AULNOYE-AYMERIES <> VALENCIENNES K60 K61 P60

Panne d'un « train travaux » : *Le déroulé de l'incident et notre mobilisation*

Mardi 30 juin, 16H05, la panne d'un train travaux entre Aulnoye-Aymeries et Valenciennes a entraîné l'interruption des circulations dans les deux sens. Les voies du réseau ferroviaire étant partagées avec d'autres opérateurs ferroviaires, la panne d'un train se répercute sur l'ensemble des trains. Nos équipes se sont mobilisées pour vous informer et organiser votre prise en charge.

CE QUE NOUS AVONS FAIT, ÉTAPE PAR ÉTAPE

Nos équipes se mobilisent pour vous : information en temps réel, adaptation du service et prise en charge.

1

DÈS 16h30 · L'INFORMATION VOYAGEURS

Une information diffusée dès le signalement.

Messages partagés sur l'application SNCF Connect, les écrans en gare, les annonces sonores et le compte X @TERHDF. Mises à jour régulières au fil des opérations pour préciser l'heure de reprise estimée initialement à 19H00, puis à 22h00.

2

MESURES DE SÉCURITÉ

Mise en sécurité des passages à niveau du secteur.

L'immobilisation d'un « train travaux » sur les voies entraîne la mise en sécurité des passages à niveau alentour afin de préserver la sécurité de tous.

3

ADAPTATION DU PLAN DE TRANSPORT

Cars de substitution, trains limités et itinéraires alternatifs.

4 cars de substitution ont été commandés pour assurer la desserte des gares entre Aulnoye-Aymeries et Valenciennes. Afin de limiter les perturbations certains trains ont vu leur trajet limité ou modifié depuis la gare de Valenciennes et d'autres ont été détournés par la ligne Cambrai <> Busigny pour rejoindre Aulnoye-Aymeries et inversement pour rejoindre Valenciennes.

4

EN GARE · NOS AGENTS À VOS CÔTÉS

Nos agents TER présents à Aulnoye-Aymeries et Valenciennes pour vous orienter.

Présents aux côtés des clients, les agents vous renseignent, vous orientent vers les cars de substitution et répondent à vos questions.

À bord des trains, nos personnels informent régulièrement les voyageurs de l'évolution de la situation.

5

DIAGNOSTIC ET SAUVETAGE DU CONVOI

Une opération longue, encadrée par des procédures strictes.

Le conducteur du « train travaux » a procédé au diagnostic de son convoi. Les vérifications ont permis d'identifier l'origine de la panne, mais sa complexité a nécessité un délai supplémentaire. Pour effectuer les réparations en toute sécurité, une coupure de l'alimentation électrique du secteur a été nécessaire.

6

20H35 · LES TRAINS REPARTENT

Retour à la circulation normale.

Le train travaux s'est remis en mouvement vers Valenciennes et a dégagé la voie. Toutes les vérifications sont effectuées, la circulation reprend alors dans les deux sens sur l'ensemble de l'axe.

• LE SAVIEZ-VOUS ?

Pourquoi un train tiers nous bloque ?

Sur une grande partie du réseau, les TER partagent les voies avec des trains de marchandises, des trains de voyageurs ou des trains travaux d'autres opérateurs. Quand l'un d'eux tombe en panne, il occupe la voie le temps d'être secouru.

BON À SAVOIR

L'application SNCF Connect vous tient informé en temps réel des perturbations sur votre trajet, même quand l'incident vient d'un autre opérateur. Activez les notifications pour les recevoir directement.

CETTE SOIRÉE EN CHIFFRES

Une soirée aux côtés des équipes du gestionnaire du réseau et de nos partenaires autocaristes.

4 cars de substitution - 1 itinéraire de détournement via Cambrai-Busigny- 2 gares impactées · 3 points d'arrêt