

Note sur l'incident du 3 décembre 2017

I. LA PANNE

Une panne informatique totale a touché le poste d'aiguillage de la gare Montparnasse, bloquant la signalisation et tous les trafics, le dimanche 3 décembre dès le début de l'après-midi.

Cette panne est intervenue à la suite de travaux permettant d'augmenter de 20% la capacité d'accueil des TGV dans cette gare majeure pour l'exploitation du réseau.

L'enquête immédiate a permis d'identifier la cause de cet incident grave : le protocole de test utilisé dans cette opération ne permettait pas de déceler une erreur de paramétrage informatique due à un mauvais chargement de données.

Cette cause révèle une rigueur insuffisante dans la préparation d'opérations de modifications de la signalisation des gares têtes de ligne.

La maîtrise technique de la préparation de ces travaux n'a pas été suffisante.

La panne a été détectée dans les deux heures et a pu être réparée en fin d'après-midi. Tous les trafics de la gare Montparnasse ont repris normalement ce lundi 4 décembre (quelques suppressions de TGV province – Paris ont dû être décidées, les rames nécessaires n'ayant pu revenir dimanche dans la gare d'origine). Les trafics de mobilité quotidienne (TER, Transilien, Intercités) sont normaux ce matin.

II. LE BILAN

Le bilan de la panne du dimanche 3 décembre est important.

Près de 50 TGV n'ont pu circuler sur les 250 prévus ce dimanche. Au total, 25% des clients n'ont pu être acheminés, et ont dû voyager ce lundi 4 décembre.

La gestion des circulations a été organisée en appliquant un **plan d'urgence** décidé après l'incident sur les travaux du poste de Vanves, ayant créé de graves perturbations en Gare de Montparnasse le 31 juillet. Ce plan a permis d'acheminer à Austerlitz les voyageurs arrivant et partant en TGV.

Il convient de souligner la très forte **mobilisation** sur le terrain et au sein des salles de crise, mais également celle d'une centaine d'experts côté SNCF Réseau. La Ministre des Transports a salué le travail réalisé par les équipes, et souligné qu'un certain nombre **d'enseignements avaient été tirés** depuis l'épisode de juillet à Montparnasse. Le plan alternatif de circulation des trains prévu en cas d'incident grave, a fonctionné, même si les TGV sont arrivés en moyenne avec plus de 2 heures de retard.

La gare d'Austerlitz s'est également fortement mobilisée : gilets rouges, agents d'escale, prestations d'assistance, et cela même si 2 colis suspects ont généré des perturbations supplémentaires.

Plusieurs mesures en faveur des clients ont, en outre, été immédiatement arrêtées : échange sans frais, application d'un remboursement à 100% au-delà de 3 heures, mise à disposition de plus de 400 chambres d'hôtel.

S'agissant de **l'information en situation perturbée**, qui entre dans le cadre du programme prioritaire Robustesse et Information (Rob.In) :

- Le plan de transport alternatif a été rapidement mis en place et communiqué ;
- Les gares, particulièrement celles de Montparnasse et Austerlitz, ont su s'organiser et ainsi éviter des allers-retours pénibles aux clients entre les 2 gares, évitant les situations qui avaient pu être rencontrées dans le cadre de l'incident en gare de Montparnasse en juillet dernier ; après un retard initial, les applications SNCF et VSC ont été correctement renseignées ;
- Enfin, les **réseaux sociaux** ont constitué une importante source d'informations sur les conditions de circulation : plus de 12 000 tweets ont été recensés et les informations données par les agents de la SNCF ont été très largement relayées.

Toutefois, il reste au programme Rob.In à cranter des **progrès essentiels** dans la saisie rapide des informations en très grand nombre, à populariser l'application SNCF - qui est celle de l'information en situation perturbée -, à améliorer la sonorisation dans les grandes gares, et enfin à standardiser les règles de gestion crise sur tout le territoire. De même, la rénovation des centres opérationnels escale et la création d'un centre opérationnel national regroupant toutes les entités de SNCF Mobilités s'imposent.

Dans un contexte de modernisation accélérée du réseau ferroviaire, notamment en Ile-de-France, les chantiers de digitalisation de la signalisation, de modernisation des installations et de refonte de l'alimentation électrique vont se multiplier. De nouveaux incidents pouvant statistiquement se produire, SNCF Réseau s'engage dans l'accélération de la **mise en qualité en amont de ces chantiers**.

Ceci doit permettre que les futures mises en service de postes d'aiguillage à grand rayon d'action, comme celui de Saint-Denis en 2018, se déroulent dans des conditions normales. Il faudra réexaminer à nouveau, pour tous les projets, les conditions de leur mise en service à l'aune de l'incident du 3 décembre 2017. Comme en matière de sécurité, une culture profonde des processus industriels, de rigueur et d'exhaustivité de la préparation et de l'exécution s'impose.

C'est l'enjeu de la stratégie et de la réorganisation du Réseau en cours dont son Président vient de décider l'accélération de la mise en œuvre.

III. LES MESURES

Dans le cadre de l'entretien qui a réuni aujourd'hui Patrick Jeantet et la Ministre des transports, cette dernière a rappelé le caractère inacceptable de ces incidents répétés qui ont des conséquences graves pour les voyageurs. Patrick Jeantet présentera d'ici la fin de la semaine plusieurs propositions visant à prévenir au mieux les incidents de ce type, et à accélérer les actions engagées depuis juillet dernier.

Plusieurs recommandations peuvent d'ores et déjà être formulées. La direction de l'entreprise les a validées et entend les mettre en œuvre sans délai :

1. S'agissant de SNCF Réseau :

- Il convient de renforcer les **compétences techniques sur les systèmes complexes**, c'est-à-dire concentrer l'ingénierie sur ces compétences techniques ;
- Il convient également de renforcer le pilotage des grands projets, ce qui renvoie au sujet de la **maîtrise d'ouvrage unique** du projet de réorganisation de SNCF Réseau ;
- Il sera nécessaire de revoir le planning et de sécuriser les mises en service des **postes d'aiguillage à grand rayon d'action**. Un audit de propositions sera prochainement réalisé ;
- Enfin, il appartient à SNCF Réseau, de renforcer le soutien des équipes en Ile-de-France en compétences techniques et organisationnelles, compte tenu de l'ampleur des travaux ;
- D'ici quelques jours, Patrick Jeantet nommera les responsables en charge de cette accélération.

2. S'agissant de la mise en œuvre du programme Rob.In :

- Avant la fin de l'année 2017, l'ensemble de la **conception** du programme et de ses actions aura été décidé. **L'organisation et le pilotage** de la mise en œuvre du programme pour 2018 seront calés. Les **responsables** des actions seront désignés ;
- Un lancement dans toute l'entreprise des actions de mise en œuvre aura lieu début janvier ;
- Le **budget** alloué par SNCF Mobilités pour l'information voyageurs sera supérieur à 50 millions d'euros pour la seule année 2018. Au total, 150 millions d'euros seront investis sur les trois prochaines années en matière d'information voyageurs.

3. S'agissant de la gare Montparnasse :

- De nombreux travaux devant se poursuivre, et cette dernière faisant l'objet d'une saturation structurelle, un dirigeant opérationnel unique sera nommé dès janvier 2018 pour coordonner les différentes entités, au bénéfice de la qualité de service client.

Toutes les équipes SNCF préparent le prochain rendez-vous des vacances de Noël. Les vérifications des installations essentielles pour cette période ont déjà été engagées. Les gilets rouges sont d'ores et déjà mobilisés pour accueillir et accompagner les voyageurs.

SNCF apprend de ses échecs. Cet incident doit l'inciter à la plus grande ténacité sur les actions mises en œuvre dans le cadre du nouveau programme Robustesse et Information, à l'instar du programme PRISME, engagé au cours des dernières années visant à renforcer la sécurité des voyageurs. C'est dans la solidarité interne entre les métiers, les activités et les équipes de SNCF Réseau et SNCF Mobilités que se trouvent les progrès attendus.