



Retard du train Lunéa 4295
au départ de Strasbourg
à destination de Nice et Port Bou
la nuit du dimanche 26 au 27 décembre 2010

Rapport d'enquête

Ce rapport a été établi à la demande du président de SNCF, sous la responsabilité de la directrice générale de SNCF Voyages. Il a pour objet d'identifier les causes et les responsabilités de ce très grand retard ainsi que le plan d'actions à engager.

Paris, lundi 3 janvier 2011

Résumé

Dans la nuit du dimanche 26 décembre au lundi 27 décembre 2010, le train 4295 reliant Strasbourg à Nice et Port Bou **a subi un enchaînement exceptionnel et rarissime de cinq incidents qui ont engendré à un retard cumulé de quinze heures**. Les conditions de voyage des 600 voyageurs ont été très difficiles malgré les mesures prises par les équipes et la présence permanente des contrôleurs engagés et attentionnés pour informer sur les aléas subis et les conditions de poursuite du voyage.

Le contexte de grand froid et d'intempéries sévissant sur le pays depuis la fin du mois de novembre a mobilisé pendant plus d'un mois toutes les ressources de la SNCF pour assurer un maximum de trains dans toutes les situations. Plus de 97% des trains ont circulé dans des conditions parfois des plus difficiles. Lors du week-end de Noël, le quart nord-est du pays était encore sous la neige.

La volonté de bien faire, c'est-à-dire d'acheminer « coûte que coûte », en dépit de ces conditions difficiles, les 600 voyageurs, a conduit la SNCF à prendre des risques excessifs de qualité qui ont conduit à ce dysfonctionnement majeur de qualité de service. **Il aurait été préférable de ne pas faire partir ce train de Strasbourg ce soir là.**

L'erreur majeure du retard est un raté de planification du changement de conducteur à Belfort qui n'a pu être ni « bouclée », ni rattrapée dans des conditions satisfaisantes.

L'enquête approfondie permet de faire ressortir trois familles d'actions à conduire :

1. Une meilleure fiabilisation de la production des trains de nuit « à branches » circulant sur le territoire
2. Un renforcement des équipes opérationnelles en cas de coup dur
3. Une accélération de la mise en œuvre des mesures de prises en charge des voyageurs (SNCF Assistance)

Ces actions devront être conduites avant l'été 2011 par le directeur des trains Corail Teoz Lunéa sous la responsabilité du directeur des trains d'équilibre du territoire.

Un **tableau de bord** d'avancement mensuel sera établi ; un audit sera effectué à l'été pour évaluer la pleine mise en œuvre des actions décidées.

Sommaire

1. Description des événements

1.1 Contexte

1.2 Chronologie

1.2 Prise en charge et information des voyageurs

1.3 Indemnisation des voyageurs

2. Analyse des causes origines

2.1 La réutilisation trop rapide de la rame

2.2 Une erreur de bouclage sur le changement de conducteur à Belfort

2.3 Une situation non rattrapable aisément

2.4 Une panne TER due au « grand froid »

2.5 Le train aurait du être annulé au départ de Strasbourg

3. Actions à engager

3.1 Améliorer la fiabilisation de la production des trains de nuit

3.2 Renforcer les équipes opérationnelles en cas de coup dur

3.3 Accélérer la mise en œuvre des mesures de prise en charge des voyageurs

1. Description des événements

1.1 Contexte

L'épisode neigeux qui a touché l'ensemble des transports terrestres et aérien dès la fin du mois de novembre 2010 a rendu difficile la circulation des trains.

La SNCF s'est fortement mobilisée pour assurer la sécurité des circulations et acheminer dans les meilleures conditions possibles l'ensemble de ses clients. Au total, plus de 97% des trains ont circulé dans des conditions difficiles, au prix parfois de ralentissements et de retards.

Lors du week-end de Noël, marqué par une très forte affluence, les conditions climatiques rendaient difficiles les circulations de train dans le quart nord est du pays.

1.2 Chronologie

L'enchaînement exceptionnel d'incidents est le suivant :

1. 1 heure de retard au départ de Strasbourg pour **un retard dans la préparation du train** et sa mise à quai en gare (départ à 21h23 au lieu de 20h19).
2. 7 heures d'arrêt dans la gare de Belfort pour attendre l'arrivée d'un conducteur de relève en provenance de Lyon en raison **d'une erreur de planification d'un conducteur** (stationnement de 23h30 à 06h35).
3. 45 minutes de retard au départ du train dans la gare de Belfort pour permettre **une intervention des forces de l'ordre afin d'évacuer un voyageur en état d'ébriété** (stationnement de 06h35 – 07h20).
4. 2 heures d'arrêt dans la gare de Montbéliard en raison de la **panne d'un TER qui bloque la voie à Baume-les-Dames** : TER 894106 assurant la liaison Belfort - Dijon (stationnement de 07h40 à 09h38).

5. 2h50 d'arrêt dans la gare de Tournus par **nécessité de changement de la locomotive du train**. Une nouvelle locomotive est acheminée de Chalons (stationnement de 14h00 – 16h50).

Le train Strasbourg – Nice / Port Bou arrive à Lyon à 17h45.

Les clients à destination de Marseille et au-delà restent dans le train, qui repart de Lyon à 18h24 et arrive à Marseille à 21h34. Les clients pour les destinations au-delà de Marseille jusqu'à Nice sont acheminés par TER (TER 17499).

Les clients à destination du Languedoc-Roussillon depuis Lyon sont acheminés jusqu'à Perpignan par un TGV spécial. Il quitte Lyon à 18h07 et arrive à Perpignan à 21h52.

1.3 Prise en charge et information des voyageurs

A bord du train, les deux contrôleurs embarqués à Strasbourg avec les clients ont assuré **une présence continue et reconnue** par les voyageurs jusqu'à Lyon. Ils ont donc été en service continu pendant près de 22 heures de 20h00 le dimanche à 17h45 le lundi.

300 coffrets collation ont été apportés à bord aux voyageurs au passage à Dijon vers 12 h. Le stock de Dijon était réduit du fait des coffrets repas remis tout au long du week-end pour des clients retardés par la neige. Ce service partiel a été attribué en priorité aux enfants et aux personnes les plus fragiles. Un second avitaillement a été réalisé à Lyon. 620 coffrets repas ont été remis et complétés par des boissons chaudes.

Le changement de train à Lyon vers la rame TGV réservée aux clients à destination du Languedoc-Roussillon s'est effectué sur le même quai, un avitaillement était déjà disposé dans la rame.

Le changement de train à Marseille pour les clients à destination de la Côte d'Azur a également été réalisé sur le même quai, deux voitures de ce TER ont été réservées pour les clients et approvisionnées en boissons et en coffrets repas (160).

Au total, les passagers se sont vu proposer entre deux et trois collations. Les équipes d'escales ont toutes été renforcées pour accueillir les clients, leur offrir une dernière boisson au passage, quelques mots de réconfort et répondre à leurs besoins éventuels.

Commentaires de clients

« Premièrement, je vous remercie de la mise en place de ce TGV en gare de Lyon Part Dieu, de la disponibilité des agents de bord, qui ont su nous informer, rassurer et répondre à nos demandes. » Violène V.

« Des agents SNCF pro et courageux. Passé un petit coup de mauvais poil au matin, le chef de bord et l'autre contrôleur ont été très professionnels, courtois et même courageux : efficaces avec les moyens limités dont ils disposaient. Franchement, ils ont été les meilleurs représentants possibles du service public qu'ils assuraient... D'ailleurs, ils ont fini très populaires et ont même été applaudis à leur message final en gare de Lyon Perrache. » Philippe B.

Un sujet délicat pour les clients a été la non propreté des toilettes. Il n'y avait pas d'eau dans la plupart des toilettes. Cela est dû à l'arrivée très tardive du train précédent utilisant la même rame qui n'a pas permis de réaliser les opérations de logistique et de nettoyage programmées.

1.4 Indemnisation des voyageurs

Des mesures exceptionnelles d'indemnisation ont été rapidement annoncées avec le remboursement intégral du voyage aller et retour et l'offre d'un nouvel aller retour. Trois voyages sont ainsi proposés gratuitement au delà du remboursement intégral du billet.

De plus les clients ont été invités à prendre contact directement avec le directeur des grandes lignes (didier.cazelles@sncf.fr) pour mieux prendre en considération les situations personnelles. Plusieurs clients ont déjà pu présenter à l'entreprise des préjudices professionnels plus importants et feront l'objet d'indemnisations négociées.

2. Analyse des causes origines

2.1 La réutilisation trop rapide de la rame

L'événement origine remonte au train qui circulait dans la nuit de samedi à dimanche du sud de la France vers Strasbourg et dont la rame était réutilisée.

Ce train est arrivé avec huit heures de retard à Strasbourg après avoir été retardé près de 3 heures 30 à Lyon du fait de manœuvres extrêmement difficiles pour recomposer des tranches à destination de Strasbourg d'une part et de Luxembourg d'autre part dans la gare de Lyon - Part Dieu.

Ces manœuvres sont normalement prévues à Dijon mais, du fait **d'une grève de l'ensemble des personnels de manœuvre de l'escale à Dijon lors des week-end de Noël et du 1^{er} janvier**, les manœuvres ont été reportées à Lyon. Or cette gare de Lyon Part Dieu était déjà saturée.

C'est ce train (4394) qui devait repartir le dimanche soir vers le sud de la France. Arrivé avec 8 heures de retard, il a été mis à quai le plus rapidement possible, mais cela s'est traduit néanmoins par une heure de retard sur l'horaire prévu et un nettoyage et un avitaillement insuffisants.

2.2 Une erreur de bouclage sur le changement de conducteur à Belfort

L'erreur de **planification du changement de conducteur à Belfort est en fait une erreur de bouclage (vérification)**, conséquence elle aussi de la réaction en chaîne suite à la grève locale de Dijon.

Le conducteur programmé était le conducteur intervenant sur le train de la veille (4394) qui avait réalisé les manœuvres difficiles à Lyon.

A 8h15, ce conducteur, normalement programmé pour aller jusqu'à Belfort et, le lendemain, assurer le parcours Belfort - Lyon du train 4295, est informé par le centre régional des opérations que sa journée est terminée. Le conducteur en informe son centre d'affectation qui retire la journée de service à faire de l'outil informatique de suivi des affectations (système Pacific). Le parcours Belfort - Lyon du train 4295 de la nuit suivante n'est alors plus assuré.

A partir de ce moment, il est de la responsabilité du centre opérationnel de permanence de programmer un nouveau conducteur à Belfort. **Cette action n'a malheureusement pas été effectuée. Dans la transmission entre les équipes de jour et les équipes de nuit, il n'y a pas d'information au cahier de rapport.**

La procédure SPPAC, boucle de rattrapage prévue, n'est pas activée. Il s'agit d'une extraction informatisée des « journées non couvertes » qui permet de contrôler que l'ensemble des parcours sont assurés par des conducteurs.

Explication : Les équipes du centre opérationnel de permanence connaissaient **une fin de journée extraordinairement difficile avec de très nombreux aléas à gérer** pour assurer les circulations des trains retardés par les intempéries alors que **l'équipe avait été allégée d'un collaborateur pour lui permettre de prendre un repos pendant cette période de fêtes.**

2.3 Une situation non rattrapable aisément

Le conducteur passant le relais à Belfort s'est étonné de l'absence sur le quai de son collègue de relève. Il l'a signalé à l'agent d'escale de la gare de Belfort. Aucune alerte n'ayant été lancée par les centres de commande, ils ont considéré que ce conducteur pouvait simplement s'être abrité alors qu'il faisait – 15°C sur le quai de la gare.

Quand le centre opérationnel de permanence a compris qu'il y avait une erreur de planification, la situation est difficilement rattrapable. Il est minuit le lundi 27 décembre, à Belfort.

Le dispositif d'appel aux équipes de conducteurs les plus proches (Belfort, Culmont, Strasbourg, Besançon) a été immédiatement lancé mais n'a pas permis de trouver un conducteur à la fois mobilisable à cette heure de la nuit et possédant les bons permis de conduite pour ce train à savoir l'habilitation à piloter cette locomotive et à circuler sur cette ligne.

Il a donc été décidé de faire appel aux équipes de Lyon, centre disposant de suffisamment de conducteurs habilités pour permettre de mobiliser de nuit un conducteur possédant toutes les aptitudes de sécurité. Un conducteur quitte Lyon à 2h50 et arrive à Belfort à 5h45.

2.4 Une panne de TER due au « grand froid »

La défaillance du TER 894 106 est liée à la présence de glace dans le circuit d'air. Des opérations de purges des circuits d'air sont nécessaires et prévues dans les périodes de grand froid pour

pallier ce risque. Elles sont réalisées au moins une fois par jour lors des opérations de maintenance courante (opération dite PC). L'enquête n'a pas permis de déterminer si une purge de circuit d'air a été réalisée sur ce TER dans la matinée du lundi 27 décembre, avant 7h40. L'enquête se poursuit sur ce point.

2.5 Le train aurait dû être annulé au départ de Strasbourg

Le changement de la locomotive du train 4295 à Tournus résulte de la présence de neige et d'eau dans les compartiments moteurs. Cette locomotive n'est pas identifiée comme spécifiquement sensible au froid. Seul, l'enneigement réellement très exceptionnel de la plaine d'Alsace peut expliquer cet incident.

Toutefois, le temps très court de stationnement à Strasbourg de cette locomotive n'a pas permis de procéder au séchage du compartiment moteur qui aurait été nécessaire. **L'état de la locomotive et de la rame aurait pu conduire en application du principe de prudence à supprimer la circulation de ce train.**

La volonté de trop faire et d'acheminer les voyageurs à leur destination « coûte que coûte » dans cette période de fêtes a conduit à prendre la responsabilité de faire circuler ce train avec une mauvaise qualité de service.

A aucun moment, la sécurité de ce train et de ses voyageurs n'a été mise en cause.

3. Actions à engager

3.1 Améliorer la fiabilisation de la production des trains de nuit

La première mesure prise, à **effet immédiat**, a été de rappeler les procédures de **vérification** de présence des conducteurs sur l'ensemble des trains, par chaque équipe opérationnelle de commande et à chaque prise de service.

Une vérification technique de chacune des locomotives assurant les trains de nuit est engagée **immédiatement** pour en renforcer la fiabilité.

L'organisation des **roulements** de conducteurs et de locomotives va être réexaminée pour permettre des modifications de fiabilisation.

Cet événement conduit à réexaminer la robustesse du système de production des trains de nuit « à branches » et en particulier le train à quatre branches Cerbère et Nice au sud et Strasbourg et Luxembourg au nord.

3.2 Renforcer les équipes opérationnelles en cas de « coup dur »

Un dispositif de **renforcement des équipes opérationnelles** lors d'intempéries ou de perturbations de longue durée va être mis en place sans délai pour pallier la fatigue d'équipes et garantir un meilleur niveau de vigilance.

Une table ronde avec les organisations syndicales va être organisée afin de mettre sur table les préavis de grève qui sont systématiquement déposés chaque année lors des changements de service et les fêtes de fin d'année et qui mettent une pression opérationnelle très forte sur les agents qui assurent la permanence opérationnelle.

3.3 Accélérer la mise en œuvre des mesures de prise en charge des clients

Dans le cadre du déploiement du dispositif **SNCF Assistance**, qui est généralisé en 2011, de nouveaux dispositifs assisteront les opérateurs pour évaluer plus rapidement la gravité des situations et mieux cibler les décisions urgentes. Par ailleurs, le dispositif d'approvisionnement en coffrets repas des gares sera renforcé. L'information des contrôleurs à bord des trains de nuit sera renforcée grâce à l'intervention du CNOF.

4. Conclusion

Le très grand retard du train 4295 résulte, dans un contexte climatique extrêmement difficile pour l'ensemble des transports terrestres et aérien, d'une erreur de programmation et d'une réutilisation dans un temps trop court de la rame.

La SNCF assume la pleine responsabilité de ces erreurs.

Dans un contexte extrêmement tendu, les règles de vérification des conditions de bonne circulation du train qui s'appliquent normalement n'ont pu être appliquées. Ceci alors que tous les roulements machine et équipage étaient recomposés en raison de l'allongement des trajets ferroviaires dû à la neige.

Au-delà du contact personnalisé qui a été proposé à chaque client, une mesure commerciale exceptionnelle (3 trajets gratuits) et une indemnisation des dommages directs pour les situations particulières ont été immédiatement décidées lundi 27 décembre.

L'analyse qui a été conduite montre que, dans le contexte dans lequel devait circuler le train 4295, il aurait mieux valu renoncer à le faire circuler ce soir là, choisir d'héberger à Strasbourg les voyageurs en éprouvant le besoin et proposer un acheminement de qualité le lendemain.

La volonté de bien faire a prévalu. Cet incident doit nous conduire à réexaminer le principe d'acheminer coûte que coûte les voyageurs dans des circonstances aussi défavorables.