

REX - Incident SNCF du 27-10-2023 - Axe Paris-Granville

22/01/2024 Réponse de la SNCF à notre courrier du 30/10/2023

Bonjour,

Au nom de l'ensemble des agents de SNCF Voyageurs Lignes Normandes, je vous présente mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2024.

Lors de la conférence d'axe Sud du 13 novembre dernier, nous sommes revenus brièvement sur l'incident de production de 27 octobre sur la ligne Paris – Granville et nous nous sommes engagés à réaliser un retour d'expérience plus approfondi, que nous avons effectué début décembre. Un plan d'action en a découlé, pour mieux maîtriser ce type de crise à l'avenir.

En effet, vendredi 27 octobre à 18h24, sur la ligne Paris – Granville, le train Nomad n°3430, transportant trois cent cinquante personnes, s'est arrêté entre Dreux et Marchezais-Broué à la suite d'un problème d'accouplement entre les deux rames qui composaient le train.

L'incident prend du temps. Environ quatre heures pour transborder les voyageurs de la rame de queue vers la rame de tête, auxquelles s'ajoutent deux heures supplémentaires pour redémarrer le train avec la seule rame de tête, ce qui porte le retard total du train n°3430 à environ six heures. Cela entraîne en cascade une suppression du train n°3441 très tardive avec à bord environ cent voyageurs. Nous avons conclu lors de notre analyse à froid que nous avons pêché par excès d'optimisme sur les différents délais nécessaires à la remise en service du train n°3430, car finalement les procédures ont été très longues. Avec comme conséquence malheureuse une prise de décision beaucoup trop tardive concernant la suppression du train n°3441, qui aurait pu être anticipée.

Un retour d'expérience a ainsi été réalisé avec l'ensemble des équipes SNCF, voici les éléments mis en lumière qui vont nous permettre d'être plus performants :

- Améliorer les échanges entre les agents à bord du train, les équipes sur place et les équipes de la salle de crise pour engager le plus rapidement possible les bonnes prises de décisions concernant les voyageurs,
- Fluidifier les échanges entre les différentes salles de crises des différentes régions (Normandie et Paris).
- Communiquer aux voyageurs le temps nécessaire à la résolution des incidents les plus courants pour permettre à ceux qui le peuvent une prise de décision rapide et fiable concernant le maintien de leur voyage (cas du train n°3441)
- Anticiper les prises en charge des clients touchés par les retards et notamment en gare de Montparnasse.
- Continuer à améliorer l'information voyageurs sur l'ensemble des canaux, notamment en situation perturbée, avant et pendant le voyage sur les sites **SNCF Connect et NOMAD Train, auprès de notre service CONTACT NOMAD Train au 0 800 801 801 (Service & Appel gratuits)** mais aussi en gare sur les panneaux d'affichage dédiés à cet effet.

Ce retour d'expérience a fait l'objet d'une présentation aux associations de voyageurs que nous avons rencontré le 8 décembre dernier.

Espérant avoir répondu de façon satisfaisante à vos légitimes préoccupations, soyez assuré que nous avons pour souhait constant d'offrir à chacun de nos clients les meilleures conditions de voyage possibles.

Je vous prie de croire, Monsieur, à l'assurance de ma considération la meilleure.

Grégoire FORGEOT D'ARC

Directeur Régional des Lignes Normandes
SNCF Voyageurs

Grégoire FORGEOT D'ARC

Directeur Régional des Lignes Normandes