BOULOGNE <> CALAIS K16 K21 K94+ P73

Déraillement d'un train de marchandises : *ce qu'il s'est passé et notre mobilisation.*

Jeudi 16 septembre, 07h18, le déraillement d'un train de marchandises entre Boulogne et Calais a entraîné l'interruption des circulations dans les deux sens. Nos équipes se sont mobilisées pour vous informer, vous proposer des solutions et organiser la poursuite de votre voyage.

CE QUE NOUS AVONS FAIT, ÉTAPE PAR ÉTAPE

Dès la découverte de l'incident, nos équipes se sont mobilisées pour vous : information en temps réel, adaptation du service et prise en charge de votre voyage.

1

L'INFORMATION VOYAGEURS DÈS CONNAISSANCE DE L'INCIDENT

Des messages sont diffusés sur les écrans en gare, sur l'application SNCF Connect et le compte X @TERHDF et des annonces sonores sont réalisées par nos équipes. Les mises à jour de l'information sont régulières au fil des opérations pour préciser l'heure de reprise estimée initialement à 23H00, puis réajustée à 05H00 le lendemain compte tenu des dégâts.

2

MESURES DE SÉCURITÉ

L'immobilisation du train de marchandises sur les voies à Caffiers 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 et trains limités.

Plusieurs cars de substitution ont été commandés tout au long de la journée pour assurer la desserte des gares entre Calais et Boulogne. Afin de limiter les perturbations certains trains ont vu leur trajet limité ou origine Boulogne et Calais Fréthun pour les TERGV. Les voyageurs du TER K21 bloqués en gare de Marquise-Rinxent ont poursuivi leur parcours en cars.

4

EN GARE&BORD· NOS AGENTS À VOS CÔTÉS

Nos agents de la relation clients sont venus en renfort à Calais ville, Calais Fréthun et Boulogne ville pour vous orienter.

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

A bord des trains, nos personnels informent les voyageurs de la suite de leur voyage

5

DIAGNOSTIC ET RÉPARATIONS

Une opération longue, encadrée par des procédures strictes.

Les équipes spécialisées du gestionnaire de l'infrastructure ont travaillé sur place toute la journée et toute la nuit pour rétablir les circulations. Cette opération nécessite un diagnostic précis suivi du levage du train déraillé avec du matériel adapté et la réparation des installations endommagées.

6

LES TRAINS REPARTENT

04H16 - Retour à la circulation normale.

Une fois la voie libérée et les vérifications opérées par le gestionnaire de l'infrastructure, la circulation a repris dans les deux sens sur l'ensemble de l'axe.

• LE SAVIEZ-VOUS ?

Pourquoi un train tiers bloque le trafic ferroviaire ?

Sur une grande partie du réseau ferré, les TER partagent les voies avec d'autres trains, dont des trains de marchandises de différents opérateurs. Ces convois fret sont longs, plus de cinquante wagons, et lents à manœuvrer. Quand l'un d'eux rencontre des difficultés, il occupe la voie le temps d'être secouru.