

Monsieur Jean Damien PONCET
Directeur du BEA-TT
Grande ARCHE-Paroi Sud
92055 LA DEFENSE Cedex

Saint-Denis, le 14 octobre 2024

Objet : Rapport d'enquête technique sur le heurt de deux piétons par un train à une traversée des voies en gare de Donchery (Ardennes) le 14 novembre 2022

Référence : 2024-058

Monsieur le Directeur,

Suite à la réception du rapport d'enquête technique sur le heurt cité en objet (affaire n° BEATT-2022-08), vous trouverez ci-dessous la réponse que SNCF Voyageurs donne aux recommandations R1 et R2 mentionnées dans le rapport.

La recommandation R1, commune à SNCF Réseau, SNCF Gares et Connexions et SNCF voyageurs, préconise de sécuriser le pilotage du **plan d'action de prévention du heurt de piétons aux TVP porté par SNCF** et de présenter régulièrement son état d'avancement à l'EPSF.

SNCF Voyageurs est engagée en coopération avec SNCF Réseau et SNCF Gares et Connexions au plan d'action et réalisera un état d'avancement des actions mises en œuvre par SNCF Voyageurs.

La recommandation R2, adressée à SNCF Voyageurs, préconise d'étudier la mise en place d'annonces sonores à bord des trains pour délivrer un message de prévention sur la dangerosité de la traversée à niveau des voies ainsi que le respect absolu de la signalisation lumineuse, avant chaque arrivée dans une gare concernée.

Une expérimentation a été menée de décembre 2023 à avril 2024. Elle a concerné les séries de matériel compatible AGC et REGIO2N. Elle n'a pas conduit à tirer les enseignements positifs contributifs à une amélioration de la situation visée.

Sur le plan technique, la diversité des matériels et de leurs fonctionnalités, conjuguée aux contraintes technologiques, limite grandement les possibilités de déploiement et de systématisation des annonces sonores. Dans ces conditions, l'objectif d'une homogénéité et d'une efficacité du dispositif n'est pas atteignable.

Sur le plan de l'information voyageurs, l'objectif recherché visant à mobiliser l'attention des voyageurs n'est également pas rempli. La multiplication des messages à bord et leur systématisation en amont de chaque point de desserte équipé de TVP, ont été contre-productives. Elles ont été vécues comme un irritant important lors du voyage et, de ce fait, ont détourné les voyageurs du message de fond.

En conséquence, **SNCF Voyageurs ne s'engage pas sur le déploiement de la diffusion d'annonces sonores à bord des trains.**

SNCF voyageurs continue de tester plusieurs solutions innovantes en lien avec le parcours client en tenant compte des différentes typologies de voyageurs, qu'ils soient des utilisateurs occasionnels ou réguliers du train. Pour exemple : textos « recontact », mailing, campagne de prévention sur les réseaux sociaux, ...

SNCF Voyageurs s'engage à communiquer des points d'avancements des réflexions et à mettre en œuvre les solutions jugées opportunes.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire que vous pourriez souhaiter. Je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patrick Auvrèle'.

Patrick AUVRÈLE
Directeur Sécurité SNCF Voyageurs