



Monsieur Jean-Damien PONCET
Directeur du BEATT
Grande Arche – Paroi Sud
92055 La Défense - Cedex

La Plaine Saint-Denis, le 11 mars 2026

Objet : Rapport concernant l'événement de Crisenoy du 24 décembre 2024
Réf : D25-06469

Monsieur le Directeur

Vous avez bien voulu par votre envoi du 18 décembre 2025, nous adresser le rapport conclusif de cet événement, et attirer notre attention sur ses différentes recommandations.

Concernant la recommandation R1, adressée au Groupe SNCF :

Mettre en place une organisation qui garantisse une clarification du cadre de la VMT et son bon fonctionnement au sein du Groupe SNCF.

Assurer conseil et soutien aux établissements des SA du Groupe pour garantir la bonne compréhension des enjeux de chaque type de visite médicale.

L'organisation en place au sein du Groupe permet de distinguer physiquement la médecine du travail (eu sein des cabinets médicaux) de la médecine d'aptitude sécurité (dans les CMAS – Centres Médicaux d'Aptitude Sécurité). L'ensemble de ces structures est géré par Optim'Services, et sont en lien avec les services RH des Sociétés, qui assurent les prises de rendez-vous.

Par ailleurs, la commande pour l'une ou l'autre des médecines est explicite et distincte.

De façon à clarifier le cadre, les services médicaux d'Optim'Services vont préparer différents supports de communication (note et affiche). Ce rappel explicite le cadre réglementaire en vigueur, les différences entre VMT et VMAS, et le sens qu'il convient de donner au terme d'« aptitude ».

Ces supports seront diffusés par le Sociétés du Groupe : SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Hexafret et Technis.

Ces supports seront diffusés par les Sociétés du Groupe : SNCF Voyageurs, SNCF Réseau, Hexafret et Technis.

La recommandation R2 préconise de mettre en place un contact obligatoire du conducteur notamment suite à un repos hors résidence avec un gestionnaire de moyens ou représentant local de l'EF ou l'agent d'accompagnement du train lors de chaque prise de service ou avant de prendre place à bord du train.

SNCF Voyageurs met en œuvre deux types de contact :

- Un contact entre le conducteur de ligne et le service de commande à chaque prise de service, prescrit dans le référentiel conducteur de ligne.
- Un contact bord-bord, entre le conducteur et l'agent d'accompagnement, lorsqu'un agent d'accompagnement est prévu sur le train, prescrit dans le référentiel conducteur de ligne et le manuel technique à l'usage de l'agent d'accompagnement des trains de voyageurs.

La recommandation R3 préconise de :

- **Évaluer à partir d'un panel représentatif d'agents d'accompagnement le niveau de connaissances des agents pour traiter les événements de sécurité leur incombant.**
- **Mettre en place des actions de formations continue à l'intention des CBORD pour s'assurer de la maîtrise des compétences nécessaires à la gestion de tout événement de sécurité.**

SNCF Voyageurs évalue, dans son processus de maintien de compétences, le niveau de connaissance des agents d'accompagnement sur des situations rares et d'urgence. Sur un échantillon de trois établissements TGV, environ 9000 évaluations ont été réalisées en 2025 sur le thème « assurer la sécurité d'un train » chez le personnel de bord, dont plus de 5000 sur des situations rares et d'urgence. Environ 90% de ces évaluations sont évaluées au moins acceptables. Les autres font l'objet d'une action corrective et d'un bouclage.

Il est également prévu une formation continue intitulée « Corpus Sécurité ASCT ». Cette formation prévoit un maintien des compétences sur les événements de sécurité. Le maintien de ces compétences peut aussi être effectué par les managers de proximité et les formateurs d'entreprise à toute occasion favorable (accompagnement/veille, entretien, exercice, réunions).

La recommandation R4 préconise d'améliorer et veiller à la cohérence, à l'ergonomie et à la mise à jour des documents et outils à disposition des CBORD.

SNCF Voyageurs prévoit dans le processus de production documentaire :

- D'intégrer un utilisateur final pour relire le document et vérifier la qualité et sa compréhension,
- Un vérificateur et un approbateur.

Une revue périodique, tous les deux ans, permet par ailleurs de vérifier la pertinence des prescriptions émises dans les documents.

A titre d'exemple, le manuel technique à l'usage de l'agent d'accompagnement des trains de voyageurs a fait l'objet d'une mise à jour significative en 2025.

La recommandation R5 préconise à l'EF SNCF Voyageurs et au GI SNCF Réseau de :

- **Définir et affirmer pour les représentants de l'EF SNCF-V au CNOF la prédominance du traitement d'un événement sécurité en cours par rapport à l'éventualité d'un besoin de ressources pour une situation envisagée.**
- **Partager au sein du CNOF toutes les informations détenues afin d'éviter qu'une décision n'interfère négativement sur les stratégies définies sur le site de l'événement par les intervenants.**

SNCF Voyageurs applique les règles de gestion de crise de SNCF Réseau reprises dans l'article 102.5 Les standards de l'OP00321 « La coordination de gestion de crise du système ferroviaire ».

La gestion de la situation du mardi 24 décembre 2024, et notamment les arbitrages pris dans cette situation, ne remet pas en cause l'application des règles ci-dessus.

SNCF Réseau va, à l'occasion du déménagement du CNOF à Saint Denis, réécrire la chartre de fonctionnement de la salle de crise opérationnelle. Ce document, fourni à chaque DN participant en salle de crise ainsi qu'aux représentants des différentes EF, réaffirmera le nécessaire partage des informations entre tous les intervenants et la prédominance du traitement d'un événement sécurité en cours par rapport à tout autre situation envisagée.

La recommandation R6 préconise à l'EF SNCF Voyageurs et au GI SNCF Réseau de :

- **Promouvoir et veiller à la réalisation des enquêtes conformément au document RFN IG TR4 D3 n°1 pour tout événement ou accident de sécurité survenu sur le réseau ferré national.**
- **Renforcer les formations communes aux cadres « Exploitation » et cadres « Infrastructure » à la fonction de dirigeants d'enquêtes.**

SNCF Voyageurs réalise une veille sur la mission de dirigeant d'astreinte.

Par exemple, sur un établissement 19 évaluations ont été réalisées en 2025, dont une a nécessité une action corrective.

Des formations communes aux gestionnaires d'infrastructure et entreprises ferroviaires n'ont pas été envisagées à ce jour, mais des exercices en commun sont prévus, par exemple des évacuations dans des tunnels, etc.

SNCF Voyageurs s'engage à participer activement à ces exercices.

SNCF Voyageurs a réalisé une note d'information complémentaire pour sensibiliser sur toutes ces recommandations les directions concernées.

Cette recommandation conforte également l'état des lieux réalisé en 2023 par SNCF Réseau mettant en évidence des marges de progrès tant sur la qualité des enquêtes que sur l'homogénéité des pratiques.

En réponse à ces constats, SNCF Réseau a d'ores et déjà engagé des actions portant sur la refonte du processus enquête et des modalités de mise en œuvre de la formation CIL – Dirigeant d'enquête reprises au cahier des charges formation DC04532.

Ces actions visent à :

- La sensibilisation des acteurs sécurité de chaque DGIR au processus enquête (présentation en réunions RQSE au 1er trimestre 2026)

- La refonte du module 2 de la DC 4532 (Contenu révisé en 2024 / Fonds de salle (RLS, 2025) ayant identifié des axes d'amélioration (contenu + compétences formateurs) / adaptation en cours avec la DRHF
- La professionnalisation des formateurs : Animations ciblées (Nanterre : 03/11/2025, Saint-Priest : 14/11/2025, Bègles : 05/03/2026) avec appui RLS et remise de supports.
- L'amélioration de la qualité des RCI produits par un dispositif de veille et traçabilité

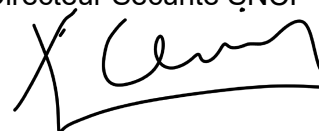
Un bilan sera réalisé fin 2026 pour mesurer l'impact des actions entreprises sur la qualité des enquêtes/RCI et les éventuelles corrections à y apporter.

Vous remerciant de l'attention portée à notre réponse, et restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de notre considération distinguée.

Mme Yohanna FRANCOIS
Directrice Sécurité Groupe



Mr Xavier OUIN
Directeur Sécurité SNCF Voyageurs



Mr Damien PALLANT
Directeur Sécurité SNCF Réseau



Copie : Mr Jean-Frédéric Dubois – BEATT - Enquêteur
Mme Valérie Sagnol – SNCF – DRH
Mr Arnaud Sohier – SNCF – Optim'Services