VALENCIENNES <> AULNOYE-AYMERIES K60 K61 P60 P61

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

Mardi 27 octobre, à 06h34, la panne d'un train de marchandises entre Valenciennes et Aulnoye-Aymeries à proximité de la gare de Le Quesnoy a entraîné l'interruption des circulations dans le sens Valenciennes - Aulnoye. 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 06h41 · INTERRUPTION DES CIRCULATIONS

L'immobilisation d'un train de marchandises sur les voies à proximité de la gare de Le Quesnoy a entraîné l'arrêt des circulations

Le conducteur du train de marchandises applique ses procédures règlementaires et informe le centre de régulation qu'il ne pourra pas se remettre en marche.

La circulation est interrompue dans le sens Valenciennes vers Aulnoye-Aymeries.

Une reprise du trafic est alors estimée vers 09h30

2

06h58 · L'INFORMATION VOYAGEURS

Une information diffusée dès le signalement.

Messages partagés sur les écrans en gare, via les annonces sonores à bord et en gares, le compte X @TERHDF et sur l'application SNCF Connect. Mises à jour régulières au fil des opérations pour préciser l'heure de reprise

3

09h15 · ADAPTATION DU PLAN DE TRANSPORT

Cars de substitution, trains limités et itinéraires alternatifs.

Un car de substitution a été affrété et l'évacuation des clients du TER K60 immobilisé en ligne derrière le train de marchandises en panne est terminée.

Pour limiter les perturbations certains trains ont vu leur trajet limité ou modifié depuis la gare de Valenciennes, et Maubeuge, d'autres ont été détournés par la ligne Busigny < Cambrai > Lourches pour rejoindre Lille.

Un car de substitution a été mis en place pour assurer la desserte des gares intermédiaires entre Valenciennes et Hirson.

4

EN GARE ET A BORD, · NOS AGENTS À VOS CÔTÉS

Nos agents TER présents à Valenciennes et Aulnoye-Aymeries 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, et lui permettre de rejoindre la gare de Aulnoye-Aymeries, et dégager le réseau ferré.

6

11h45 · 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 - 1 itinéraire de détournement via Busigny <Cambrai > Lourches pour rejoindre la gare de Lille Flandres

Cinq gares impactées · Seize 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