d'éviter le renouvellement de telles situations lamentables qui nuisent fortement à l'image du train en Normandie. Nous demandons que ce sujet soit mis à l'ordre du jour de la conférence d'axe Sud du lundi 13 novembre prochain.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes respectueuses salutations.

Le co-président de l'ADPCR
Président de la FNAUT Normandie,
Daniel Grébouval



Copie à M. Jean-Baptiste Gastinne, vice-président chargé des transports
M. Laurent Mary, directeur général adjoint Région Normandie
Mme. Ragot-Hadjali, DMI
M. Grégoire Forgeot d'Arc, directeur SNCF des lignes normandes
M. Jean-Aimé Mougenot, directeur TER
M. Bruno Gazeau, président de la FNAUT