

Le magazine de la gestion de crise

HORS-SÉRIE

juillet 2025

Priorité



Les trains à très grands retards

07

Défi été 2025 :
Démarche Clients
Très grands retards



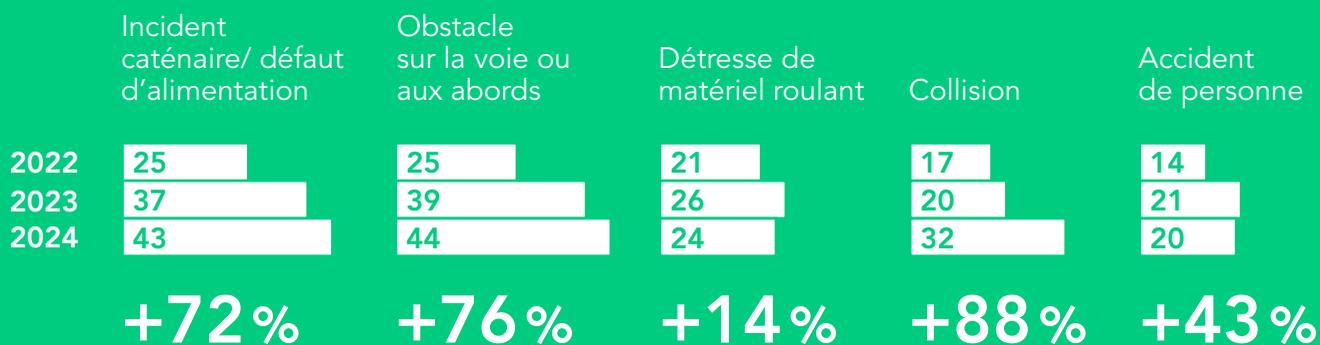
04 Les points de fragilité, les problématiques à traiter en priorité



08 ISITRAC :
ayez les bons réflexes !

Les grands chiffres

Le top 5 des causes origine des très grands retards



5h

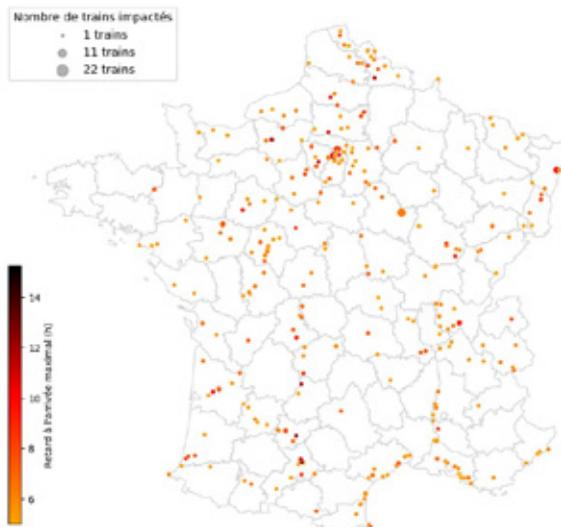
est qualifié de très grand retard un retard supérieur à 5 heures

Un accroissement du nombre de très grands retards sur les dernières années

0,8

circulation en très grands retards par jour

Les très grands retards se concentrent fortement sur quelques axes « fragiles »



Réviser en profondeur les méthodes de gestion des situations critiques

Jacques Damas

Membre du COMEX Groupe, chargé notamment de la supervision de la qualité du service ferroviaire



En dépit d'une amélioration globale de la régularité, le nombre de très grands retards a augmenté de 74 % en 2 ans. Les raisons en sont multiples et notamment externes, mais le résultat n'est pas acceptable pour nos clients. Ainsi le 2 janvier dernier, les 600 passagers d'un train Intercités Clermont-Paris ont subi un retard de près de onze heures et l'impact médiatique a mis à mal la réputation du groupe SNCF.

L'entreprise, au plus haut niveau, a pris la décision de s'emparer de ce sujet, pleinement consciente que ces situations déjà fort dommageables pouvaient devenir hors de contrôle et présenter des risques inacceptables – entre autres sanitaires –, notamment lors d'épisodes climatiques extrêmes.

Il s'agit collectivement de répondre à deux questions : comment réduire le nombre de très grands retards ? Quand il y en a un, comment minimiser ses conséquences et les risques associés en travaillant à une meilleure prise en charge des voyageurs ?

Un plan de 10 actions a, dans ce but, été défini, relevant de la responsabilité du gestionnaire d'infrastructure, des gares comme des transporteurs avec comme dénominateur commun : faire concret, efficace et rapide. Nous avons identifié les causes racines de ces très grands retards pour les traiter par anticipation.

En matière de gestion de crise, aucun besoin de nouvelle mesure n'est ressorti. C'est la connaissance précise des standards et leur application rigoureuse qui sont apparus comme facteurs impératifs de progrès, ainsi que la nécessité de mieux capitaliser sur les retours d'expériences et le suivi des actions qui en sont issues.

La conscience du temps qui s'écoule, donc le respect des jalons, doit devenir une exigence absolue pour tous les acteurs. L'exemple de la demande de secours est symptomatique : elle n'est dans la majorité des cas formulée que bien au-delà des 15 minutes après arrêt. Le conducteur, concentré sur son dépannage, sous-estime bien naturellement les minutes qui s'égrainent... Le régulateur sera un 1^{er} acteur « gardien » du temps dans toute la chaîne opérationnelle jusqu'au DNO si besoin. La géographie est aussi un facteur majeur : certaines zones traversées sont isolées, cela exige à la fois des moyens adaptés à la réalité du terrain et des scénarios spécifiques.

La démarche a été menée en équipe système ferroviaire et à rythme soutenu. Au cœur du Défi été 2025, elle est au service final de tous nos voyageurs. Elle contribuera à l'image de marque du Groupe, auprès de nos partenaires institutionnels et plus largement de tout le public.

Les points de fragilité, les problématiques à traiter en priorité

Les points de fragilités identifiés

Des éléments de contexte pénalisants



Éloignement géographique

=> délais d'acheminement astreintes et secours, zones blanches GSM...



Périodes de forte affluence

=> problématiques de gestion des flux en gares, de réactivité des opérateurs (périodes de moindre disponibilité)



Conditions météorologiques difficiles

Des faits déclencheurs récurrents



Présence de végétation / d'arbres

sur nos infrastructures notamment suite à des aléas climatiques (voie, caténaire): coupures d'alimentation, heurts...



Défaillance des matériels

(tous transporteurs confondus), difficultés dans le dépannage



Autres incidents : heurts avec animaux, accidents de personnes, ruptures caténaïres

Une coordination de la gestion de crise entravée



Diagnostic précis difficile (imprécision de la localisation, incertitudes quant aux modalités de dépannage, questionnements sur causes originaires), pouvant entraîner une ouverture tardive de la salle de crise (territoriale ou nationale)



Détection tardive du train arrêté



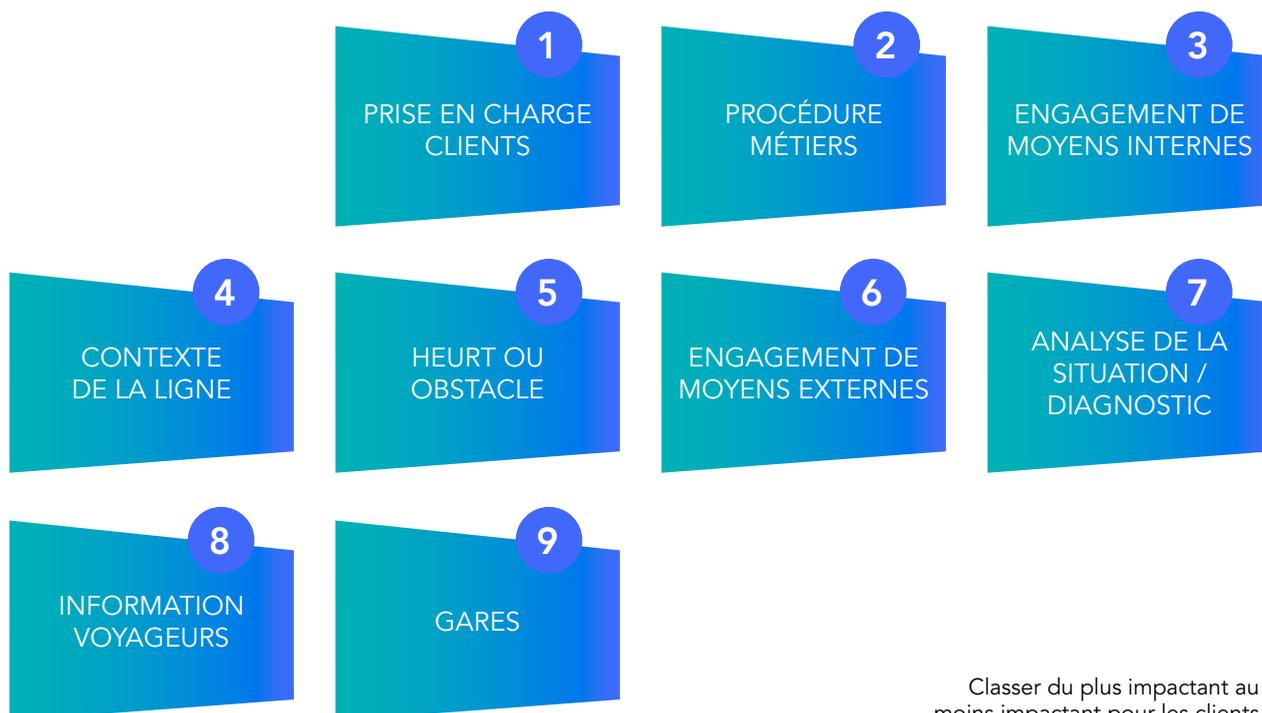
Manque de représentation « mentale » de la situation terrain, notamment dans le cas de zone blanche, tunnel, pouvant conduire à des écarts avec la ligne de conduite définie

Des conditions de prise en charge de nos clients dégradées

- **Perte de confort à bord** (toilettes, climatisation, chauffage), **réacheminements** par voies routières compliqués (pénuries bus / conducteurs), **avitaillement** partiel ou tardif, **manque de visibilité** notamment sur la fin de parcours client.
- **Des procédures métiers jugées longues**
=> CHEX (Changement d'extrémité), MATA (Manœuvre du train sur LGV), mouvement à contre-voie...



Les problématiques à traiter en priorité dans le cadre d'un plan d'action



Classer du plus impactant au moins impactant pour les clients

Les plans d'action

SNCF Réseau et SNCF Gares & Connexions

Une discipline

UN SUIVI RIGOUREUX ET CONTINU DE L'APPLICATION DES STANDARDS ET DES PLANS D'ACTION REX EVÈNEMENT CLIENT REMARQUABLE (ECR) POST INCIDENTS MAJEURS

- Formaliser les décisions et les plans d'action associés aux REX ECR, incidents majeurs ;
- Recenser les standards métiers, les formaliser si besoin et mesurer systématiquement leur application ; développer leur maîtrise ;
- Intégrer les REX Très Grands Retards dans les actions des programmes d'amélioration de la performance de l'exploitation (Faune, Végétation, SSPE, H00 Système).

Une méthode

EN ANTICIPATION

- **Cartographier le réseau avec le prisme « Clients Très Grands Retards »** pour scénariser les situations à risques orientées clients
- **Structure de la ligne** (tunnels, passages à niveaux, mode d'exploitation type IPCS) [S1 2025]
- **Caractéristiques contextuelles en pré-opérationnel** (flux voyageurs, état sanitaire du parc matériel, sensibilité Média / institutionnelle, prévisions météo...); Ressources (stocks avitaillement, gares accessibles) [S1 2025]
- **Pré-mobilisation de moyens :**
Moyens assistance internes: prédisposition astreinte Réseau, G&C et transporteurs sur les zones identifiées en pré-op [S1 2025]
Moyens assistance externes:

Le bon réflexe : En cas de nécessité, effectuer un préavis des partenaires externes (Préfectures, associations agréées de sécurité civile, mairies) signataires des conventions d'assistance et de services [S1 2025]

EN OPÉRATIONNEL

- **Adopter le geste métier Isitrac** pour détecter et monitorer les trains de voyageurs anormalement arrêtés et / ou fortement retardés

- **Activer voire mettre en veille les salles de crise** pour les trains anormalement arrêtés avec risque de Très Grand Retard, en lien avec la cartographie des points de fragilité (« invariables ») et une analyse contextuelle (« variables »): types de clients, sensibilité médiatique, contexte météo en opérationnel)
- Décrire et mettre en œuvre le **chronogramme Système et les jalons clients** de l'incident
- **Superviser, informer et prendre en charge le client** jusqu'à son arrivée à sa gare terminus, quel que soit le moyen de substitution ; soigner les conditions de son accueil en gare ; assurer une relation client irréprochable après l'incident. **Cette action relève également de la responsabilité du ou des transporteurs concernés.**
- **Désigner un « Gardien du temps »** en salle de crise : en charge de superviser le respect des jalons du chronogramme, avec une orientation forte sur les conditions / confort des clients ; jusqu'au bout du voyage

REVOIR LE PROCESSUS DE CAPTATION DES RESSOURCES EN GARE POUR MIEUX LES MOBILISER

- Mettre en place la **captation des ressources opérationnelles** « en poste »
- Standardiser le fonctionnement des **salles d'appui** en gare
- Consolider l'efficacité et la réactivité des dispositifs **Information Voyageurs**

Du côté des transporteurs

Superviser, informer et prendre en charge le client relève également de la responsabilité des transporteurs

DU 30 JUIN AU 1^{ER} SEPTEMBRE

DÉFI ÉTÉ 2025, TRÈS GRANDS RETARDS

Les défis sont des temps forts autour de la performance et du service centrés sur la maîtrise des fondamentaux, la bonne réalisation des gestes et standards existants avec l'objectif de limiter les conséquences des incidents pouvant générer de très grands retards.

Pour qui ?

Les équipes de l'Ingénierie et de la Direction exploitation et performance opérationnelle dans le cadre de la campagne forte chaleur

Les managers des directions inter régionales et les équipes des EIC et des Infrapôles

Les équipes des 4 centres de surveillance et supervision pour le partage des gestes métiers attendus et leur positionnement au centre du dispositif

Les équipes de gestion de crise et les astreintes pour la mise en œuvre et le pilotage gestes métiers associés

SNCF Gares & Connexions et les transporteurs

Les grands principes

Une cotation à J + 1 de chaque incident générant un ou plusieurs trains à très grand retard en fonction de la check-list suivante

SNCF RÉSEAU

- **Recensement dans ISITRAC** dans les 30 min après leur arrêt de tous les trains arrêtés hors quais
- **Inscription dans Durandal2** par le chef d'incident local via son application CMOBIL des informations concernant son arrivée sur le site
- **Brief d'ouverture** de la salle de crise territoriale dans les 30 min après l'ouverture d'un Durandal2
- Déclenchement des **demandes de mise à disposition** sans attendre une éventuelle demande de secours dans les 15 min
- **Déclenchement de la convention d'assistance** (Protection civile, Croix rouge...) dès la connaissance de conditions de confort dégradées

- Proposition d'**évacuation partielle** dès la connaissance de **conditions de confort dégradées**

- **Appel aux pompes funèbres** dans le cas d'un accident de personne dans les 30 min

TRANSPORTEURS

- Le conducteur avise dans les 5 min le Service de gestion des circulations après **tout arrêt hors quai d'un train**

- Le conducteur fait sa **demande de secours** au plus tard dans les 15 min qui suivent l'arrêt de son train

- **Recensement dans ISITRAC** ou dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, du nombre de voyageurs + voyageurs sensibles dans les 30 min

- **Analyse du confort à bord** dans ISITRAC ou dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, dans les 15 min

- Si constatation de conditions de confort dégradées, **ouverture des portes** et inscription dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, dans les 30 min

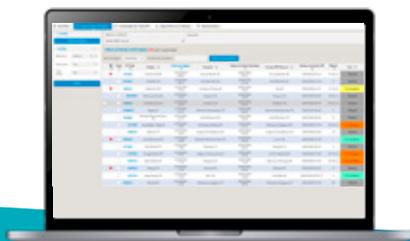
- **Avitaillement en eau** dès que le retard atteint la norme de service et inscription dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert

- Recherche de **moyens de substitution** pour les clients non à bord du ou des trains concernés et inscription dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, dans les 30 min.

- Définition des **modalités de poursuite du voyage** et inscription dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, dans les 180 min.

Trains à très grands retards : ayons les bons réflexes !

Pour les trains ayant potentiellement plus de 5 heures de retard, **un dispositif spécifique doit être déployé avec les entreprises ferroviaires concernées**. Il doit permettre la poursuite du parcours jusqu'à la gare terminus, d'assurer une prise en charge des voyageurs jusqu'à leur gare d'arrivée (ouverture des gares, avitaillement, ...), et de veiller à une bonne information tout au long du parcours. **Le processus doit être déclenché lorsque le train est identifié « TGR » dans ISITRAC** par le COGC du territoire à l'origine de l'incident pour les circulations traversant 1 à 2 COGC ou par le CNOG pour les trains de long parcours, qui circulent sur plus de 2 territoires.



ISITRAC l'outil de référence et de partage

ISITRAC est l'outil de référence et de partage pour détecter les retards de circulations de toutes les EF. La liste des circulations en retard de plus de 2h, doit y être complète, a minima pour les trains de voyageurs. elle permet à la supervision des opérations et à la coordination de gestion de crise d'avoir une vision consolidée des grands retards sur le réseau.

Les grands jalons



Identifier dans **ISITRAC** les trains arrêtés.



Identifier les trains potentiellement à très grand retard



Indiquer dans ISITRAC l'**heure prévisible** d'arrivée du train identifié

1. Identifier

- ▶ Au moment de l'ouverture d'un SPID, comportant une circulation arrêtée en ligne l'indiquer rapidement dans ISITRAC et mettre les informations à disposition en commentaire
- ▶ À partir de G1, établir une liste de trains en indiquant les trains arrêtés (en priorité les trains de voyageurs) et les situations type « hors quai ».
- ▶ Lorsque la salle de crise est ouverte (G2 et plus), les autres trains concernés, retenus, ou retardés au départ, détournés, doivent être identifiés avec le retard potentiel estimé afin d'adapter le plan de transport
- ▶ Le COGC doit signaler dans ISITRAC tout train de voyageurs remis en retard à son point origine du RFN (avis EF), ou à son entrée sur le RFN en provenance d'un GI étranger, en indiquant un retard estimé.
- ▶ Lorsqu'un train est susceptible d'avoir un très grand retard, le COGC/CNO en charge de son identification l'indique, à l'aide du commentaire Très Grand Retard, dans la liste ISITRAC (incident/supervision + de 2h), déclenchant ainsi le processus Très Grand Retard.
- ▶ Les EF concernées sont avisées pour boucler ou déclencher les mesures Trains à Grands Retards

2. Suivre

- Lorsque qu'un train est identifié à grand retard potentiel, les COGC avisent le CNOC et le(s) COGC aval(s). Ils informent leurs DTO.
- Le COGC/CNOC assure la veille des retards supérieurs à 2 heures en dehors de tout autre incident en utilisant le portefeuille générique "trains voyageurs" d'ISITRAC qui comporte un filtre, retard supérieur à 2h. Le suivi est réalisé par le territoire origine incident/retard
- puis est repris par le territoire aval le cas échéant. Le CNOC coordonne le suivi si plus de deux territoires sont concernés ou s'il s'agit d'un parcours international.
- Le CNOC avise ou fait aviser le centre opérationnel de l'EF concernée.
- Le CNOC diffuse chaque jour une liste nationale des trains sensibles : les trains de voyageurs en grand retard y sont transférés avec un commentaire lié à leur état (repère drapeau rouge).
- L'EF concernée informe le DTO/DNO des trains transportant des voyageurs en très grand retard le jour même ou le lendemain.
- Pour les voyageurs pris en charge par des moyens routiers organisés par l'EF, l'information d'heure d'arrivée à destination est tracée dans Durandal2 par l'EF.

Coordination de la gestion de crise

CE QUI RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DES ENTREPRISES FERROVIAIRES

D'une manière générale, lorsque le conducteur constate une anomalie sur son train, il doit en aviser son EF. Si elle concerne la sécurité ou la régularité, il en informe le Service de Gestion des Circulations (SGC) en indiquant sa position. Avant d'entreprendre la visite de son train, le conducteur communique ses coordonnées téléphoniques à l'opérateur du SGC concerné. Un train immobilisé par une panne présumée sur voie principale doit faire l'objet d'une demande de secours dans un délai maximum de 15 minutes. Passé ce délai et sans prévision de reprise, le SGC fait prépositionner les moyens de secours afin de libérer la voie dès que la procédure de sécurité le permettra. Pour chaque train l'EF complète les

informations dans ISITRAC / Durandal avec les observations : composition du matériel, nombre de passagers, vigilance particulière (personnes fragiles, personnes en situation de handicap – PSH, VIP...), état des installations de confort à bord et en gare de rétention (Ambiance, climatisation, lumière, toilettes...).

CE QUI RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DES CENTRES OPÉRATIONNELS DE GESTION DES CIRCULATIONS (COGC)

Le COGC où se trouve le train concerné alerte le CNOC et le(s) COGC aval(s) du ou des trains identifié(s) potentiellement à très grand retard. Il alerte également systématiquement les astreintes SNCF Gares & Connexions, communication,

information et prise en charge voyageurs à l'arrivée et dans les grandes gares à enjeux.

CE QUI RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DU DTO

Il lui appartient d'alerter les DTO des territoires avals et de s'assurer qu'ils disposent bien de tous les éléments d'information nécessaires. Pour les trains de voyageurs ayant plus de 3 heures de retard en prévisionnel, il avise le DNO qui fera prendre les mesures de suivi nécessaires. Il maintient l'évènement DURANDAL2 ouvert (salles de crise en veille si G2 et +) tant que les trains de voyageurs à grand retard ne sont pas arrivés ou n'ont pas un parcours fiabilisé. Si l'évènement est passé sous pilotage national, le CNOC partage cette responsabilité.

À éviter

1

Fermeture de la salle de crise alors que la poursuite du parcours de trains voyageurs à grand retard n'est pas fiabilisée.

2

Absence de personnels en gare d'arrivée.

3

Absence d'information aux dirigeants.

Qui fait quoi ?

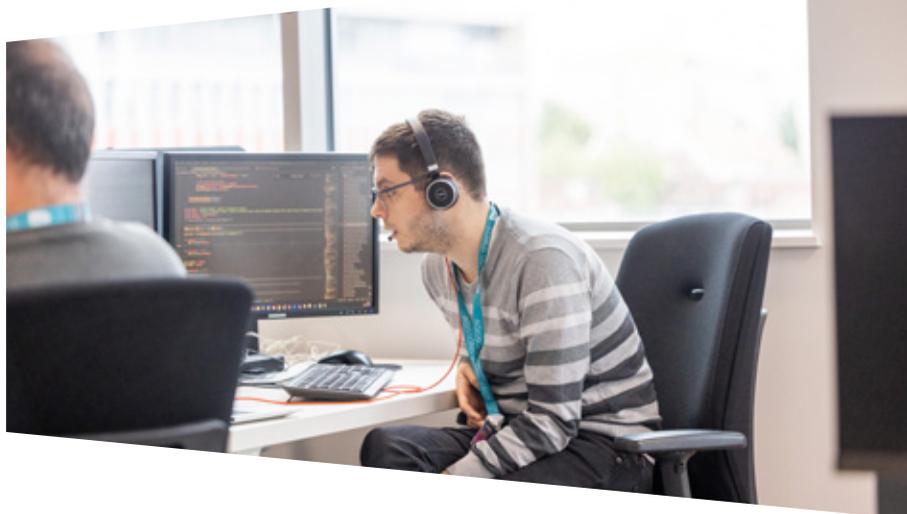
Fiabiliser la continuité du parcours

ACTEURS	ACTIONS
COGC	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les trains à très grand retard et les trains identifiés transportant des voyageurs en très grand retard (suite transbordement...) font l'objet d'une identification et d'un suivi dans ISITRAC, en opérationnel par les territoires concernés, sous la vigilance des DTO, jusqu'à la gare de destination. ➤ S'assurer de la continuité du parcours du train jusqu'à sa destination (ouverture des postes, GOV, travaux...). ➤ Faire étudier les GOV. ➤ Lorsqu'il y a lieu de faire un arbitrage entre l'exécution des travaux et la continuité du parcours avec application du scénario de repli, le cas échéant, étudier le passage du sillon et l'insérer au mieux dans le graphique en limitant les pertes de temps et l'impact sur les autres circulations. Pour les LGV; le CNOC reprend cette mission en lien avec le DNI et le DNC (autres GI). ➤ Proposer une heure prévisionnelle d'arrivée du train, tracée dans ISITRAC. ➤ Le cas échéant et à la demande de l'EF concernée, assurer un suivi particulier sur les trains du lendemain avec les voyageurs reportés de la veille.
Gestionnaire de gare	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vérifier l'ouverture des gares avec présence de personnels, sécurité, prestations PSH, prestataires, accès libre aux toilettes, ...
EF	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiabiliser les ressources trains (ADC, ASCT, ...). ➤ Désigner les trains transportant des voyageurs en grand retard dans ISITRAC / Durandal 2.

Assurer la prise en charge voyageurs

Avec une vigilance particulière pour : les personnes fragiles, les mineurs, PSH, Junior & Co, VIP...

ACTEURS	ACTIONS
EF	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En cas d'arrivée prévue tard dans la nuit, étudier une alternative à la poursuite du parcours avec nuit d'hôtel et report sur un train du lendemain. ➤ Ne pas engager la mise en place d'une rame d'attente sans l'accord du DNO. ➤ Assurer la prise en charge voyageurs à l'arrivée, en particulier en cas d'absence de transports urbains en fin de soirée (Plan Pégase, ...). ➤ Organiser les mesures de prise en charge voyageurs en cas de rupture de correspondance. ➤ En cas de très grands retards, ne pas hésiter à désigner un cadre spécifiquement chargé du confort des voyageurs (bonne pratique).
Gestionnaire de gare / EF	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pré-positionner de l'avitaillement (eau, plateaux repas...) dans des gares sur les itinéraires sensibles. ➤ Les mesures de prise en charge voyageurs prises par SNCF Gares & Connexions, doivent être tracées dans l'évènement Durandal de l'incident.



Informer

ACTEURS

ACTIONS

DTO

- Veiller à l'actualisation régulière de l'information conjoncturelle réseau (en fonction de son déploiement).

EF

- Définir le message d'information voyageurs associé à chaque train, le tracer dans Durandal 2 et vérifier qu'il est bien diffusé jusqu'au client dans le train.

GESTIONNAIRE
DE GARE

- Informer en gare sur le retard prévu et les mesures prises à l'arrivée.



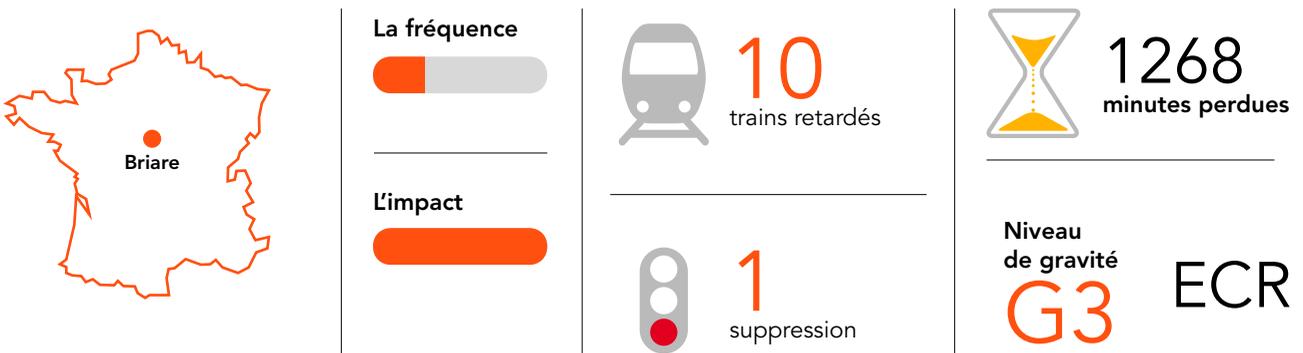
Communiquer



- **L'astreinte Com territoriale** alerte le DN COM et assure une veille web et médias régionaux concernant le(s) train(s) à grand retard.
- S'il s'agit d'une crise G3 et plus, **le DN COM** demande une veille web avec une attention portée aux comptes influents (influenceurs, journalistes, personnalités, viralité importante, photos et vidéos, ...).
- Si besoin (risque médiatique ou dérive), **un porte-parole et/ou un communicant**, pouvant se rendre sur place pour accueillir les médias, est désigné.

2 janvier 2025 : nuit éprouvante pour les passagers du Clermont-Paris

Le premier très grand retard de l'année a été vécu par les passagers d'un train Intercités Clermont-Paris dès le 2 janvier. Annoncé d'abord avec 4h30 de retard, il n'est jamais arrivé à Paris. Les 440 passagers ont terminé le voyage en bus après une longue attente et une bonne dizaine d'heures de retard. Entre difficultés et sur-incidents deux autres trains, un TER et un train de fret vont se retrouver dans une situation compliquée. Les 220 clients du TER arriveront à Paris avec un retard de 12 heures...



LES FAITS

Le 2 janvier à 18h38 près de Gien, en gare de Briare, un train Intercités effectuant la liaison Clermont-Paris est à l'arrêt avec 440 clients à bord à la suite d'une défaillance matériel. À 20h05, après plusieurs tentatives de dépannage avec l'aide du pole appui conduite (PAC), le conducteur fait sa demande

de secours. Il s'avèrera que la présence d'eau dans un connecteur a généré une détection fugitive et intempestive de non-desserrage des freins de la locomotive qui n'a pu être contournée. La salle de crise territoriale Paris Sud-Est ouvre avec un premier point à 20h30. Le scénario est validé : secours par l'arrière avec la locomotive de réserve basée à Nevers jusqu'à Montargis où elle pourra être mise en tête afin de poursuivre jusqu'à son

terminus : Paris-Bercy. À 21h20 l'ensemble secours est prêt à se remettre en marche à 80 km/h. La circulation reprend sur la voie 2. À 22h25, l'agent de conduite indique le renouvellement de la panne qui impose un arrêt immédiat et qu'il n'a donc pu repartir. Il tente de nouveau de se dépanner. La circulation est de nouveau interrompue voie 2. Un TER avec 220 passagers à bord est arrêté hors quai environ 4 km avant la gare de Briare ainsi qu'un

train de fret. La salle de crise nationale du CNOF ouvre avec un premier point à 23h20. Immédiatement, les Diesels de dégagement du réseau (DDR) de Villeneuve-Saint-Georges sont déclenchés. La stratégie est actée : prise en charge des clients de l'Intercités avec des bus mis à disposition par Transilien ; secours par l'avant avec les DDR et mise à quai du TER à Briare après le départ de l'ensemble secouru avant de reprendre la circulation voie 2. Peu après minuit, le chef d'incident local, les astreintes

voyageurs, la gendarmerie et la protection civile sont à Briare où les équipes vont connaître des difficultés pour ouvrir la gare. Des boissons chaudes sont distribuées aux clients. Les DDR arriveront à 03h05. Dans le même temps, les premiers bus Transilien arrivent. Le premier bus repart à 03h40. Les clients sont évacués, ils arriveront à Paris-Lyon avec plus de 10 heures de retard. Un incident technique va contrarier le début de l'essai de frein de l'Intercités ce qui retardera le dégagement de la voie pour le TER et le train de fret. Les clients du TER arriveront avec un retard de 12h30. Un incident beaucoup trop long, avec un retentissement médiatique très négatif classé « Évènement Client Remarquable » (ECR).



Des standards de la gestion de crise non respectés



Ne pas engager un train dans des conditions précaires



Scénario chargé dans Durandal2 dans les 30 premières minutes après le début de l'incident



1^{er} schéma de situation macro dans les 30 minutes

À RETENIR

Principales actions issues du retour d'expérience

- Suite à l'absence de dispositifs de prises en charge à demeure dans les gares sensibles et éloignées entre Montargis et Nevers mise en place d'avitaillements (stock plateau repas, eau, couverture de survie...) dans les gares intermédiaires

- Renforcement des moyens de secours et transbordement

- Amélioration des dispositifs d'assistance à la disposition des conducteurs pour le dépannage de leur matériel : une astreinte traction aurait pu permettre un dépannage plus rapide

- Vigilance renforcée avec pilotage national des crises sur les axes Paris-Clermont-Ferrand et Paris-Limoges-Toulouse, à l'instar de ce qui est mis en œuvre sur les lignes à grande vitesse.

Bloqué sept heures en pleine campagne entre Lyon et Barcelone

Vendredi 21 mars 2025 un train de la Renfe à destination de Barcelone quitte Lyon vers 14h30. Peu après 17 heures le train va se retrouver bloqué entre Sète et Béziers, sans électricité pendant sept heures. Ses passagers arriveront finalement à destination avec près de 9 heures de retard. Retour sur une panne de pantographe qui va dégénérer en très grand retard et impacter 20 000 clients.



La fréquence



L'impact



97

trains impactés
4 trains Très Grand Retard



15

suppressions



7 000

minutes perdues

Niveau de gravité

G3

ECR

LES FAITS

Vendredi 21 mars peu après 17 heures, dans l'impossibilité de capter du courant de traction, un train AVE de la RENFE, avec 300 clients à bord, s'arrête quelques kilomètres après la gare de Sète. Le TER qui le suit est également arrêté en pleine voie avec 200 passagers à bord. À 17h26, le conducteur de l'AVE demande le secours, ses deux pantographes étant hors

service. La configuration du site ne permet pas d'envisager une évacuation des voyageurs. Une rame AVE de réserve est envoyée depuis Barcelone et les diesels de dégagement du réseau sont déclenchés. Il est prévu de renvoyer le TER sur Sète. La salle de crise territoriale ouvre à 17h45. La situation se complique vers 18h30. Le retour en arrière du TER est impossible : un porteur auxiliaire rompu et pendant à 1,50 m du sol le bloque. Il devra attendre le dégagement de l'AVE. L'incident est escaladé

en G3 à 20h30 car le secours nécessite une intervention préalable en toiture qui n'avait pas été envisagée et la stratégie est modifiée : secours de l'AVE de la RENFE par un TER, après que les deux pantographes aient été ligaturés, puis transbordement des clients en gare de Béziers dans la rame de réserve ; transbordement en pleine voie des clients du TER bloqué en ligne dans un autre TER, avec une fin de ces opérations prévue vers 22h. Si le transbordement du TER se passe bien dans les délais prévus, plusieurs

difficultés vont retarder le traitement des pantographes avariés qui ne s'achèvera que le samedi peu avant 1h. La remise en marche de l'ensemble secouru et le transbordement des clients de la RENFE à Béziers dans la rame de secours aura lieu vers 1h40. Un incident dont la stratégie de résolution de départ ne prenait pas suffisamment en compte l'ensemble des contraintes présentes et dont la résolution a ensuite dérivé : Classé Évènement Client Remarquable (ECR) il a fait l'objet d'un retour d'expérience exhaustif avec l'ensemble des acteurs.

À RETENIR

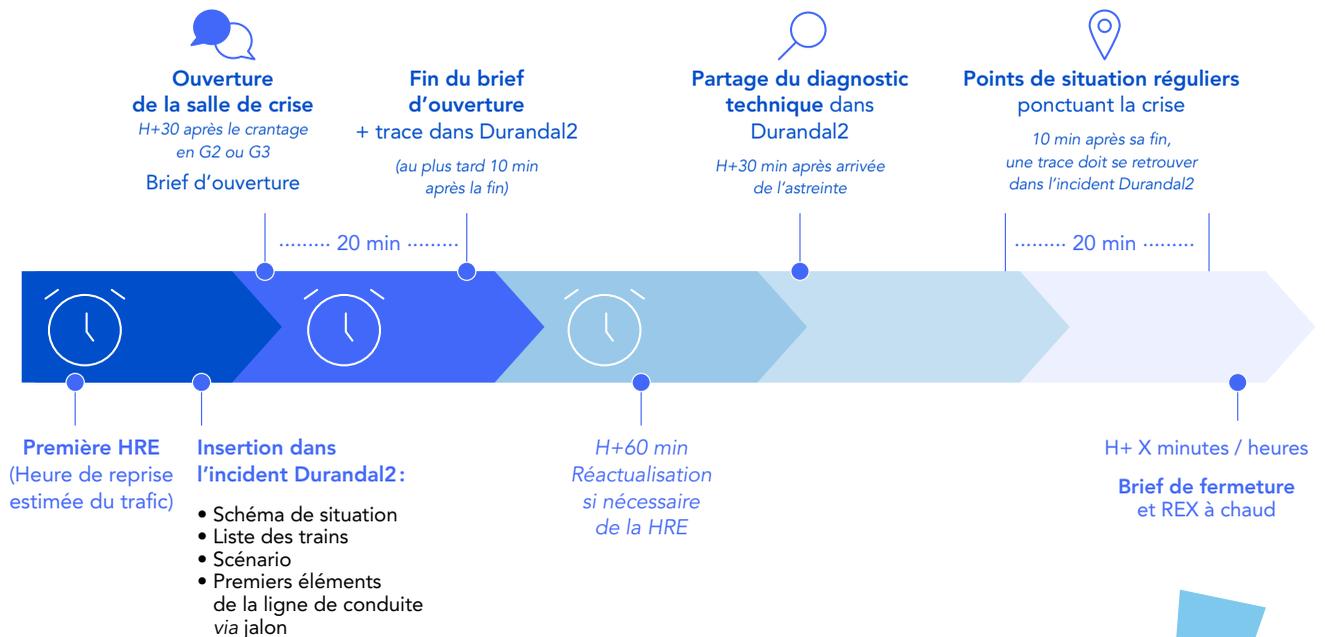
Principales actions issues du retour d'expérience

● Proposer systématiquement, en situation de crise, une assistance entre transporteurs lorsque des clients sont en situation précaire (confort dégradé dans un train

immobilisé hors quai). Une initiative à la main de SNCF Réseau. Des travaux sont en cours avec l'État afin de tendre vers une obligation comme cela est déjà le cas lorsqu'il s'agit de porter secours à un train.

● Désigner un « Gardien du temps » en salle de crise, en charge de superviser le respect des jalons du chronogramme, avec une orientation forte sur la situation des clients et leur confort et ce jusqu'au bout du voyage.

Chronogramme des standards de crise

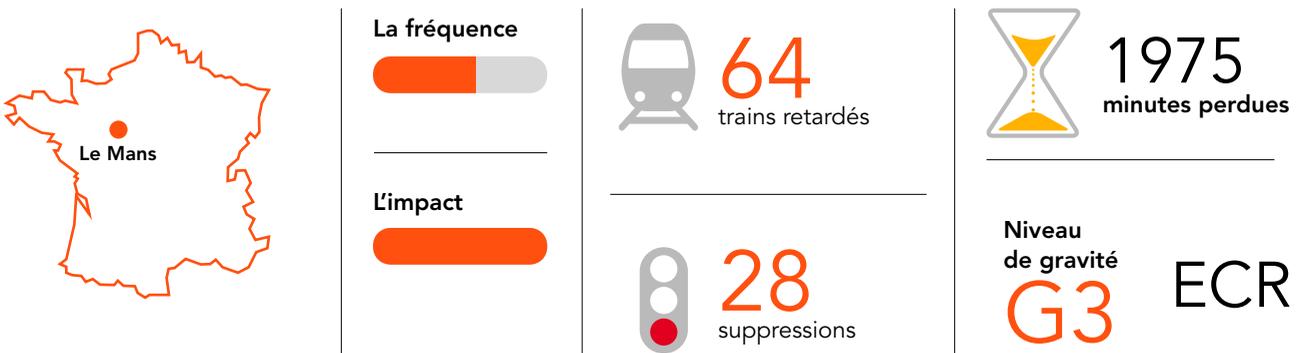


La réactualisation de la liste des trains est nécessaire dans les 15 minutes suivant une modification de la HRE

12 heures après la fermeture de la salle de crise, l'incident doit être clôturé dans Durandal2.

Des procédures longues, un incident qui dérive petit à petit...

Dimanche 11 mai les passagers du TGV Ouigo partis de Paris pour Nantes devront patienter longtemps avant d'arriver à destination avec 9h30 de retard. Un train classique Ouigo subira également les conséquences de cet incident caténaire avec 5 heures de retard à son arrivée à Paris. Si la ligne de conduite a été globalement respectée, chaque étape s'est avérée poussive faisant peu à peu dériver le planning pour aboutir à deux trains à très grand retard.



LES FAITS

Dimanche 11 mai juste après 9 heures, une absence de tension voie 1 et 2 entre la sortie du Mans et de Sablé est signalée par le responsable sous-station. Un Ouigo TGV avec 715 passagers à bord et un Ouigo train classique avec 696 passagers sont arrêtés en pleine voie sans alimentation. Le plan de transport est adapté avec des suppressions partielles

et totales ainsi que des détournements de TGV par la ligne à grande vitesse Bretagne Pays de Loire. Une demi-heure plus tard le conducteur du Ouigo TGV signale une avarie caténaire voie 1 engageant également la voie 2. Une rame de secours et les diesels de secours sont rapidement déclenchés. À partir de 11 heures le pilotage de la crise est assuré par le Centre National des Opérations. Pour la prise en charge des voyageurs du Ouigo TGV, il est prévu de les transborder dans la rame de secours

acheminée de Paris à Sablé et de les ramener en gare du Mans avant qu'ils ne poursuivent leur voyage sur Nantes. Pour le Ouigo train classique, après dégagement du gabarit et réalimentation de la voie 2, il est prévu de le faire repartir pour Paris. Ces opérations de prise en charge réalisées, la rame TGV avariée doit être évacuée par l'engin de dégagement du réseau acheminé depuis St-Pierre-des-Corps pour être garée à Sablé et les travaux de réparation de la caténaire entrepris. Les prévisions de

retard pour les clients du Ouigo train classique et du Ouigo TGV sont alors de 4 heures et de 6 heures 30. Toutes les ressources disponibles pour porter assistance aux clients du Ouigo TGV avec notamment le déclenchement de la "convention assistance" et l'intervention de la protection civile sont sollicitées en parallèle. L'ouverture des portes et une évacuation temporaire sont autorisées après que les protections vis-à-vis du risque électrique aient été prises (gardiennage des portes puis pose des

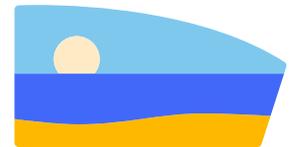
perches). Le maire de la commune mettra son gymnase à la disposition des clients qui souhaitent poursuivre leur voyage par leurs propres moyens. Si la ligne de conduite a été respectée, à chaque étape des dérives notamment liées aux procédures, entre autres pour le dégagement du gabarit de la voie ou encore le départ retardé de Paris-Montparnasse et le sur-stationnement à Sablé de la rame de la rame de secours... font faire déraiper le planning. Les travaux seront aussi restitués en retard du fait de la découverte d'avaries non détectées lors du diagnostic initial.



Un retentissement médiatique très négatif



Défi été 2025



Si les conditions de confort sont dégradées, ouverture des portes et inscription dans les commentaires de l'événement Durandal2 ouvert, dans les 30 minutes

À RETENIR

Principale action issue du retour d'expérience

- Désigner un « Gardien du temps » en salle de crise, en charge de superviser le respect des jalons du chronogramme, avec une orientation forte sur la situation des clients et leur confort et ce jusqu'au bout du voyage.



13 standards de crise

3 incontournables pour un diagnostic clair

- Schémas de situation
- Heure de rétablissement - estimée (HRE)
- Liste des trains impactés

6 étapes pour bien partager l'information

- Brief d'ouverture
- Diagnostics clients & technique
- Ligne de conduite et application d'un scénario
- Points de situation
- Temps mort
- Brief de fermeture

4 règles pour une ligne de conduite sûre

- Priorité au maintien du confort des clients voyageurs
- Ne pas engager un train dans des conditions précaires
- Priorité aux trains avec estimation de retard et information fiable
- Envisager le scénario le plus pessimiste et préparer en parallèle deux solutions

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION PIERRE SABLIER // **COORDINATION GÉNÉRALE** TANGUY HUON DE KERMADEC, ÉRIC CINOTTI // **COMITÉ DE RÉDACTION** LAURENT DELANOY, FRÉDÉRIC DIDELOT, TANGUY HUON DE KERMADEC, ÉRIC CINOTTI, PIERRE SABLIER, FRÉDÉRIC CHANTRE, MARC GODARD, CHRISTOPHE MOUGET // **CONCEPTION GRAPHIQUE ET ÉDITORIALE** BELLEVILLE // **ILLUSTRATIONS** BELLEVILLE // **CRÉDITS PHOTOGRAPHIQUES** LETIZIA LE FUR, BRIGITTE BAUDESSON, YANN AUDIC, MATTHIEU RAFFARD, DR.
UNE SUGGESTION ? UNE IDÉE DE SUJET ? CONTACTEZ TANGUY.KERMADEC@SNCF.FR