



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

SNCF

Question écrite n° 76125

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur « l'erreur » informatique apparue sur le site Internet de la SNCF. En effet, cette erreur faisait état indûment d'une catastrophe ferroviaire qui avait causé, le 16 mars 2010, une centaine de victimes. Cette mauvaise information est d'un mauvais goût et surtout ne peut être acceptée et tolérée comme étant juste regrettable, car elle illustre une dérive de communication inquiétante. Tout particulièrement, lorsque cette communication induit gravement un effet sur le quotidien de la population. Il serait donc nécessaire de sanctionner cette erreur et de le faire connaître aux utilisateurs de la SNCF. Il lui demande donc de lui indiquer sa position sur cette demande.

Texte de la réponse

Dans le cadre d'un exercice d'entraînement à des scénarios de crise pour tester les réactions de son personnel, la SNCF a publié par erreur, sur la page d'accueil de son site Internet, un communiqué de presse factice annonçant un accident grave survenu le 16 mars 2010, à bord du TGV 1234, près de Mâcon. La mise en ligne pendant une dizaine de minutes de ce communiqué, qui aurait dû être publié sur la plate-forme interne de l'entreprise, constitue une erreur regrettable. La SNCF a, dès le retrait du communiqué factice, publié un communiqué de presse d'explications qui faisait état de l'erreur survenue et indiquait aux utilisateurs d'Internet qu'il relevait de la responsabilité de la SNCF de se préparer à gérer des situations à risques afin de garantir la prise en charge de ses clients et que l'entreprise travaillait de manière continue à l'anticipation de situations perturbées pouvant aller jusqu'à des situations exceptionnelles. Cet exercice, que la SNCF est amenée à mettre en oeuvre une dizaine de fois dans l'année, n'a pas perturbé le fonctionnement du site Internet qu'utilisent les clients de la SNCF pour consulter les horaires des trains et effectuer des réservations. Par ailleurs, aucun appel se rapportant aux faits relatés par le communiqué publié par erreur n'a été reçu au numéro vert mis à la disposition des particuliers s'inquiétant pour un proche. En tout état de cause, cet incident présente un caractère tout à fait exceptionnel. Une enquête est en cours pour éviter que ce type d'erreur ne puisse se reproduire.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76125

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 avril 2010, page 3876

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8907