VALENCIENNES <> DOUAI
SAINT QUENTIN - LILLE

K43 **K40** **P43**

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

Mercredi 30 septembre, à 09h06, la panne d'un train de marchandises entre Valenciennes et Douai a entraîné l'interruption des circulations dans le sens Valenciennes - Douai. 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 09h06 · MESURES DE SÉCURITÉ

Mise en sécurité des passages à niveau du secteur.

L'immobilisation d'un train de marchandises sur les voies a entraîné la mise en sécurité des passages à niveau alentour afin de préserver la sécurité de tous.

2

09h15 · 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 à 12h00 puis repoussée à 13h00.

3

09h24 · ADAPTATION DU PLAN DE TRANSPORT

Cars de substitution, trains limités et itinéraires alternatifs.

Des cars de substitution ont été commandés pour évacuer les clients du TER K40 immobilisé en ligne derrière le train de marchandises en panne jusqu'à la gare de Douai et afin d'assurer la liaison entre Douai et Valenciennes.

Pour limiter les perturbations certains trains ont vu leur trajet limité ou modifié depuis la gare de Valenciennes et Douai et d'autres ont été détournés par la ligne Orchies <> Lille pour rejoindre Arras et par la voie unique de Douai <> Cambrai pour rejoindre Saint Quentin et Lille.

4

EN GARE · NOS AGENTS À VOS CÔTÉS

Nos agents TER présents à Valenciennes et Douai pour vous orienter.

Présents aux côtés des clients, les agents vous renseignaient, vous orientaient vers les cars de substitution et répondaient à vos questions.

À bord des trains, nos personnels informaient 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 de marchandises a procédé au diagnostic de son convoi.

Les vérifications ont permis d'identifier l'origine de la panne, mais sa complexité a nécessité l'intervention d'un engin moteur de secours et la mise en place d'une procédure spécifique relativement chronophage pour porter le secours, revenir en gare de Douai, et dégager le réseau ferré.

6

13h40 · LES TRAINS REPARTENT

Retour à la circulation normale.

Le train de marchandises a bien dégagé la voie. Toutes les vérifications ont été effectuées, la circulation reprend normalement sur l'ensemble de l'axe.

• LE SAVIEZ-VOUS ?

Pourquoi un train tiers nous bloque-t-il ?

Sur une grande partie du réseau, les TER partagent les voies avec des trains de marchandises, des trains de voyageurs ou des trains 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 MATINÉE EN CHIFFRES

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

Plusieurs cars de substitution - 2 itinéraires de détournement via Orchies <> Lille Flandres et via la voie unique de Douai <> Cambrai - 4 gares impactées · 7 points d'arrêt

VOUS INFORMER POUR MIEUX VOYAGER

ter.sncf.com/hauts-de-france
0805 50 60 70
(service & appel gratuits)

@terhdf

SNCF Connect ou toute autre application de mobilité

SNCF VOYAGEURS