



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## assistance aux usagers

Question écrite n° 69160

### Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur l'équipement d'urgence en nourriture et en boissons des trains spécialisés comme l'Eurostar. En effet, l'ont montré les événements des 18 et 19 décembre qui ont contraint de nombreux passagers à quitter l'Eurostar sans recevoir la moindre boisson ou nourriture pour adultes ou pour bébés pour subvenir à leur faim ou à leur soif. Ce qui peut paraître comme un certain abandon pour ces voyageurs a marqué l'opinion par l'impression d'une certaine imprévoyance, malgré la rigueur des intempéries, au regard, notamment, du prix du billet. Il conviendrait donc de prévoir une réserve de première nécessité dans une situation semblable, qui pourrait se renouveler à tout moment. Cette nécessité de pouvoir compter sur une telle réserve d'urgence réclamerait donc une étude pour chaque train desservant une destination assez lointaine. Il lui demande donc s'il compte intervenir en ce sens auprès d'Eurostar et de la SNCF.

### Texte de la réponse

Conscient du désarroi des passagers des 5 trains Eurostar immobilisés dans le tunnel sous la Manche pendant la nuit du 18 au 19 décembre 2009 du fait de conditions climatiques extrêmes, et de la nécessité de regagner la confiance de ses clients, Eurostar a mis en place, à la demande des ministres des transports anglais et français, une commission d'enquête indépendante, afin de tirer au plus vite les enseignements de ces incidents et qu'une telle situation ne se reproduise plus. Le rapport d'enquête, rendu public le 12 février 2010, formule une liste précise de recommandations dont l'intégralité a été prise en compte par Eurostar, parmi lesquelles 21 propositions principales destinées à fiabiliser la circulation de ses trains en cas de froids exceptionnels, à améliorer la qualité de l'assistance aux voyageurs en procédure d'urgence et les circuits de communication, à l'intérieur, comme à l'extérieur du tunnel sous la Manche. Leur mise en oeuvre a été programmée en urgence prioritaire début 2010. Plusieurs mesures identifiées par l'entreprise elle-même, en particulier la réorganisation complète de l'équipe chargée de l'assistance aux passagers en cas d'urgence et l'élaboration d'un plan de circulation exceptionnel, publié à l'avance, ont déjà été engagées. Afin d'améliorer le confort des voyageurs en cas d'immobilisation longue, les provisions embarquées en eau, nourriture et collations d'urgence ont été augmentées de manière significative à bord de chaque train. Pour permettre à chaque voyageur de s'hydrater, le stock d'eau prévu pour parer à des cas exceptionnels, qui était de cinquante litres par rame, a été doublé. Un stock de 1 000 pièces d'en-cas est également désormais disponible à bord de chaque rame, afin d'être utilisé en cas d'immobilisation. Ce stock est de deux à trois pièces par personne, en fonction du taux de remplissage couramment observé par train sur le trajet Londres-Paris ou Londres-Bruxelles. Pour les TGV comme pour les trains Teoz, la SNCF a, depuis près d'une dizaine d'années, anticipé la mise à disposition d'eau et de repas. Elle applique ces mesures pour toutes les destinations, quelle que soit la destination. Ainsi, en complément de l'offre disponible au bar, un stock d'eau minérale est systématiquement prévu pour parer aux urgences. Des bouteilles d'eau en grand nombre sont également stockées dans les gares pour faire face aux situations de crise. Enfin, des coffrets-repas complets et des coffrets-collation selon l'heure de la journée sont distribués en cas d'immobilisation de plus de deux heures. En 2009, 190 000 coffrets repas et 30 000 coffrets collation ont ainsi

été distribués.

## Données clés

**Auteur** : [M. Éric Raoult](#)

**Circonscription** : Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 69160

**Rubrique** : Transports ferroviaires

**Ministère interrogé** : Transports

**Ministère attributaire** : Transports

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 19 janvier 2010, page 512

**Réponse publiée le** : 8 juin 2010, page 6382