



Gestion de Crise et Continuité des Activités dans les Transports Publics

Emmanuel LAURENT
Directeur du NSTCM SA

02.10.2025

Compagnie du chemin de fer Nyon – St-Cergue – Morez SA

Sommaire

- Qui suis-je et qui sommes nous?
- Qu'est-ce qu'une crise dans les transports publics?
- Gestion des risques et opportunités
- Gestion de crise et plans de continuité
- L'amélioration continue de la gestion de crise
- Partage d'expérience : inondation du dépôt atelier de Trélex

Qui suis-je ? Emmanuel Laurent Mais encore?

- Officier de réserve de la gendarmerie (France)
- Directeur de BU ferroviaires
- Directeur RH
- Directeur HSE groupe SNCF
- Directeur salle de crise corporate groupe SNCF
- Responsable Sécurité et continuité des TL
- Directeur NStCM et TPN

Qui Sommes nous?

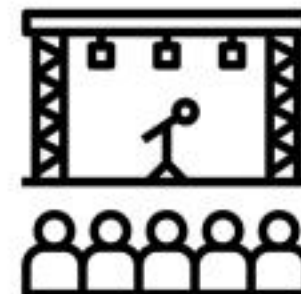
Chiffres clés 2024: 207 collaborateurs



6 Mio de voyageurs (bus et train)



+14% d'augmentation de fréquentation



98 000 festivaliers transportés en train au Paléo



653 535 km parcourus en train

Qu'est-ce qu'une crise ?

- événements imprévus et indésirables
- durée limitée mais impact significatif
- issue demeure incertaine



peuvent compromettre:

- la stabilité et la viabilité à long terme de l'organisation
- mettre en péril son existence même.

Exemple de critères de déclenchement de la cellule de crise:

- Accident grave, collision de train ou bus avec ou sans passagers blessés ou décédés
- Alerte à la bombe, Attentat en gare, Prise d'otage, Acte de sabotage, Explosion, Intrusion locaux sensibles
- Sabotage/Arrêt du système de production et de distribution d'énergie
- Catastrophe naturelle ayant des conséquences importantes sur le réseau (Inondation, Avalanche, Séisme)
- Déclenchement d'un plan d'urgence (plan de pandémie, etc.)
- Cyber attaque ou panne massive IT
- Interruption ou forte perturbation de l'exploitation d'une durée significative
- En cas de doute sur l'ampleur de l'événement...
- Etc....



=> L'exploitation en milieu ouvert est une particularité très présente des TP ainsi qu'une forte exposition

Gestion des risques et opportunités au sein de NStCM-TPN

PROCÉDURE

Ateliers de gestion des risques et opportunités

- **Identification** des risques et opportunités (*brainstorming, SWOT*)
- **Analyse** des risques et opportunités (SWOT)
- **Evaluation** des risques et opportunités (*priorisation - AMDEC*)
- **Traitement** des risques et opportunités (*plans d'actions pour les principaux risques et opportunités*)
- **Revue** des risques et opportunités (*évolution des risques et opportunités*)

RÉSULTATS

Matrice des risques et opportunités



Cartographie des risques et opportunités



Compréhension commune

de la nature des risques et opportunités permettant de déterminer si une action immédiate est nécessaire

=> Ces analyses sont permanentes, validées formellement par le CA et intégrées dans la certification ISO

Gestion de crise et plans de continuité d'activités NStCM-TPN

Une organisation fonctionnelle capable de limiter en tout temps les impacts pour les usagers des transports publics et garantir leur satisfaction.

Prevention & Planning



Accident

Réponse
à la crise



Restauration



Retour à la normal
des activités



Organisation de gestion de crise:

- PC de crise
- Equipe de crise
- Méthodologie de gestion de crise

Détermination des scénarii d'accidents

Détermination de la stratégie de
continuité des activités et des
fiches réflexe

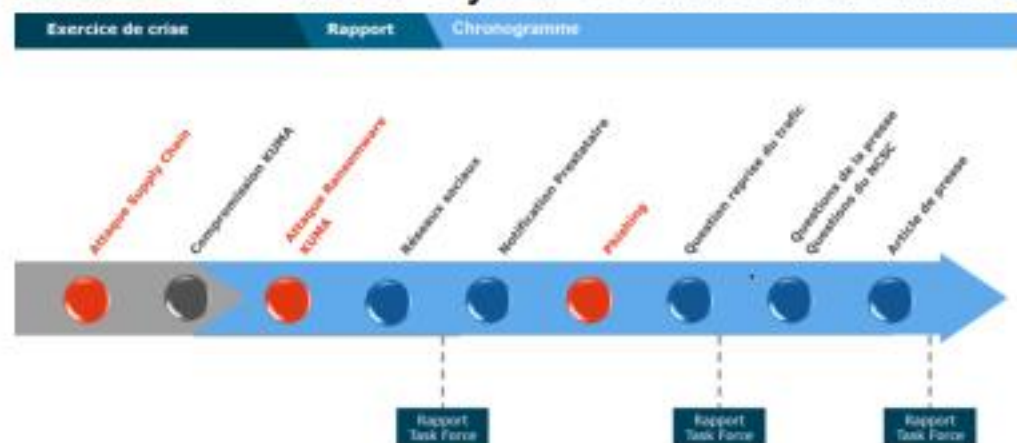
Identification des processus
clés, des ressources clés, des
équipements clés

Elaboration Plans de continuité
et de remédiation

Processus d'amélioration continue de la gestion de crise



Exercice de crise : Cyber sécurité en déc. 2023



Limitations de la gestion de crise de l'entreprise :
Plans fédéraux et cantonaux
avec intervention du SDIS, Police...

Gestion réelle de crise :
Inondation du dépôt de
Trélex en juin 2024



Dépôt-atelier et centre administratif de Trélex

Les travaux du second œuvre et l'aménagement des locaux étaient achevés à la fin du 1^{er} semestre 2024.

Toute l'entreprise s'est préparée au déménagement prévu fin juin.

- *Le volume total à déménager a représenté plus de 250 cartons et 270 palettes pour l'ensemble des sites concernés.*



Dépôt-atelier et centre administratif de Trélex

Intempéries exceptionnelles du 9 juin 2024

En 30 minutes, c'est l'équivalent de 16 jours de pluie qui sont tombés, faisant monter l'eau jusqu'à une hauteur de 1,8m dans les sous-sols du bâtiment.

Les installations de sécurité et le matériel informatique présents dans les sous-sols ont été mis hors service.



Partage d'expérience : inondation du dépôt atelier de Trélex juin 2024

L'évènement
accidentel



Le 09.06.2024 entre 19h et 20h.
Précipitations entraînant
deux arrivées d'eau boueuse.



Les conséquences



1,80 m d'eau dans les sous-sols
2000 m² d'eau pompée par les
pompiers



Installations techniques HS
= arrêt circulation des trains
= pas de déménagement au dépôt
Atelier de Trélex



Partage d'expérience : inondation du dépôt atelier de Trélex juin 2024

Les mesures d'urgences



- Déclenchement de la chaîne d'alerte
- Application des fiches réflexes :
 - Intervention des secours
 - Information voyageurs
- Plans continuité d'activité substitution par bus
- Mobilisation de la cellule de crise du 10.06.2024 -au 29.08.2024



3 axes stratégiques de la cellule de crise



1. Image entreprise



2. Paléo du 23 au 28 juin 2024



3. Reprise activité au Dépôt de Trélex

Mesures de remédiation

Protection des intérêts de l'entreprise:



- Constats
- Intervention des experts
- Mise en place d'un traitement juridique adapté



Nettoyage et remise en service des équipements informatiques.



Une forte mobilisation des équipes :

- Prestataires
- Fournisseurs
- Collaborateurs



3 plans de remise en service des installations de sécurité étudiés en parallèle et mise en place du choix retenu de Stadler signalling + validation OFT+ Tests

=> Remise en service de la circulation des trains
le 04.07.2024

Mesures de prévention

Mesures immédiates



- Escalier condamné
5 sauts-de-loup obstrués
- Non exploitation du bâtiment jusqu'à sécurisation garantie
- Mandat d'experts pour analyser les causes déterminer et prioriser les mesures.

Mesures à court terme



- Externalisation des infrastructures informatiques
- Relocalisation des installations de sécurité ferroviaire
- Etanchéification des palplanches
- Etanchéification des locaux sensibles restants

Mesures à long terme



- Rétention et dérivation des eaux en amont de la parcelle
- Surélévation de l'entrée du site

=> Pour une exploitation du dépôt atelier de Trélex en toute sécurité en 2026.

Merci pour votre attention

«Gérer la crise est d'un certain point de vue une contradiction dans les termes. On ne gère pas le tourment, le trouble ; on s'efforce d'éviter qu'il se produise, d'en minimiser les effets ou de rétablir l'ordre».

Simone Eiken & Olivier Velin, auteurs contemporains

[illegible]